

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang)**

**Aina Nafisatul Khilmiah<sup>1</sup> Yaqub Cikusin<sup>2</sup> Agus Zainal Abidin<sup>3</sup>**

*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*

E-mail : [ainanafisa.k@gmail.com](mailto:ainanafisa.k@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Desa slamet merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan publik penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis dan akurat untuk menggali fakta-fakta tentang kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi (studi tentang pelayanan dokumen kependudukan di kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) gambaran pelayanan yang diberikan Di kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang sudah sesuai Standart Operasional Pelayanan mudah di pahami dan mudah dilaksanakan. (2) Kualitas Pelayanan dokumen kependudukan dengan menggunakan aspek Tangible, Realibility, Responsivineess, Assurance dan Empaty ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat antara lain kurang sarana dan prasarana, ketepatan waktu dan kecermatan pegawai dalam melayani. (3) upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang meningkatkan jam kerja dalam melayani masyarakat, meningkatkan kapasitas operator pelayanan dan di bangunkan ruangan yang lebih luas dan tampak jelas. (4) Kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan kurangnya aparatur pemerintah dan sarana dan prasarana.*

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

### **Pendahuluan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun yang memberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka penuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet ada beberapa fenomena mengenai adanya pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan yang membuat kualitas pelayanan tersebut masih ada beberapa kekekurangan yaitu kurangnya sarana dan prasarana dan keterbatasan sumber daya aparatur. Adanya kekurangan tersebut bagi masyarakat belum bisa memuaskan pemohon pelayanan dan menyebabkan proses pelayanan akan terganggu karena masyarakat ingin pelayanan yang berkualitas.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelayanan dokumen kependudukan yang diberikan ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dokumen kependudukan dan aspek apa saja yang masih belum terpenuhi?
3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan?
4. Kendala apa yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan?

#### **Tujuan Penelitian**

Melihat Permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran pelayanan yang diberikan Di Pemerintahan Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan aspek apa saja yang masih belum terpenuhi Di Pemerintahan Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
3. Untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.

#### **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademik :  
Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam hal mengenai Pelayanan dokumen kependudukan.
2. Manfaat Praktis :  
Mampu berguna sebagai bahan masukan dan saran yang dapat membangun aparatur pemerintah dalam melaksanakan kinerja yang akan berdampak pada dapat dijadikan sebagai kontribusi terhadap pemecahan permasalahan yang terkait dengan operasional pelayanan publik

#### **Metode Penelitian**

##### **Jenis dan Pendekatan Penelitian :**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut bogdan dan Taylor Sebagaimana dikutip Moleong mendefinisikan

metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati.

Langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan (studi tentang pelayanan kependudukan di kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang).

##### **Fokus Penelitian**

Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah:

1. gambaran pelayanan dokumen kependudukan yang diberikan
2. kualitas pelayanan publik dan aspek yang masih belum terpenuhi dengan indikator kualitas pelayanan :
  - a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
  - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
  - c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
  - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
  - e. Dimensi *Empathy* (Empati)
1. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan
2. Kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan

##### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang, dengan unit analisisnya adalah kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk memfokuskan ruang lingkup pembahasan

##### **Jenis dan Sumber Data**

1. Data primer  
Data primer adalah data yang dipeoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat dengan menggunakan wawancara melalui daftar pertanyaan kepada narasumbernya.
2. Data Skunder  
Data Skunder adalah data yang berasal dari Kantor Desa Slamet berupa keterangan-keterangan serta laporan-laporan atau dokumentasi kegiatan yang dilaksanakan, yang menjadi sumber penelitian yang berkaitan

dengan Kualitas Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan salah satunya dalam pemerintah pegawai Pemerintah Desa.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### **Keabsahan Data**

1. Kepercayaan (*credibility*)
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Ketergantungan (*dependability*)
4. Kepastian (*confirmability*)

