

**EVEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM MENINGKATKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK
(Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan
Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

Moch. Faizal Mustofata¹, Afifuddin², Hayat³

*Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jalan MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: faizalfzltok@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan tentang bagaimana bagaimana efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari dan faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari. Dari segi akademik diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan, pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan khususnya di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti kesederhanaan pelayanan KK, KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari sudah sederhana dan baik, kejelasan dalam pelayanan publik di Kelurahan sangat bagus, keamanan dan kepastian hukum pelayanan KK, KTP, dan AK di kelurahan Merjosari sudah cukup baik, keterbukaan mengenai kemudahan memperoleh informasi dan pemahaman masyarakat tentang pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sudah sangat baik, ekonomi tentang biaya tarif KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sangat terjangkau karena tidak dipungut biaya dengan presentase Rp 0, keadilan yang merata sangat adil, dan kesesuaian target pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari sudah cukup adil. faktor-faktor pendukung pelayanan yaitu: Media. Sarana dan Prasarana, Kemampuan SDA yang mumpuni. Dan faktor penghambat pelayanan yaitu: keterbatasan jumlah SDM, kesadaran masyarakat, kurangnya pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) pelayanan.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.

Pendahuluan

Pelayan publik merupakan pelayanan dasar dalam pelayanan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang baik dan

berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan, Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. (Hayat, 2019).

Pelayanan publik dalam meningkatkan tata kelola pelayanan publik pemerintah yang baik juga didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas SDM yang bagus

akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, para petugas harus menguasai etika pelayanan dan menguasai teknologi informatika. Jika suatu pelayanan publik mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara baik, maka masyarakat juga akan menilai baik. Namun jika petugas yang bertugas tidak ramah dan lama dalam memproses layanan, maka masyarakat akan menilai buruk instansi tersebut dan enggan datang lagi. Padahal dalam hal ini bukan instansi yang buruk namun sumber daya manusia lah yang kurang berkualitas. Petugas senantiasa memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai macam sifat dan karakter dari publik dan tidak lupa selalu menebar senyum serta ramah terhadap masyarakat.

Berdasarkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan pemerintah lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayanan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Efektivitas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh organisasi publik (organisasi pemerintahan) terhadap masyarakat dalam mempermudah segala urusan yang berhubungan dengan pelayanan-pelayanan publik.

“Kelihatannya dari relita yang berkembang, belum semua kantor pelayanan pemerintah berbuat optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat masih sangat banyak yang mengeluh terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Keluhan tersebut meliputi standard an prosedur pelayanan yang tidak jelas, pelayanan yang lambat dan berbelit-belit, biaya yang lebih besar dari, hingga upaya pemerasan”. (Kompasiana, 2015).

Dari uraian di atas maka pelayanan yang diberikan harus efektif secara efisiensi agar masyarakat menjadi puas dengan penyelenggara pelayanan, sehingga tercipta suatu tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Karena tujuan dari pelayanan publik yaitu terciptanya pelayanan yang prima dan maksimal dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang diinginkan.

Pelayanan yang diberikan pada umumnya masih jauh dari kata maksimal, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari proses pelayanan KK,KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran. Faktor yang mempengaruhi proses pelayanan tersebut diantaranya: Kecepatan Pelayanan, berbelit-belit, tidak sesuai SOP, kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya, serana dan prasarana yang kurang canggih atau belum memenuhi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Merjosari ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Merjosari ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Merjosari ?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan Administrasi di Kelurahan Merjosari ?

Kajian Teori

Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang di layani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. (Hayat,2019)

Faktor Prosedur Pelayanan Publik

Pada proses pelayanan terhadap faktor pendukung pelayanan publik sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan didalam memberikan pelayanan, pemberi layanan harus memenuhi indikator-indikator yang ada pada asas pelayanan KEMENPAN No.310 Tahun 2019. Berdasarkan yang dijelaskan oleh Moenir

(2002:228), faktor-faktor yang mendukung pelayanan sebagai berikut:

- a. Faktor Sarana Pelayanan
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor pendapatan
- e. Faktor ketrampilan dan Kemampuan
- f. Faktor Kesadaran

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 telah menjadi suatu acuan bagi penyelenggaraan Negara dengan tujuan untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Keterkaitan itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undang. Kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan dasarnya yakni tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanan dan bagaimana pelayanan diberikan. (Hayat.2019).

Pelayanan tidak hanya diartikan dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus dengan implimentasi secara substantive. Yang berarti bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanan harus diakualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberian layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam rangka pemberian pelayanan publik yang prima. Sesuai dengan penyelenggaraan pemerintah yang menjadikan suatu dasar untuk menciptakan pemerintah yang lebih baik. (Hayat.2019).

Sementara itu, pelayanan publik dalam aspek administratifnya tercantum dalam pasal 5 ayat (7), yaitu meliputi:

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undang dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.
- b) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintahan yang diwajibkan oleh Negara dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pemerintahan Wilayah Kelurahan/Desa

Menurut Syafiie (2003:135) mengartikan pemerintah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan (*government is the organization of man under authority*), bagaimana manusia itu bisa diperintah. Bahkan juga melihat pemerintah sebagai sebuah perusahaan besar dari segala perusahaan manusia yang ada.

Pemerintahan dapat diartikan kedalam pengertian yang luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan legislative, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuh Negara. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit adalah kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif saja.

Sarundajang (2000:180), mengemukakan kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan langsung dibawah Kabupaten/Kota yang tidak bekerja menyelenggarakan pemerintahan sendiri.

Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pelayanan

Arah kebijakan pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam dasarwarsa terahir ini adalah meningkatkan kualitas aparatur melalui upaya-upaya antara lain pendidikan dan pelatihan pegawai. Tujuan dan sasaran pokok pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur adalah dalam rangka terwujudnya administrasi pemerintahan yang berdisiplin, memiliki nilai-nilai produktif dan daya guna, baik dan berwibawa. Pembinaan karier yang terprogram merupakan kebutuhan yang mendesak, oleh karena pembinaan karir yang dilakukan selama ini belum menciptakan kader-kader pemimpin yang cakap dengan kualitas yang memadai sesuai dengan kemampuan pegawai negeri sipil.

Dengan aktivitas pelatihan dimaksudkan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik, dapat dengan segera menyesuaikan diri dan mengikuti serta menciptakan berbagai perubahan dalam pekerjaan. (Syuhadhak, 1996:59). Pada umumnya metode pelatihan dikenal melalui jalan *one the job training*, belajar sendiri, pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi sendiri, seminar lokakarya atau dengan mengundang konsultan pelatihan dari luar organisasi. (Syuhadhak, 1996:62).

Oleh sebab itu, kunci utama untuk meningkatkan pelayanan tugas-tugas rutin dari tugas kedinasan adalah melalui proses

meningkatkan loyalitas sumber daya manusia aparatur melalui program pendidikan dan pelatihan. Sehingga pembinaan pelatihan yang terprogram termasuk kebutuhan dalam meningkatkan sumber daya aparatur pelayanan, karena aktivitas pelatihan yang dilakukan untuk menciptakan kader-kader atau pimpinan yang cakap dengan kualitas yang memadai sesuai dengan kemampuan.

Standar Operasional Prosedur

Paradikma hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip corporate governance. Penerapan prinsip corporate governance juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipenuhi instansi pemerintahan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya.

Dengan standar kinerja sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintahan secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat procedural inilah yang disebut dengan standar operasional prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual program diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Sedangkan yang di maksud dengan Prosedur operasi standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku menjelaskan bagaimana poses pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antara Satuan Kerja.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) menggunakan penelitian *deskriptif kualitatif*.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dibuat untuk mengkhususkan lagi dalam masalah peneliti. Moleong menyebutkan (2011:97) bahwasannya fokus peneliti adalah masalah yang bersumber pada kehidupan sehari-hari yang dilalui oleh peneliti atau melewati pengalaman pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah atau kepustakaan lainnya. Jika ada masalah berlanjut maka peneliti harus terjun ke lapangan agar memperoleh data yang valid dan relevan.

Indikator yang dijadikan acuan fokus peneliti dengan tema yang sudah diambil, maka peneliti fokus tentang bagaimana efektivitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Lokasi dan Situs Penelitian

Latar pelayanan adalah tempat atau wilayah di mana penelitian akan dilakukan, sesuai dengan tema dan fokus penelitian. Peneliti memilih lokasi Kantor Kelurahan Merjosari beserta pelayanannya sebagai latar penelitian, karena pelayanan Kelurahan Merjosari masih dipertanyakan keefektifitasannya oleh sebagian masyarakat sekitar.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, Wawancara, Observasi Dokumentasi

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan peneliti menggu Teknik yang dibuat dalam data yang ditemukan dari tempat penelitian akan dianalisis secara kualitatif serta didukung oleh data kuantitatif. Analisis kualitatif digunakan

untuk menggambarkan peran pemerintah daerah dalam pelayanan publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di kelurahan Merjosari, Kota Malang. Sedangkan data Kualitatif yaitu data yang bentuknya seperti angka-angka guna melihat tingkat presentase efektivitas pelayanan.

Analisis data dalam penelitian Kualitatif di Kelurahan Merjosari dilakukan dengan melakukan observasi, selama pelaksanaan penelitian dilapangan dan setelah selesai penelitian di lapangan. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebelum kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Analisis data yang dilakukan peneliti menggunakan analisis *interaktif* Miles dan Huberman, yang dibagi melalui beberapa tahap, yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data (Data Display)

Proses penyajian data dilakukan ketika data sudah direduksi atau dirangkum. Kemudian hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis disajikan dalam bentuk catatan-catatan yang sudah diuraikan untuk mendapatkan data yang diinginkan. Kemudian data yang ada dibuat dan di uraikan dan diberi kode untuk memadukan data yang satu dengan lainnya, sehingga peneliti dapat menganalisa dengan cepat, tepat dan mudah.

3. Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Pihak yang bersangkutan atau (peneliti) membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan harus dapat menjawab rumusan masalah yang dibuat sejak awal.

Pembahasan Hasil Penelitian

Efektivitas pelayanan yang baik, akuntabel maka diperlukan suatu Visi dan Misi organisasi yang jelas, demikian juga dengan Kelurahan Merjosari mempunyai Visi: Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Yang Mandiri, Sejahtera dan Bermartabat, dan Misi: Tujuan akhirnya adalah kesejahteraan seluruh masyarakat Kelurahan Merjosari, “Merjosari Bersih, Makmur, Adil, Religius Toleran, Termuka, Aman, Berbudaya, Asri dan Terdidik”.

Menurut Gie (1988: 34) “Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki”. Pelayanan yang murah dan terjangkau akan berefek bagi masyarakat, pemikiran masyarakat akan berbeda. Masyarakat akan senang dan puas dalam pelayanan dan efektivitas pelayanan akan meningkat.

Pada penelitian ini membahas mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Merjosari. Pelayanan yang dimaksudkan disini adalah pelayanan administrasi yang meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran. Kepengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Merjosari sudah terbiasah dilakukan oleh masyarakat tanpa memilih jenis kelamin.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa Proses pelayanan yang diberikan para petugas Kelurahan kurang mampu menyelesaikan pelayanan dengan cepat sehingga menimbulkan antrian. Kurangnya penambahan petugas pelayanan sehingga banyak yang membutuhkan pelayanan maka munculnya antrian menunggu proses administrasi oleh petugas. Wawancara dengan masyarakat sekitar dalam mengurus pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan di Kelurahan termasuk dalam kategori baik, meskipun ketika mengurus persyaratan administrasi kependudukan harus antri ketika banyak yang mengurus”. Jadi SDM birokrasi di kelurahan sangat mempengaruhi kinerja dari Kelurahan itu sendiri, semakin banyak semakin maksimal, sehingga efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan akan baik ketika pelayanan SDM birokrasi terpenuhi.

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, maka sebagai pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat,

mereka harus senantiasa mengacu pada kepuasan para pelanggan yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan.

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan salah satu indikator kepuasan masyarakat di sini yang dimaksud adalah tata cara pelayanan umum yang diselenggarakan harus mudah dipahami, mudah dilaksanakan. Pendapat Lewis, dkk. (2005:33), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan pada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyaratan yang harus dipahami pelanggan mudah dipahami, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan. Kotler dalam Sampara Lukman (2000:4) berpendapat "Pelayanan adalah sesuatu yang menguntungkan bagi yang dilayani. Atas dasar Kesederhanaan yang diberikan oleh pelayanan publik akan memberikan keuntungan bagi masyarakatnya.

b. Kejelasan

Kejelasan dan kepastian merupakan salah satu indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Semakin jelas pelayanan maka semakin memberikan kepuasan bagi masyarakatnya, itu merupakan tujuan dari pelayanan publik sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Moenier (2000: 190) menjelaskan "pelayanan umum dibagi menjadi menjadi tiga jenis yaitu: Layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan bentuk perbuatan". Di kelurahan merjosari penerapan tiga jenis pelayanan tersebut sudah terlaksana dengan baik sehingga kejelasan dapat di terima oleh masyarakat yang melakukan pelayanan publik. Teori menurut (Hayat, 2017) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk

menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Setelah penelitian yang dilakukan pada hari kamis tanggal 18 juni 2020, bahwasannya pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sudah cukup jelas. Hal tersebut dikarenakan pihak Kelurahan sudah menyiapkan selebaran yang berisi persyaratan pembuatan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran. Selain itu adanya penjelasan dari RT/RW secara langsung kepada masyarakat sebelum mengurus persyaratan di kelurahan merjosari. Sehingga masyarakat menjadi paham dan memudahkan dalam melengkapi berkas-berkasnya.

c. Keamanan dan Kepastian Hukum

Observasi telah dilakukan pada hari kamis tanggal 18 juni 2020, dari observasi tersebut menggambarkan bahwa pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari sudah aman karena di Kelurahan belum pernah terjadi kehilangan kendaraan, helm, maupun sarana dan prasarana yang lainnya, dan belum pernah terjadi kehilangan berkas karena Kelurahan tidak pernah menyimpan berkas-berkas pemohon, pemohon yang memberikan berkasnya untuk membuat KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran yang sudah lengkap akan di slesaikan hari itu dan berkasnya di bawa ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Dan masalah kepastian hukum di Kelurahan Merjosari sudah cukup terjamin karena dalam pelaksanaan menjalankan pelayanan selalu berlandaskan SOP atau PERDA yang berlaku.

Kepastian hukum, mayoritas kepastian hukum yang ada di Kelurahan Merjosari sudah cukup terjamin, karena Masyarakat sudah sadar bahwa dirinya sudah mendapatkan hak nya untuk dilayani sebaik-baiknya menurut undang-undang yang berlaku. Meskipun sebagai masyarakat tidak memahami hukum atau undang-undang yang berlaku dan yang diterapkan dalam proses menjalankan kinerja Kelurahan, tetapi lewat perilaku kinerja yang baik dari pihak Kelurahan, masyarakat mempunyai pemikiran bahwa kepastian hukum sudah terjamin, karena jarang terjadi hal-hal yang merugikan masyarakatnya dalam menjalankan pelayanan publik. Sehingga keamanan dan kepastian

hukum di Kelurahan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, Keefektifan, Keamanan, dan kepastian Hukum dalam pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sudah cukup efektif dan sudah sesuai hukum yang berlaku. Serta kualitas pelayanannya sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil observasi dan wawancara aparatur kelurahan yang menyebutkan belum pernah terjadi kasus kehilangan berkas-berkas, kendaraan, terkait sarana dan prasarana dll di kelurahan, maupun kasus tawuran di kelurahan Merjosari. Dalam menjalankan tugasnya, petugas Kelurahan selalu berlandaskan SOP yang berlaku. Sehingga sangat dijamin kepastian hukumnya keamanan di Kelurahan Merjosari sudah cukup aman dan nyaman.

D. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan salah satu cara untuk membuat masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu pemerintah. Semakin terbuka atau *transparan* suatu organisasi pemerintahan maka akan semakin dipercaya oleh masyarakat. Karena disini masyarakat akan menilai kinerja pemerintahan secara objektif dan keterbukaan dapat mendekatkan antara masyarakat dengan aparatur birokrasi. Kejujuran dalam pelayanan publik adalah keinginan masyarakat Hayat, (2017:3) Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian penulis yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2020, menunjukan bahwa keterbukaan masalah pelayanan KK, KTP/E-KTP, Akta Kelahiran sudah cukup terbuka, hal tersebut dikarenakan pihak Kelurahan selalu mensosialisasikan apapun kegiatan ataupun perubahan administrasi yang akan dilakukan oleh Kelurahan, termasuk kegiatan pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran ataupun lainnya. Sehingga langkah-langkah seperti itu menunjukan keterbukaan antara Kelurahan dengan masyarakatnya

E. Ekonomis

Ekonomis yang dimaksud disini adalah yang berhubungan dengan uang atau biaya yang terjangkau sehingga memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan karena biayanya dapat dijangkau oleh segala macam strata social. Sejatinya pemerintah harus mengutamakan pelayanan yang bagus, bukan mengutamakan untung rugi. Kotler dalam sampara Lukman (2000:4). “pelayanan merupakan sesuatu yang sifatnya harus menguntungkan bagi orang lain dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik itu merupakan suatu bentuk pelayanan”.

Menurut penelitian yang dilakukan pada hari Kamis 18 Juni 2020, menunjukkan bahwa pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sudah sangat ekonomis (terjangkau). Hal tersebut dikarenakan pembuatan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sudah gratis tanpa di pungut biaya.

F. Keadilan yang Merata

Keadilan yang merata merupakan tugas dari pemerintah untuk mengefektifkan suatu pelayanan publik. Jika dalam pelayanan publik adil maka masyarakat akan menjadi puas karena siapapun akan merasa haknya sama dan tidak ada pilih-pilih orang yang membuat sebagai masyarakat menjadi kecewa. Hayat, (2017:3) mengatakan bahwa Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik. Bahwasannya, keadilan yang merata dalam pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sudah cukup adil dan efektif.

Menurut penelitian pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2020, menggambarkan pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran tidak membedakan antar golongan, semuanya dianggap sama, tidak pilih-pilih. Proses antri sesuai dengan kedatangan pemohon atau masyarakat. Masyarakat yang datang awal akan dilayani awal.

G. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator kepuasan masyarakat. Jika pelayanan publik cepat dan tepat waktu, maka efektivitas pelayanan dan kepuasan publik akan tercapai karena masyarakat tidak akan

membuang-buang waktu. Kemampuan Sumber Daya Aparatur (SDA) yang mumpuni akan membentuk pelayanan yang prima, serta tepat waktu.

Untuk masalah ketepatan waktu, Pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran dikelurahan Merjosari sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tetapi terkadang tidak sesuai dengan SOP karena melihat situasi dan kondisi yang ada. Secara keseluruhan pembuatan KK, KTP/EvKTP dan Akta Kelahiran sudah tepat waktu jika ada masalah pada berkas-berkasnya.

Pelayanan Administrasi Kependudukan **A. Kartu Keluarga (KK)**

Kartu Keluarga adalah Kartu yang memuat nama-nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga di berikan atau dikeluarkan oleh Lurah dan di tanda tangani oleh keluarga, RT, RW, dan Lurah.

Hasil observasi peneliti berkaitan dengan pelayanan persyaratan pembuatan kartu keluarga menganalisa dan menggambarkan bahwa: "Kelurahan Merjosari terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kartu keluarga kepada masyarakat". Berikut wawancara dengan salah satu aparatur birokrasi Kelurahan Merjosari yang menjelaskan bahwa:

"Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami terus berusaha dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengurus persyaratan pembuatan kartu keluarga. Berkaitan dengan masalah persyaratan yang kurang lengkap dari pihak pelayanan akan terus mengingatkan dan meningkatkan kecepatan dalam pelayanan, walaupun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat".

Dari hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa pihak Dinas Kelurahan Merjosari sudah terus berusaha dan berupa dalam meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang bermohon untuk mengurus kartu keluarga.

B. Kartu Tanda Penduduk / Elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah tanda pengenal pribadi bagi suatu penduduk disuatu Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berwenang menerbitkan kartu tersebut. Sangat wajibnya hukumnya untuk memiliki kartu Tanda penduduk ini khususnya warga

Negara Indonesia khususnya dan bagi Warga Negara Asing pada umunya yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 Tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin

Dari hasil observasi persyaratan pembuatan KTP/E-KTP di Kelurahan Merjosari, bahwa ditemui sebagian besar warga di Kelurahan Merjosari masih kurang peduli dengan pentingnya Kartu Tanda Penduduk. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya warga yang terlambat mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Mereka baru akan mengurus KTP apabila memiliki tujuan atau kepentingan yang kepentingan tersebut membutuhkan KTP/E-KTP.

Dalam proses pembuatan KTP/E-KTP di wilayah Kelurahan Merjosari sendiri menurut peneliti sangat mudah dan cepat yakni hanya sekitar 15 menit serta tidak dipungut biaya. Sehingga sangat disayangkan apabila warga Kelurahan Merjosari tidak memanfaatkan hal tersebut.

Sehingga pemahaman KTP/E-KTP penting dimiliki dan dibawa saat bepergian. Ibarat paspor sebagai identitas WN asing saat berada di Negara lain, KTP/E-KTP sama pentingnya untuk pembuktian kewarganegaraan yang sah. Peranan KTP/E-KTP juga sangat diperlukan bilamana terjadi kecelakaan lalu lintas terhadap warga yang bepergian. Melalui identitas KTP/E-KTP, keluarga korban bisa diberitahu lebih awal dan polisi dapat bertindak lebih cepat karena bisa terhubung dengan keluarga korban bila kecelakaan lalu lintas terjadi.

C. Akta Kelahiran

Dari observasi peneliti di atas tentang persyaratan pembuatan Akta Kelahiran. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas Kelurahan Merjosari mengatakan:

"Awalnya masyarakat kami tanyai dulu mau bikin akta kelahiran apa. Kalau yang baru lahir kami beri blangko akta kelahiran umu, kalo lebih dari 60 hari kami beri blangko istimewa. Persyaratannya itu surat lahir dari bidan, kartu keluarga dengan catatan bahwa anak sudah ada dikartu keluarga, ktp kedua orang tua serta photocopy buku nikah".

Semua persyaratan tersebut telah memenuhi standar proses yang telah ditetapkan dan persyaratan harus dipenuhi oleh pemohon sudah jelas dan tidak membingungkan masyarakat. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa

sebenarnya dalam pengajuan permohonan Akta Kelahiran ini tidak susah dan berbelit-belit. Persyaratan yang ada sudah jelas yang tertera didalam blangko pengajuan permohonan Akta Kelahiran walupun untuk dapat masih ada masyarakat yang kebingungan dalam pengajuan permohonan serta antri dalam proses pengajuan permohonan tersebut

Penetapan Tarif dan Waktu Pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran

Penentuan tarif Pelayanan Kartu Keluarga (KK), KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan semuanya gratis tanpa dipungut biaya. Adapun lama waktu pembuatan yang diberikan sesuai dengan standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang berlaku bahwa untuk pelayanan Kartu Keluarga (KK) batas waktu yang diberikan adalah 5 hari, KTP/E-KTP batas waktu yang diberikan adalah 5 Hari, dan pembuatan Akta Kelahiran lama pembuatannya adalah 10 Hari (jika persyaratannya Lengkap dan sesuai prosedur). Semakin cepat pelayanan akan semakin efektif pelayanan tersebut.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Merjosari.

➤ Faktor Penghambat

A. Keterbatasan Jumlah Tenaga Sumber Daya Aparatur (SDA)

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh penulis pada hari kamis tanggal 18 Juni 2020 Wawancara dengan informan aparatur Kelurahan (Inisial SD) mengatakan, "jumlah SDA Birokrasi di Kelurahan sangat mempengaruhi kinerja dari Kelurahan itu sendiri, bahwa terkadang pelayanan kurang maksimal jika pemohon yang datang di Kelurahan untuk mengurus masalah administrasi terlalu banyak. Hal tersebut dikarenakan rasio pemohon tidak sebanding dengan petugas, sehingga pelayanan menjadi agak lama". Jika jumlah SDM banyak maka pelayanan akan cepat dan mudah. Karena itu SDM termasuk pokok pada operasionalisasi pelayanan, sehingga jumlah petugas SDA memadai dan berkualitas, maka akan tercipta efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

B. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penili pada hari kamis tanggal 18 Juni 2020

yang menggambarkan, partisipasi masyarakat memang kurang bagus. Hal tersebut dikarenakan kebanyakan masyarakat sibuk dengan kerjanya masing-masing sehingga tidak terlalu memperhatikan kelengkapan administrasinya. Masyarakat memperhatikan hal tersebut pada waktu-waktu tertentu saja, sehingga pelayanan kurang optimal.

Permasalahan tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan informan petugas Kelurahan (Inisial SD) yang mengatakan sebagai berikut:

"kesadaran masyarakat dalam memperhatikan masalah administrasi memang kurang maksimal, hal tersebut dikarena padatnya kesibukan masyarakat sehari-hari, sehingga membuat masyarakat terlena dengan administrasinya yang mungkin belum diurus. Menurut saya itu yang menyebabkan kesadaran masyarakat yang kurang maksimal menjadi faktor penghambat".

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan, kurangnya rasa kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan seperti mengecek kelengkapan administrasi dll, dapat menghambat pelayanan publik, khususnya pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran. Efektivitasnya pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran terhambat dengan kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal partisipasi untuk melengkapi serta memahami masalah administrasi, sehingga kualitas yang diberikan kurang maksimal karena permasalahan tersebut. Hal tersebut dibuktikan ketika penulis melakukan observasi di lapangan serta wawancara (informan) yang menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang kesadarannya untuk melengkapi administrasinya, antara masyarakat dan pemerintahan seharusnya saling bekerjasama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kurangnya Pemahaman SDA terhadap Tugas Pokok Fungsi (TUPOKSI) Pelayanan

Penelitian yang memperlihatkan bahwa Sumber Daya Aparatur (SDA) masih kurang memahami tentang Tugas Pokok Fungsi (TUPOKSI) yang lainnya. Dalam artian Aparatur Birokrasi kebanyakan hanya paham dengan satu Tupoksi saja, jadi ketika di kasih tanggung jawab tugas yang lain masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya. Menurut

penulis itu merupakan bagian dari masalah yang harus segera diselesaikan.

Adapun wawancara dengan petugas Kelurahan (Inisial AI) sebagai berikut:

“faktor penghambat berikutnya adalah kurangnya pemahaman SDM terkait tupoksi, kalau tidak terbiasa melayani masyarakat maka dalam pelayanannya akan kurang maksimal, karena petugas bekerja berdasarkan tupoksi. Contohnya sekretaris tugasnya menjalankan administrasi didalam atau sebagai protokoler, tetapi saya harus bisa melayani masyarakat. Padahal petugas biasanya bertugas sesuai tupoksi diluar itu petugas tidak mau tau, itu yang membuat menghambat jalannya pelayanan publik”. (Wawancara. 18-06-2020)

Menunjukkan bahwa kurangnya petugas (SDA) dalam memahami tupoksi lain mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan publik. Sehingga Sumber Daya Aparatur (SDA) dapat memahami beberapa TUPOKSI untuk melapis kelemahan-kelemahan yang ada, maka akan tercipta suatu efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

➤ Faktor Pendukung

A. Media

Penggunaan media yang cocok dilakukan oleh suatu pemerintahan akan mendukung keefektivitasan dalam suatu pelayanan publik. Tetapi jika sebaliknya pembuatan media yang salah maka akan berakibat fatal. Hal tersebut sesuai dengan yang di sampaikan oleh (Siti Rusani, 2013) dalam hasil penelitiannya yang menyebutkan “Setiap individu dalam Desa/Kelurahan sangat berbeda dalam hal memberi persepsi terhadap informasi yang mereka peroleh, yang nantinya itu semua akan berdampak pada efektivitas Pelayanan publik dan kepuasan Masyarakat”.

B. Sarana dan Prasarana

Menurut survey lapangan (Penelitian) yang di lakukan pada hari tanggal 18 Juni 2020 memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Merjosari sudah cukup memadai. Hal tersebut terlihat dari ruang tunggu yang cukup nyaman, computer yang dilengkapi dengan sistem internet, dan ruangan-ruangan Kelurahan yang nyaman, sehingga sangat membantu jalannya proses pelayanan.

Sarana dan prasarana di Kelurahan Merjosari sudah menjadi faktor pendukung bagi peningkatan kualitas pelayanan publik,

sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang ada. Efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran sudah didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, dan operasionalisasinya sudah menjawab kebutuhan, maka akan tercipta efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

C. Kemampuan Sumber Daya Aparatur (SDA) yang mumpuni

Dalam pelaksanaan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik dibutuhkan SDA yang berkualitas, karena SDA yang menjalankan roda pemerintahan termasuk didalamnya ada pelayanan publik, maka dari itu SDA yang berkualitas akan sangat menunjukan keberhasilan dari pelayanan publik itu sendiri.

Hasil penelitian yang dilakukan pada hari kami tanggal 18 Juni 2020 yang menunjukan bahwa Sumber Daya Aparatur (SDA) di Kelurahan Merjosari sudah cukup mumpuni. Hal tersebut dibuktikan dengan kesigapan para petugas jika ada masyarakat yang minta dilayani, respon dari petugas lumayan cepat, sehingga pelayanan menjadi optimal dan prima. Efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran didukung dengan adanya Kemampuan Sumber Daya Aparatur (SDA) yang mumpuni. Kemampuan SDA yang mumpuni secara otomatis akan membuat pelayanan menjadi berkualitas dan efektivitas akan tumbuh karena kreatifitas SDA yang berkualitas.

Dari beberapa Indikator tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan tata kelola Pemerintahan yang baik di Kelurahan Merjosari indeks kepuasan mulai dari Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Ekonomis, Keadilan yang merata dan ketepatan Waktu di Kelurahan Merjosari sudah cukup baik.

Kesimpulan

Efektivitas Pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari

Berdasarkan pengamatan yang telah dilaksanakan oleh peneliti terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang

baik masih kurang maksimal atau kurang efektif pelaksanaannya. Sehingga masih ada beberapa masalah terkait pelayanan publik. Dengan demikian pemerintahan setempat harus memperbaiki permasalahan yang ada dan memperbaiki sistem pelayanan yang lebih baik lagi. Adapun yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi belum efektif diantaranya

1. Kesederhanaan dalam masyarakat yang belum faham terkait masalah pelayanan administrasi kependudukan.
2. Kejelasan dan Kepastian untuk indikator dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah bagus tetapi harus ditingkatkan lagi.
3. Keamanan masih ada beberapa kendala itu pun hanya sebatas protes karena pelayanan yang berbelit-belit.
4. Keterbukaan sudah terbuka, karena pihak Kelurahan sudah mempublikasikan program kerja lewat media
5. Ekonomis sudah sangat terjangkau karena sudah gratis
6. Keadilan yang merata sudah sangat merata karena pihak Kelurahan tidak membedakan, semuanya dianggap sama rata.
7. Ketepatan waktu masih belum sempurna, karena pihak Kelurahan hanya melayani proses awal saja sedangkan yang membuat adalah DISPENDUKCAPIL sehingga kadang tidak tepat waktu.

Dari indikator kesimpulan diatas menunjukan bahwa tingkat pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari masih belum efektif. Akan tetapi secara keseluruhan pelayanan tersebut sudah cukup baik dan cukup afektif.

Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari antara lain adalah:

➤ Faktor-Faktor Penghambat

1. Keterbatas Jumlah Tenaga SDM

Untuk meningkatkan pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari, harus didukung dengan jumlah yang memadai. Jumlah SDM di Kelurahan Merjosari masih kurang sehingga

menyebabkan sedikit lama proses pelayanan yang terjadi. Hal tersebut dikarenakan oleh rasio jumlah pemohon yang masuk tidak seimbang dengan petugas yang ada.

2. Kesadaran Masyarakat

Kelurahan Merjosari Kec. Lowokwaru selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah. Banyak masyarakat yang kurang peduli dengan kelengkapan administrasi, masyarakat mau mengurus jika ada perlunya saja.

3. Kurangnya Pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Pelayanan

Proses pelayanan harus dilakukan secara efektif dan optimal, agar terlaksana dengan baik maka di perlukan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang berfokus pada satu titik. Terkadang petugas yang dipasng tidak professional karena tidak sesuai tupoksi.

➤ Faktor-Faktor Pendukung

1. Media

Dalam pelaksanaannya media sangat membantu Kelurahan Merjosari dalam hal menyebar luaskan informasi sehingga mudah dan cepat diketahui oleh masyarakat Merjosari dan dirasa sangat efektif dalam proses pelaksanaannya, menurut beberapa informan, media sudah membantu bagi proses penyampaian informasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi dengan cepat, penggunaan media sangat efektif dalam proses pelaksanaannya.

2. Sarana dan Prasarana

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari terbantu dengan adanya sarana yang memadai seperti computer yang sudah mempunyai spesifikasi tinggi (Modern) dan juga dilengkapi dengan jaringan Internet yang cepat. Hal itu yang menentukan proses pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari.

3. Kemampuan SDM yang mumpuni

Dalam pelaksanaannya untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan baik dibutuhkan SDA yang berkualitas, karena SDA yang menjalankan roda pemerintahan termasuk didalamnya ada pelayanan publik, maka dari itu SDA yang berkualitas akan segera menunjang keberhasilan dari pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri.

Daftar Pustaka

Buku :

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Moenir, H.A.S. 1997. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia.
- Moleong, Lexi. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Samapara. Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima* Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Samapara, Lukman, Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN RI, Jakarta.
- Siagian, P. Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syuhadhak. Makhamad. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1996

Jurnal :

- Suprison. 2014. *Efektivitas Pelayanan Pemerintahan Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan*: Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik Univertas Riau.
- Arif Cahyadi. 2016. *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good)*: Fakultas Administrasi Publik, Fisip Untag Surabaya.
- Muhammad Safitrah Arifin. 2012. *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang*. Program Kerjasama Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, Risma Niswaty. 2012. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng*. Fakultas Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM.

- Abdurohman. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Univertas Sultan Ageng Tirtayasare.
- Sosiawan, E.A. (2008). *Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia*. Seminar Nasioanal Informatika.
- Endah Mustika Ramdani. *Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-Government Di Tingkat Kelurahan*. STIA-Lembaga Administrasi Negara Bandung.
- Agus Dwiyanto. 1999. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Fakultas Administrasi Negara FISIPOL UGM Yogyakarta.
- Fidyah Nita Ramadani. *Penerapan Prinsip-Prinsip Goog Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makasar*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makasar.
- Dermawan Dwi Putra. 2017. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru*. Universitas Negeri Makassar.
- Ones Gita Crystalia. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Heryanto Monoarfa. *Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*.
- Sumber Hukum :**
- Surat Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Asas Pelayanan KEMENPAN No.63 Tahun 2004
- Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Pelayana Publik Dalam Aspek Adminitratifnya dalam Pasal 5 Ayat (7)
- Keputusan Mentri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, Standar Pelayanan
- Prinsip Pelayanan dalam kepuasan Me.PAN Nomor: 25 tahun 2004

Kriteria Pelayanan berdasarkan kepuasan
Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
No. 25 Tahun 2004

UU Nomor 23 tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan

Internet :

<https://www.timesindonesia.co.id/read/news/240044/efektivitas-dan-efesiensi-pelayanan-publik-terhadap-kebijakan-publik>
<http://sakatik.blogspot.com/2009/04/efektivitas-pelayanan-publik.html>
<http://roedi-hartono.blogspot.com/2013/12/standar-operasional-prosedur-sop-dan.html>
<http://bpkad.banjarkab.go.id/index.php/2017/07/17/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/>
<http://repository.fisipuntirta.ac.id/1154/1/SKRIPSI.ABDUROHMAN.6661072764%20-%20Copy.pdf>
<http://irvancarbine.blogspot.com/p/tinjauan-pustaka-2.html>
<http://digilib.unila.ac.id/11185/16/BAB%20II.pdf>
<https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kuantitatif.html>
https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan>
<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>
<https://jdih.menpan.go.id/puu-986-Keputusan%20Menpan.html>
https://jdih.menpan.go.id/data_puu/final%2017.pdf
<http://repository.uin-suska.ac.id/13785/7/7.%20BAB%20II.2018482ADN.pdf>
<https://vdocuments.mx/final-skripsi.html>
<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-23-2006-administrasi-kependudukan>
<https://media.neliti.com/media/publications/160321-ID-kualitas-pelayanan-pengurusan-kartu-kelu.pdf>
<http://ardisukma.blogspot.com/2013/01/observasi-lapangan-pembuatan-ktp-di.html>
[https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/SKRIPSI%20FIKX%20\(10-04-16-03-21-48\).pdf](https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/SKRIPSI%20FIKX%20(10-04-16-03-21-48).pdf)