

KUALITAS PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)

Anggi Arif Ariawan¹, Yaqub Cikusin², Agus Zainal Abidin³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144. Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : anggiarif0@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Desa Sonopatik sebagai penyedia pelayanan publik. Salah satunya yang sering diajukan masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan yaitu dari pelayanan dokumen Kependudukan sampai surat keterangan kependudukan. Tugas penyedia pelayanan yaitu memuaskan semua masyarakat pemohon layanan dengan kualitas pelayanan yang baik. Akan tetapi terdapat masalah pelayanan di Kantor Desa Sonopatik dari fasilitas yang masih kurang memadai hal tersebut menjadikan pelayanan publik kurang optimal. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima aspek yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), asuransi (assurance), empati (empathy).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat menyimpulkan pokok permasalahan yaitu apa saja pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat di Desa Sonopatik dan bagaimana kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Sonopatik?

Berdasarkan hasil penelitian, dengan keterbatasan peneliti yang sering di ajukan masyarakat dalam pelayanan di kantor Desa Sonopatik yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK), surat pengantar kematian, surat pengantar akta kelahiran, surat pengantar akta perkawinan, surat keterangan tidak mampu. Sedangkan untuk kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik (tangible), masih belum tersedianya kursi lebih dan belum tersedianya meja untuk pemohon pelayanan, selain itu fasilitas pendukung pelayanan yang belum tersedia yaitu pamflet dan genset. Aspek kehandalan (reliability), pegawai sudah handal dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat pemohon pelayanan. Aspek daya tanggap (responsiveness), pegawai sudah baik dalam merespon semua masyarakat pemohon pelayanan. Aspek Jaminan (assurance), kurang optimalnya jaminan tepat waktu dalam pelayanan karena pada saat listrik padam proses pelayanan akan terhenti dikarenakan belum tersedianya genset. Selain itu kurang pastinya biaya pelayanan dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Sonopatik. Aspek empati (empathy), masyarakat sangat puas dengan pegawai yang sangat sopan dan ramah serta tidak diskriminatif terhadap semua pemohon pelayanan.

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

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan dari pemerintah yang berfungsi melayani masyarakat dengan baik dan masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pada pasal 15 bab V Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah diatur mengenai standar pelayanan publik yang harus diterapkan oleh penyelenggara layanan, sehingga standar pelayanan publik merupakan kewajiban penyelenggara dan menjadi hak bagi masyarakat yang

menggunakan layanan untuk memperoleh kejelasan pelayanan, kepastian waktu, dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, pertanggungjawaban pelayanan, kemudahan akses layanan dan kenyamanan pelayanan sebagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik dapat terpenuhi.

Terwujudnya pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Oleh karena itu, aparatur negara diharapkan

semakin efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan yang sering dibutuhkan masyarakat di Kantor Desa Sonopatik diantaranya adalah pelayanan administrasi pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk), surat pengantar KK (Kartu Keluarga), Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Akta Perceraian, Surat Pengantar Kematian, Surat Pengantar Akta Perkawinan, Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Pengantar pembatalan perceraian, Surat pengantar pindah datang/Domisili.

Adapun fenomena tentang pelayanan administrasi yang terjadi di Desa Sonopatik kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu kurang optimalnya sarana dan prasarana dalam pelayanan administrasi yang ada di kantor desa sonopatik. Sarana yang memadai akan menghasilkan pelayanan yang baik, akan tetapi sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Sonopatik belum bisa memuaskan bagi masyarakat pemohon pelayanan khususnya di Desa Sonopatik. Kurangnya sarana dan prasarana akan menyebabkan proses pelayanan terganggu dan menjadikan proses pelayanannya kurang efektif. Sedangkan penerima layanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat mudah dan berkualitas. Selanjutnya, Adanya informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi dapat menjadikan masyarakat ikut mengawal dan menilai segala tindakan-tindakan penyelenggara layanan dalam memberikan layanan. Untuk masyarakat juga dapat mengetahui untuk berbuat sesuatu ketika terdapat suatu hal diluar standar pelayanan yang seharusnya diperoleh. Kebanyakan proses pelayanan yang terjadi akan terkena biaya administrasi. Terdapat pelayanan yang sudah jelas nominal yang harus dibayar untuk biaya administrasi tersebut akan tetapi banyak juga biaya administrasi yg belum mematok biaya pelayanan, hal ini sangat memberi peluang bagi para oknum yang ingin memiliki hasil sendiri (pungli) dari pelayanan yang di sediakan instansi.

2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dengan metode kualitatif tersebut, penulis terjun langsung kelapangan dalam rangka meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan Pemerintah Desa Sonopatik dan masyarakat di desa tersebut dengan tujuan

mendapatkan informasi yang mendalam mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan diteliti untuk mendapatkan data untuk dikumpulkan, diolah, dianalisa, dan interpresasikan sesuai dengan masalah yang ada dengan batasan-batasan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Pelayanan bidang administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat di Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.
2. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sonopatik. a. Tangible (bukti fisik), b. Reliability (kehandalan), c. Responsiviness (daya tanggap), d. Assurance (jaminan), e. Empathy (empati).

C. Lokasi dan Setting Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan tempat tersebut merupakan tempat sumber data yang diperlukan oleh peneliti.

D. Sumber Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara mendapatkan secara langsung melalui informan, melalui hasil wawancara, mengamati, serta mencatat fenomena yang ada di lokasi penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder berasal dari sumber data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memberikan data tambahan misalnya melalui buku, arsip, jurnal, artikel, dokumen-dokumen, dan sumber-sumber yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulis teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut: Wawancara (*interview*), Pengamatan (*Observasi*), Dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan Miles dan Huberman yang menyatakan prosedur sebagai berikut: Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*),

Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing/verification).

G. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang dipergunakan adalah kreadibilitas (*kepercayaan*). Adapun macam-macam cara memperoleh tingkat kepercayaan pada hasil penelitian adalah sebagai berikut: Perpanjangan waktu, pengamatan, Meningkatkan kecermatan, Triangulasi, Diskusi dengan teman sejawat Analisis kasus negatif, Member check.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sonopatik dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan yang diberikan kepada masyarakat Desa Sonopatik.

Dengan keterbatasan peneliti, peneliti hanya mengetahui pelayanan yang di berikan kepada masyarakat pemohon pelayanan antara lain: surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), surat pengantar Kartu Keluarga (KK), surat pengantar akta perkawinan, surat pengantar kematian, surat pengantar akta kelahiran, surat keterangan tidak mampu.

2. Kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Sonopatik berdasarkan beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Aspek Bukti Fisik (*tangible*), sarana dan prasarana di Kantor Desa Sonopatik kurang optimal dari sedikitnya kursi ruang tunggu bagi pemohon pelayanan dan belum tersedianya meja untuk menulis bagi pemohon pelayanan selain itu fasilitas pendukung pelayanan yang belum tersedia adalah prasarana informasi seperti pamflet dan genset.
- b. Aspek Keandalan (*reliability*), masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan administrasi di Kantor Desa Sonopatik mengenai keandalan dalam menangani setiap permasalahan kebutuhan pelayanan masyarakat.
- c. Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), masyarakat puas dengan pegawai pelayanan yang selalu merespon setiap permohonan pelayanan dengan proses cepat, tepat dan dengan hasil yang maksimal.
- d. Aspek Jaminan (*assurance*), kurang optimalnya jaminan tepat waktu serta kepastian biaya dalam pelayanan di karenakan belum tersedianya fasilitas penunjang pelayanan pada saat listrik padam hal ini menyebabkan proses

pelayanan menjadi terhenti. Selanjutnya tentang jaminan kepastian biaya terhadap masyarakat pemohon pelayanan yang masih belum jelas. Meskipun Pegawai Kantor Desa mengatakan tidak dipungut biaya untuk pelayanan administrasi akan tetapi masyarakat pemohon pelayanan masih memberi kas kepada pegawai pelayanan.

- e. Aspek Empati (*empathy*), Masyarakat pemohon pelayanan sangat nyaman sekali dengan sikap pegawai pelayanan yang sangat ramah dan sopan. Selain itu juga dalam permohonan pelayanan pegawai tidak diskriminatif terhadap para pemohon pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Keterbatasan peneliti menjadikan sedikit pelayanan yang dapat diketahui dalam permohonan dan proses masyarakat. Seharusnya pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Sonopatik ada banyak seperti permohonan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), surat pengantar Kartu Keluarga (KK), surat pengantar akta perkawinan, surat pengantar kematian, surat pengantar akta kelahiran, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar perceraian, surat pengantar domisili, surat pengantar pelepasan kewarganegaraan indonesia, surat pengantar pengganti tanda identitas.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Desa Sonopatik agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang optimal dari aspek bukti fisik (*tangible*) dan aspek jaminan. Dari aspek bukti fisik Kantor Desa Sonopatik harus menyediakan kursi lebih serta menyediakan meja untuk menulis pemohon pelayanan. Fasilitas lain untuk menunjang pelayanan yaitu untuk segera membeli genset. Sedangkan untuk aspek jaminan (*assurance*) Kepala Desa Sonopatik harus tegas dalam hal ini agar masyarakat tidak memberi uang kas pihak pegawai pelayanan harus menolak dan jangan diambil uang tersebut. hal ini dapat menjadikan masyarakat sadar dengan sendirinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Umum di Indonesi*. Yogyakarta: pustaka.

Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.

Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Lembaga Administrasi Negara. 2004. System Adminstrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); dalam landasan dan pedomam pokok penyelenggaraan dan system pengembangan system administrasi negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 64 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.