### **Analisis Data**

Analisis data kuantitatif adalah suatu kegiatan mencari dan menyusun secara sistematis temuan data yang didapatkan melalui wawancara, catatan lapangan, dan data lainnya untuk disajikan kepada orang lain agar dapat dipahami dengan mudah. Tujuan dari analisis kualitatif ialah untuk mendapatkan makna, serta menghasilkan pengertian, konsep dan mengembangkan teori baru. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan Miles dan Huberman yang menyatakan prosedur sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing/verification*)

### **Pembahasan**

#### **Gambaran Pelayanan Dokumen Kependudukan Yang Di Berikan**

Gambaran pelayanan dokumen kependudukan sangat diperlukan oleh masyarakat dan menjadi lebih efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran seperti tata cara pelayanan tersebut apa sudah maksimal atau belum dan dapat di selenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit mudah di pahami.

Gambaran pelayanan dokumen kependudukan Di Kantor Desa Slamet ini sudah sesuai Standart Operasional Pelayanan mudah di pahami dan mudah dilaksanakan yaitu persyaratan dalam kelengkapan administrasi dan pegawai pelayanan

bertanggung jawab dalam tugasnya dan dapat menyelesaikan keluhan masyarakat yang dilayani untuk kepastian waktu jelas dalam kurun waktu yang telah di tentukan yang di informasikan kepada masyarakat dan dapat diterima dengan benar tepat dan sah sesuai dengan aturan yang sudah berlaku.

#### **Kualitas pelayanan dokumen kependudukan dan aspek apa saja yang belum terpenuhi**

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) dengan menggunakan 5 aspek yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), aspek keandalan (*realibility*), aspek daya tanggap (*responsiviness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*empaty*).

##### **a. Aspek bukti fisik (*tangible*)**

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas sangat dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. seperti kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan karena dengan terpenuhnya pelayanan akan sarana dan prasarana.

Pelayanan dokumen kependudukan di Kantor Desa Slamet ini sarana dan prasarana yang kurang ruangan pelayanan yang belum nampak, tidak ada tempat untuk menulis bagi pemohon pelayanan, dan sarana informasi seperti pamflet belum tersedia dari hal tersebut perlu ditambah lagi agar memadai dalam pelayanan dokumen kependudukan

##### **b. Aspek Keandalan (*Reability*)**

Dalam mewujudkan kebutuhan masyarakat perlu pelayanan yang cepat cermat, teliti dan bisa maksimal untuk memuaskan pemohon pelayanan pelayanan kepada masyarakat untuk kehandalan harus profesionalisme dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan.

Dalam aspek keandalan (*Reability*) bawasanya masih ada yang harus diperbaiki seperti kecermatan dan ketelitian dalam pengetikan surat-surat yang di butuhkan oleh masyarakat dan belum handal dalam bidang komputerisasi dan proses prosedur

pelayaannya karena kecepatan dan kecermatan sebuah proses pelayanan akan membuat kualitas pelayanan menjadi baik dan disukai oleh masyarakat.

c. Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)

Respon pegawai pemerintah sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini bukti dari tindakan nyata dan Daya tanggap disini berarti mengetahui respon dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat bagaimana aparatur melayani dengan cepat, dengan waktu yang tepat dan menerima semua keluhan masyarakat. bahwa pelayanan dokumen kependudukan dalam segi merespon Dalam hal ini sudah merespon dengan baik akan tetapi dalam ketepatan masih memakan waktu agak sedikit lama.

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

Dalam aspek ini *Assurance* mencakup petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan akan tetapi kepastian waktu belum optimal.

Untuk aspek jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan ini tidak di punggut biaya sekali karena untuk memberikan kenyamanan masyarakat Desa Slamet itu sendiri.

e. Aspek empati (*empathy*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan kepada masyarakat yang dilayani yang sedang membutuhkan pelayanan. Untuk selalu siap dalam membantu masyarakat untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Dalam segi aspek empati (*Empaty*) pegawainya sopan santun dalam melayani masyarakat atau pemohon yang ingin melakukan pelayanan dalam Dokumen Kependudukan disini. Dan tidak membedakan atau diskriminatif masyarakat yang dilayani.

**Upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan yang bisa memuaskan masyarakat dan memberi kenyamanan masyarakat yang menjadi pemohon pelayanan di sini akan melakukan meningkatkan jam kerja menjadi lebih lama biasanya jam 8 wib sampai jam 12.00 wib menjadi sampai jam 14.30 wib melayani masyarakat, meningkatkan kapasitas operator pelayanan dilakukan yang

mempunyai kompetensi tinggi tentang teknologi., di bangun ruang yang lebih jelas dan luas yang lebih nampak dan meningkatkan kinerja aparatur Pemerintah.

**Kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan.**

Dalam meningkatkan kualitas tugas pelayanan dokumen kependudukan terdapat kendala – kendala yang harus di hadapi untuk memaksimalkan pelayanan agar menjadi pelayanan yang baik dan berkualitas.

a. Sumber daya Aparatur pemerintah

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai.

b. Sarana dan Prasarana

c. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan yang kendala dihadapi ruangan yang kurang nampak jadi masyarakat tidak tau dan untuk menulis agar masyarakat di sini nyaman dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan untuk menulis pemohon pelayanan.

**Kesimpulan**

1. Gambaran pelayanan dokumen kependudukan yang diberikan.

Gambaran pelayanan dokumen kependudukan Di Kantor Desa Slamet ini sudah sesuai Standart Operasional Pelayanan mudah di pahami dan mudah dilaksanakan,

2. Kualitas pelayanan dokumen kependudukan dan aspek saja yang belum terpenuhi

a. Aspek Bukti Fisik (*tangible*)

bukti fisik ini belum baik dikarenakan sarana prasarana yang kurang memadai seperti halnya ruangan yang belum nampak

b. Aspek Keandalan (*Realibility*)

Dalam aspek keandalan ini dapat cukup baik tetapi masih harus di perbaiki dalam hal ketelitian dan kecermatan dalam pengetikan dokumen.

c. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap bahwa dapat disimpulkan cukup pada pelayanannya

- d. Aspek Jaminan (*Assurance*)  
Untuk aspek jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan ini tidak di punggut biaya sekali karena untuk memberikan kenyamanan masyarakat itu sendiri akan tetapi pada ketepatan waktunya masih kurang baik karena waktu tidak sesuai yang di tentukan.
  - e. Aspek Empati (*empaty*)  
dalam segi aspek empati (*Empaty*) pegawainya sopan santun dalam melayani masyarakat atau pemohon yang ingin melakukan pelayanan dalam Dokumen Kependudukan dan tidak membedakan
3. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Slamet untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan.  
meningkatkan jam kerja dalam melayani masyarakat, meningkatkan kapasitas operator pelayanan dan di bangunkan ruangan yang lebih luas dan tampak jelas.
  4. Kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan.
  5. dalam meningkatkan kultas pelayanan dokumen kependudukan memiliki kendala yaitu kurangnya aparatur pemerintah dan sarana dan prasarana.

#### Saran

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dan memberi kenyamanan bagi masyarakat pemohon pelayanan agar masyarakat dapat puas untuk dilayani
2. Dibuatkan media informasi online maupun cetak tentang pelayanan publik agar masyarakat paham dalam meahami dalam kegiatan pelayanan di kantor Desa Slamet
3. Perlu adanya sosialisasi tentang pelayanan publik agar aparatur pemerintah handal dan cermat dalam melayani masyarakat.
4. Perlu memberi kejelasan kepada masyarakat untuk waktu yang sesuai dengan Standart operasional prosedur yang telah ditetapkan.

#### Daftar Pustaka

##### Sumber Buku :

- Hardiyabsyah . 2011. *Kualitas pelayanan publik Konsep,Dimensi, Indikator,dan implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Hayat.2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang :Empatdua media
- Moleong, lexy.2008 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, lexy.2010 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- 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.

##### Sumber Skripsi :

- Dina Amelya Santoso. 2017. *Kualitas pelayanan bidang admnistrasi kependudukan di kantor Kecamatan Pakis*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
- Ratna Esa Kuswati. 2017. *Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sendy Dwi Saputra. 2018. *Kualitas Pelayanan publik bidang admnistrasi kependudukan di Kecamatan Kidul Kota Blitar*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

##### Sumber Undang-Undang :

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan