

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KAPANEWON PRAMBANAN

Rina Mulyanti (1), Dr. R. Widodo Triputro (2)

^{1,2} Prodi S2 Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”

Email Korespondensi: rinamulyanti838@gmail.com

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman, serta untuk menjelaskan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik Purposive Sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Penelitian dilakukan di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman, fokus pada dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan pada Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman dimana dalam proses pemberian layanan ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan dimensi Reliability (Kehandalan) dan Responsiveness (Ketanggapan) yang antara lain keakuratan pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat masalah, kehadiran petugas yang berwenang terkadang tidak selalu berada ditempat. Sedangkan dalam dimensi Empathy (Empati) telah berjalanan dilaksanakan dengan baik, yang antara lain pegawai telah memberikan perlakuan yang ramah, sopan dan santun kepada pengguna layanan yang akan dilayani. Selain itu, sikap penuh perhatian juga ditunjukkan pegawai pelayanan dengan tidak memberikan pelayanan yang beda-beda pada setiap orang.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik, Bidang Administrasi, Kependudukan

Abstract: *The aim of this research is to determine the quality of public services in the field of population administration in Kapanewon Prambanan, Sleman Regency, as well as to explain the factors that support and hinder its implementation. This research uses a qualitative descriptive method with purposive sampling techniques. Data was collected through observation, interviews, and documentation and analyzed using Miles and Huberman's interactive model. The research was conducted in Kapanewon Prambanan, Sleman Regency, focusing on the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the research show that the quality of service in the population administration sector in Kapanewon Prambanan, Sleman Regency, where in the process of providing services there are several indicators that have not been running according to the wishes of the community, especially those related to the dimensions of reliability and responsiveness, which include the accuracy of employees in serving. There are still problems in the community; the presence of authorized officers is sometimes not always there. Meanwhile, the empathy dimension has been running and implemented well, which includes, among other things, employees providing friendly, courteous, and courteous treatment to service users who will be served. Apart from that, service employees also show an attentive attitude by not providing different services to each person.*

Keywords: *Quality, Service, Public, Administration, Population.*

Article History :

Received 12 Mei 2024; Revised 12 Juni 2024; Accepted 10 Juli 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan public yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat Indonesia maka masyarakat Indonesia sadar bahwa seseorang perlu memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian- kejadian atau peristiwa-peristiwa yang sudah di jelaskan di atas. Sedangkan untuk memiliki status tersebut, maka orang tersebut harus mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu kepada Lembaga Pencatatan Sipil, dengan demikian orang tersebut akan memperoleh surat tertulis yang berupa Akta Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No 34.1 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan Pasal 3 ayat 1 pemerintah Kabupaten melaksanakan program administrasi kependudukan di tingkat daerah, Kapanewon, Kalurahan dan Padukuhan. Kapanewon prambanan merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sleman Yogyakarta yang melaksanakan pelayanan public di bidang administrasi kependudukan. Proses pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Kapanewon Prambanan meliputi KTP elektronik, Kartu Keluarga, Surat keterangan tinggal sementara, Surat keterangan perekaman KTP, Persyaratan pindah penduduk, Persyaratan masuk penduduk, Legalisasi dokumen kependudukan, Akte kelahiran, Akte kematian dan kartu identitas anak.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kapanewon Prambanan, dengan jumlah penduduk sampai dengan tahun 2022 sebanyak 54.217 jiwa yang terdiri dari 26.745 jiwa penduduk laki-laki dan 27.472 jiwa penduduk perempuan. Kapanewon Prambanan terbentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kabupaten Sleman, yang merupakan bagian dari Kota Sleman Yogyakarta (sumber: Profil dan Monografi Kapanewon Prambanan).

Berdasarkan pengamatan awal dibagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Kapanewon Prambanan yaitu terkait dengan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat masalah serta kehadiran petugas yang berwenang terkadang tidak selalu berada ditempat sehingga memperlambat pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun kerangka teori, meliputi

1. **Kualitas :** Menurut Tjiptono & Diana (2000:2) Membicarakan tentang pengertian atau defenisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang. Kualitas memiliki banyak criteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. Goetsch Davis dalam Yamit (2013:8). Heizer dan Render dalam Wibowo (2014:113) Kualitas baik itu produk maupun pelayanan merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam sebuah perusahaan, mengingat kualitas berkaitan erat dengan masalah keputusan konsumen yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Sinambela (2006:6). Sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang dan di tuntutan untuk memberikan hasil yang sangat memuaskan oleh semua pengguna jasa layanan, karena pelayanan yang berkualitas sangat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa maupun masyarakat.
2. **Pelayanan Publik :** Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan public adalah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izinusaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:4) Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN / BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN / BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3. **Standar Pelayanan Publik** : Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:(a) Prosedur pelayanan, (b) Waktu penyelesaian, (c) Biaya pelayanan, (d) Produk Pelayanan, (e) Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
4. **Kualitas Pelayanan Publik** : Pasolong (2010:135) Konsep kualitas sangat berkaitan dengan pencapaian target yang diharapkan oleh pihak yang dilayani. Dalam hal ini terlihat bahwa konsep kualitas berkaitan dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yang di rasakan oleh pelanggan, yaitu: (a) Tangibles (bukti fisik), (b) reliability (keandalan), (c) Responsiveness (ketanggapan), (d) Assurance (jaminan) dan (e) Empathy (empati). Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas, sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Lukman (2000:8) Konsep kualitas berkaitan erat dengan pencapaian standar atau target yang diharapkan atau tuntutan dari pihak pelanggan yang dilayani. Dalam kaitan ini terlihat bahwa konsep kualitas berkaitan dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, harus sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tentukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.
5. **Sistem Informasi Administrasi Kependudukan** : Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah system informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan, dalam hal ini meliputi :
 - (1) Penduduk: Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
 - (2) Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil.
 - (3) Data Kependudukan adalah data perseorangan atau agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan catatan sipil.
 - (4) Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata pencatatan atas laporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk tentang administrasi kependudukan serta penertiban dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan penduduk.
 - (5) Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
 - (6) Adapun system informasi administrasi kependudukan meliputi : Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2002 Tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pengelolaan SIAK bertujuan:

 - (1) Meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 - (2) Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses.
 - (3) Mewujudkan pertukaran data secara sistematis
 - (4) Tematika melalui system pengenalan tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan semua peristiwa penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada perumusan masalah.

Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman Yogyakarta, meliputi (a) Tangibles (bukti fisik), (b) Reliability (kehandalan), (c) Responsiveness (ketanggapan), (d) Assurance (jaminan), (e) Empathy (empati),
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dibidang administrasi kependudukan baik menyangkut faktor pendukung maupun penghambat di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman Yogyakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman Yogyakarta

(1) Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai dimensi Tangible (Bukti Fisik), diperoleh data bahwa pegawai Kapanewon Prambanan telah memiliki kesadaran akan pentingnya penampilan dalam menunjang proses pemberian layanan. Penampilan yang baik, rapi dan sesuai dengan ketentuan akan mencerminkan bahwa petugas Kapanewon melayani pengguna layanan dengan sungguh-sungguh. Ketersediaan dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di Kapanewon Prambanan sudah baik. Dan ketersediaan sumber daya keuangan serta fasilitas pelayanan seperti computer dan sebagainya sudah memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kemudahan akses dalam proses pelayanan sudah cukup baik.

Pelayanan terkait dimensi Tangible pada Kantor Kapanewon Prambanan yakni masalah kenyamanan serta sarana dan prasarana pendukung layanan sudah baik, lahan parkir luas, ruang tunggu pelayanan, dan tempat pelayanan sudah bagus.

Kapanewon Prambanan sudah mengimplementasikan tentang pelaksanaan pelayanan publik yang baik sebagaimana Keputusan Menpan No.63/Kep/M Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan public juga dijelaskan bahwa salah satu prinsip pelayanan publik adalah memberikan kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

(2) Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai dimensi Reliability (Kehandalan) di Kapanewon Prambanan, diperoleh data bahwa pegawai sudah memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dalam menggunakan peralatan seperti komputer, kamera, mesin cetak, dan sebagainya dalam menunjang proses pelayanan kepada pengguna layanan, kemampuan dalam menggunakan alat bantu khususnya komputer merupakan modal penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat.

Namun terdapat sedikit kendala yaitu keakuratan pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat masalah, terkadang masih ada ditemukannya pegawai yang melakukan kesalahan-kesalahan dalam hal pengetikan surat. Adapun solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan ialah dengan memberitahukan pemohon untuk dapat mengoreksi kembali surat keperluannya sebelum meninggalkan ruang pelayanan agar tidak membuat masyarakat tersebut bolak-balik hanya karena adanya kesalahan dalam hal pengetikan.

(3) Responsiveness (Ketanggapan)

Berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kapanewon Prambanan dinilai dari ketanggapan dalam merespon permasalahan yang ada, kebutuhan dan keluhan masyarakat akan pelayanan mampu diselesaikan dengan tidak membuat masyarakat menunggu lama, sebab dalam proses pemberian pelayanan senantiasa memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai dimensi Responsiveness (Ketanggapan), diperoleh data bahwa dalam proses pemberian pelayanan Kantor Kapanewon Prambanan senantiasa memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat, seluruh pegawai yang ada di kantor Kapanewon berusaha memaksimalkan pelayanan sesuai bidang tugasnya masing-masing. Namun yang terkadang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan yaitu tentang kehadiran petugas yang berwenang terkadang tidak selalu berada ditempat sehingga memperlambat pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dikaitkan dengan konsep kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134) bahwa ketanggapan yakni berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan staf untuk memberikan jasa secara cepat dan tepat serta penginformasian secara jelas dan lengkap tentang tata cara dan prosedur pelayanan dalam hal ini sudah dilakukan Kapanewon Prambanan dengan memberikan sosialisasi melalui Website Kapanewon Prambanan dan juga Media Sosial sehingga masyarakat mudah untuk mengaksesnya. Praktek dilapangan kecepatan dalam proses pelayanan yang diberikan kurang baik, kemampuan dalam menyediakan informasi berkaitan dengan prosedur pelayanan sudah baik, sehingga terjadi kontradiksi dengan konsep Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134). Hal ini dapat dikatakan bahwa responsiveness dibagian pelayanan Kantor Kapanewon Prambanan masih belum optimal khususnya dalam hal pelayanan kepada para pemohon.

(4) Assurance(Jaminan)

Berdasarkan dari hasil observasi peneliti dan wawancara dari narasumber mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman dari dimensi Assurance (Jaminan) bahwa untuk mengurus suatu keperluan di Kantor Kapanewon Prambanan semua gratis biaya dalam pelayanan, surat pembuatan KTP, KK, dan surat-surat lainnya semua gratis.

Adapun jaminan mengenai ketepatan waktu yang diberikan dalam semua jenis kepengurusan surat pengantar atau keterangan membutuhkan jangka waktu penyelesaian berkisar 6 sampai 10 menit. Hal yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian jaminan waktu ialah masalah kehadiran petugas yang berwenang terkadang tidak selalu berada di tempat, ketimpangan jumlah layanan yang datang terhadap jumlah personil yang ada. Sebagai penyedia layanan Kapanewon Prambanan memiliki solusi dengan meminta nomor telepon pengguna layanan yang dapat dihubungi bila sewaktu-waktu keperluannya sudah terselesaikan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dijelaskan bahwa waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan konsep menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134) bahwa untuk menciptakan layanan yang memuaskan harus didukung dengan jaminan yang diberikan. Hal ini juga termuat dalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik dimana kepastian waktu sebagai penunjang keberhasilan layanan. Namun masih ada sedikit kendala dalam kepastian waktu penyelesaian pelayanan masih belum berjalan dengan baik dan terkadang lebih lama dari SOP yang ada, Sehingga dapat dikatakan bahwa pemberian jaminan waktu penyelesaian masih sedikit belum optimal.

(5) Emphaty (Empati)

Panewu selaku pimpinan senantiasa mengingatkan dan memberikan motivasi kepada pegawai Kapanewon untuk dapat selalu bersikap ramah kepada pengguna layanan yang datang. Sehingga dalam penerapannya pun pegawai pelayanan di Kantor Kapanewon sebisa mungkin memberikan perlakuan yang ramah, sopan dan santun kepada pengguna layanan yang akan dilayani. Selain itu, sikap penuh perhatian juga ditunjukkan pegawai pelayanan dengan tidak memberikan pelayanan yang beda-beda pada setiap orang. Artinya pegawai tidak membedakan /diskriminatif dalam hal proses pemberian layanan, semua pelayanan dilakukan sama dengan berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) tanpa ada yang dikurangkan maupun yang dilebih-lebihkan.

Pegawai Kapanewon Prambanan memiliki pandangan bahwa semua pengguna layanan yang datang ke kantor Kapanewon sama tanpa adanya keistimewaan baik itu dari suatu golongan maupun kedudukan, hal ini tentu sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dinyatakan bahwa Aparatur Sipil Negeri (ASN) bertujuan mewujudkan Pegawai yang netral dan tidak membedakan masyarakat yang dilayani berdasarkan suku, agama, ras, dan golongan. Juga kaitannya dengan konsep kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134) untuk membantu penyelenggaraan pelayanan maka diperlukan kepedulian, perhatian, dan sopan santun dalam pelayanan agar pengguna layanan merasa puas dengan hasil layanan tersebut.

Pegawai pelayanan yang ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun merupakan modal yang sangat penting yang dimiliki oleh pegawai dalam proses pelayanan.

2. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman Yogyakarta

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui faktor yang mendukung dalam kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kapanewon Prambanan adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan berinovasi, kewenangan Kapanewon tepat sasaran dan pertanggungjawabannya kepada masyarakat secara langsung, sehingga masyarakat mengetahui program kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak Kantor Kapanewon Prambanan, jaringan internet yang baik pada saat pegawai menggunakannya untuk mengolah data, sehingga pekerjaan pegawai berjalan cukup lancar, ketersediaan computer yang dalam kondisi baik untuk pemberian pelayanan. Dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut dapat mewujudkan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna layanan. Hal ini sesuai Menurut Moenir (2002:88) terdapat faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.

3. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kapanewon Prambanan kabupaten Sleman Yogyakarta.

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan berkualitas bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kapanewon Prambanan adalah masalah kurang atau tidak lengkapnya persyaratan-persyaratan yang dibawa pengguna layanan ketika akan mengurus pelayanan, sehingga menghambat proses pelayanan, kemudian masalah kehadiran pegawai yang membidangi pada saat jam kerja yang terkadang tidak berada di kantor karena ada urusan diluar.

KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman, Yogyakarta

Tangible atau bentuk fisik pada dimensi ini sudah baik dalam pelaksanaan dan penyediaannya, sarana dan prasana sudah tersedia seperti kursi, meja untuk menulis dan mengisi formulir di ruang tunggu, sarana informasi, jumlah computer dan mesin cetak/printer, ruang kerja yang memadai, fasilitas lainnya seperti mesin foto copy, tersedianya lahan parkir yang sudah memadai. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sumberdaya keuangan sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat namun pihak Kapanewon masih berusaha memperbaiki yang dinilai kurang.

Reliability atau kehandalan pada dimensi ini sudah cukup terselenggara secara maksimal namun masih ada sedikit kekurangan, yaitu masalah kecermatan pegawai dalam pembuatan surat Administrasi masih belum cermat, karena masih sering terjadinya kesalahan-kesalahan dalam hal pengetikan surat-surat yang diterbitkan oleh petugas pelayanan namun solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan ialah dengan memberitahukan pemohon untuk dapat mengoreksi kembali surat keperluannya sebelum meninggalkan ruang pelayanan agar tidak membuat masyarakat tersebut bolak-balik atau tidak ada lagi kesalahan dalam hal pengetikan.

Responsiveness atau ketanggapan pada dimensi ini Kapanewon Prambanan sudah tanggap dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sehingga masyarakat tidak bingung dalam hal pelayanan karena standar prosedur pelayanan yang diinformasikan/diberitahukan secara luas kepada masyarakat baik online maupun offline. Kantor Kapanewon Prambanan sudah membuat pamflet yang berisikan Standar Prosedur Pelayanan (SOP) dan website Kapanewon Prambanan sehingga pemberian informasi bisa maksimal dan mudah diakses masyarakat pengguna layanan. Pelayanan mampu diselesaikan dengan cepat dan seluruh pegawai yang ada di kantor Kapanewon berusaha memaksimalkan pelayanan sesuai bidang tugasnya masing-masing.

Assurance atau jaminan pada dimensi ini Kapanewon Prambanan telah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan jaminan kepastian waktu yang diberikan sudah optimal, dalam proses mengurus suatu keperluan di Kantor Kapanewon Prambanan semua gratis, Terkait jaminan waktu yang diberikan dalam semua jenis kepengurusan surat pengantar atau keterangan membutuhkan jangka waktu penyelesaian berkisar 6 sampai 10 menit. Namun ada sedikit kendala yaitu masalah kehadiran petugas yang berwenang terkadang tidak selalu berada di tempat, dan masalah ketimpangan jumlah layanan yang datang terhadap jumlah personil yang ada. Sebagai penyedia layanan Kapanewon Prambanan tentu memiliki solusi dengan meminta nomor telepon pengguna layanan yang dapat dihubungi bila sewaktu-waktu keperluannya sudah terselesaikan.

Emphaty atau empati pada dimensi ini para pegawai telah melayani dengan ramah, sopan, tidak deskriminatif dan menghargai setiap masyarakat yang datang serta peduli terhadap keluhan masyarakat, dan semua pelayanan dilakukan sama dengan berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) tanpa ada yang dikurangkan maupun berlebihan serta berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

2. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Public Bidang Administrasi Kependudukan Di Kapanewon Prambanan Kabupaten Sleman

Ada keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan berinovasi dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada di Kantor Kapanewon Prambanan, kewenangan Kapanewon tepat sasaran dan pertanggungjawabannya kepada masyarakat secara langsung, sehingga masyarakat mengetahui program kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak Kantor Kapanewon, jaringan internet yang baik pada saat pegawai menggunakannya untuk mengolah data, sehingga pekerjaan pegawai berjalan cukup lancar, ketersediaan computer yang dalam kondisi baik untuk pemberian pelayanan.

3. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kapanewon Prambanan Bidang Administrasi Kependudukan

Kurang atau tidak lengkapnya persyaratan-persyaratan yang di bawa pengguna layanan ketika akan melakukan pelayanan, sehingga menghambat proses pelayanan, kemudian masalah kehadiran pegawai yang membidangi pada saat jam kerja yang terkadang tidak berada di kantor karena ada urusan di luar.

REFERENSI

- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Fandy, Tjiptono, 2005. Manajemen Jasa, Andy, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, Anastasia Diana, 2000, Total Quality Management, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIALAN Press.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja Edisi Keempat. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Zulian Yamit. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta : Ekonisia.

Dokumen :

- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.
- Keputusan Menpan No.63/Kep/MPan/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No 34.1 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2002 Tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pengelolaan SIAK.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.