

## **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Majene**

**Erwing Yanto<sup>1</sup>, Irfan. B<sup>2</sup>, Tri Cahyo Nugroho<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Indonesia Timur

<sup>3</sup> Universitas Handayani Makassar

email: [erwiyanto404@gmail.com](mailto:erwiyanto404@gmail.com)

Makassar, Indonesia

### **ABSTRAK**

Penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Malunda Kecamatan Malunda Kabupaten Majene. Hal ini dikarenakan masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu mendeskripsikan peristiwa atau kejadian, dan melakukan pendekatan analisis dalam pengumpulan data sedalam-dalamnya. Metode analisis data yang digunakan adalah diskriptif analisis dari hasil wawancara, peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis berdasarkan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori Zeithaml et al peneliti mengambil 3 variabel didalamnya dari 5 total variabel pembahasan yaitu: 1. Berwujud; 2. Keandalan; 3. Respon. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Malunda belum optimal, dimana dimensi tangibel, aspek paling dominan menjadi permasalahan warga. Penelitian juga menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan administrasi kependudukan perlu di tingkatkan lagi agar proses pelayanan bisa optimal, serta wahana informasi lebih di perbanyak agar pengunjung bisa mengetahui proses-proses yang akan dilalui.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kepuasan Masyarakat.**

### **ABSTRACT**

This research is about the Quality of Public Services in the implementation of population administration services in Malunda Village, Malunda District, Majene Regency. This is because various obstacles are still found in population administration services. The type of research used is qualitative research, which describes events or incidents and uses analytical approaches in collecting data in-depth. The data analysis method used is descriptive analysis from interview results; the researcher will describe and analyze based on the theoretical framework used in this research. The theory used in this research is the theory of Zeithaml et al, where the researcher takes 3 variables out of 5 total discussion variables, namely: 1. Tangibles; 2. Reliability; 3. Responsiveness. The results of this research show that the quality of population administration services in Malunda Village is not optimal, where the tangible dimension is the most dominant issue for residents. The research also indicates that the facilities for population administration services need to be improved so that the service process can be optimal, and information channels need to be expanded so that visitors can understand the processes they will go through.

**Keywords: Quality of Public Service, Population Administration, Community Satisfaction.**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara atau pemerintah seyogyanya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat misalnya kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan jasa umum.

Pelayanan merupakan hal penting bagi pemerintah untuk menjadi upaya majunya bangsa, hal ini karena pelayanan adalah sebagai ujung tombak atau alat tercapainya segala bentuk kebijakan untuk masyarakat agar segala aktivitas berjalan sebaik mungkin. Pelayanan juga merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan pemerintah harus terfokuskan pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan dan pembangunan.

Pembahasan mengenai administrasi kependudukan tidak lepas dari kepentingan seluruh masyarakat pasalnya agar masyarakat puas akan urusan administrasinya di instansi terkait, olehnya itu telah di atur peraturan perundang- undangan di dalamnya agar proses pelayanan dapat berjalan efektif serta efisien, pegawai yang menjalankan pengadministrasian diwajibkan memberikan pelayanan yang maksimal, Berdasarkan pelayanan public telah diatur oleh undang-undang, Peraturan pemerintah, peraturan menteri serta Peraturan daerah. Sehingga pelayanan public menarik untuk di bahas. Bagaimana pemerintah mampu menjalankan pelayanan public sesuai yang telah di atur oleh regulasi yang ada seperti:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Peraturan daerah kabupaten majene nomor 1 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya mengharapkan pelayanan yang baik.

Berkaitan dengan hal tersebut Nisjar dalam Prayugo (2016), memberikan ulasan bahwa karakteristik pelayanan yang harus dapat dimiliki organisasi dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a) Prosedur dalam melakukan pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan, agar terhindar dari prosedur yang berbelit-belit.
- b) Dalam memberikan Pelayanan harus jelas dan pasti bagi pengguna layanan.
- c) Pemberian pelayanan diperhatikan agar efektif dan efisien.
- d) Pemberi pelayanan harus cepat dan tepat sesuai waktu yang ditentukan.
- e) Pengguna layanan harus mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan terbuka.
- f) Dalam melayani, pelanggan diberlakukan dengan motto: “customer is king and customer is right”

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, di mana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk. Guna memenuhi dokumen tersebut masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah. Pada hakikatnya pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, oleh karena itu kualitas pelayanan publik turut menentukan tingkat kepuasan masyarakat. (Aholiab Mosso, 2018).

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data secara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer didapatkan penulis dari hasil wawancara di lapangan sedangkan data sekunder berupa data-data pendukung yang di dapatkan penulis di lapangan seperti dokumen-dokumen dan laporan. (Sukardi, 2009) Instrumen teori yang digunakan oleh penulis

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori Zeithaml et al peneliti mengambil 3 variabel didalamnya dari 5 total variabel pembahasan yaitu: 1. Tangibles (Berwujud) 2. Reliability (Keandalan) 3. Responsiveness (Respon)

Setelah data terkumpul, kemudian melakukan pengolahan data tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis yang dikerjakan. Proses awal pengolahan data itu dimulai dengan melakukan editing setiap data masuk. Setelah proses editing dilakukan proses coding, yaitu mengklasifikasikan jawaban informan menurut macam-macamnya. Dalam proses penelitian setelah data yang dikumpulkan dan diperoleh tahap berikutnya yang penting adalah melakukan analisis. Dalam teknik analisis data, tidak semata-mata menguraikan, melainkan juga memberikan pemahaman dan penjelasan secukupnya. (Erwing Yanto, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Peningkatan kualitas layanan ini dapat melalui layanan

integrasi dan/atau jemput bola. Layanan terintegrasi dilakukan dalam bentuk paket layanan antara lain:

- a. Akta kelahiran, KK dan Kartu identitas Anak
- b. Akta kematian, KK dan KTP-el dengan status cerai mati
- c. Akta perkawinan, KK dan KTP-el dengan perubahan status layanan

Sedangkan layanan jemput bola dilakukan terhadap penduduk yang memiliki kendala paling sedikit karena aksesibilitas, sakit, berada di dalam lembaga kemasyarakatan dan terkendala untuk hadir ke tempat layanan administrasi kependudukan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sejak 2 tahun lalu telah melakukan layanan jemput bola. Untuk mendekatkan dan mempermudah layanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene memusatkan pelayanan di 29 titik kelurahan dan desa di enam kecamatan, termasuk kecamatan Malunda. Sementara untuk beberapa kecamatan lainnya yang belum masuk dalam skala prioritas akan di mulai pelayanannya ketika 6 kecamatan tersebut telah selesai.

#### **A. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tinjau dari Tangibles (Berwujud).**

Implementasi sebuah kebijakan dapat berjalan dengan baik jika sarana dan prasarana mendukung. Dalam proses implementasi kebijakan pelayanan publik, sarana yang paling dibutuhkan adalah alat digital. Sama seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene, pegawai setempat mengeluhkan terkait sarana yang kurang memadai seperti alat digital (Komputer/leptop) yang masih kurang serta koneksi internet yang masih lambat.

Prasarana tentunya sangat penting guna mencapai tujuan organisasi, Demikian halnya dengan kantor, tempat berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan ketatausahaan atau administrasi, juga sangat memerlukan sarana dan prasarana kantor. Sudah semestinya penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman dan memberikan nilai positif bagi penyedia layanan. Sebagaimana hal ini juga tercantum dalam Keputusan Menpan No.63/Kep/M Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik 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.

### **B. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tinjau dari *Reability* (Keandalan)**

Pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48)

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

### **C. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tinjau *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Ketanggapan merupakan pelayanan yang penting pada proses pelayanan, pelayan dituntut untuk sigap dan siap untuk segera melayani konsumen saat dibutuhkan. Jaminan menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen dengan memberikan kepercayaan kepada masyarakat, menjamin keselamatan dan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan (Parasuraman, 2001: 101).

Responsiveness atau ketanggapan pada dimensi ini Kelurahan Malunda belum cukup tanggap dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dalam pelayanan karena standar prosedur pelayanan yang tidak diinformasikan/diberitahukan secara luas kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Malunda sudah membuat pamflet yang berisikan Standar Prosedur Pelayanan (SOP) namun tidak ada tempat untuk memasangnya menjadi alasan pamflet yang berisi standar prosedur pelayanan tersebut tidak dipajang, minimnya fasilitas penunjang juga dinilai menjadi penghambat dalam pemberian informasi. Tetapi kebutuhan dan keluhan masyarakat akan pelayanan mampu diselesaikan dengan cepat dan seluruh pegawai yang ada di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil berusaha dimaksimalkan untuk dapat melakukan pelayanan meskipun bukan

menjadi tugas dan fungsinya berusaha dimaksimalkan untuk dapat melakukan pelayanan meskipun bukan menjadi tugas dan fungsinya.

Upaya lain yang dilakukan oleh pegawai dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Majene kelurahan Malunda dalam menanggapi masyarakat yang bingung dalam pelayanan karena standar prosedur pelayanan yang kurang diketahui adalah dengan menyediakan dokumen SOP yang dapat di unduh dalam website disdukcapil kabupaten Majene

**Gambar 1. Website Dukcapil Majene**



Sumber: <https://www.disdukcapil.majenekab.go.id/>

Dengan adanya dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat di unduh di website disdukcapil kabupaten Majene, diharapkan masyarakat tidak lagi kebingungan dalam mengurus berkas administrasi yang dibutuhkan. Dalam dokumen SOP tersebut sudah jelas dokumen yang harus di lengkapi dalam setiap pengurusan berkas administrasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian hasil mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di dukcapil Kabupaten Majene, Dinas Kependudukan dan catatan Sipil perlu mengembangkan inovasi layanan integrasi dan/atau jemput bola dengan cara disetiap kantor kecamatan atau kelurahan terdapat ruangan yang khusus diperuntukan untuk urusan yang sebenarnya diurus di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil, karena tak sedikit masyarakat memiliki kendala seperti aksesibilitas, sakit, sehingga terkendala untuk hadir ke tempat layanan administrasi kependudukan yang letaknya cukup jauh. Dinas Kependudukan juga perlu mempertimbangkan aspek pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## REFERENSI

- Mosso, Aholiab, Singkoh, Frans, & Sumampow, Ismail. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1-1.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Rahmadana, M. F., Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, A., Agustina Perangin- angin John Refelino, M., Yusuf Tojiri, M., Siagian Nur Arif Nugraha, V., Orba, S., Silalahi Devi Yendrianof, M., Puspita Sari, A., Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmaliita Sari, M., & Bahri Penerbit Yayasan Kita Menulis, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sukardi. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya*,” Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Yanto Erwing, (2022). Realisasi Pelaksanaan Ganti Rugi Terhadap Pembebasan Tanah Pembangunan Bendungan Pammukkulu Kabupaten Takalar, *ournal of Governance and Policy Innovation (JGPI)* p-ISSN: 2774-907X; e-ISSN: 2775-0140 Volume 2, Nomor 1, April 2022

### **Undang-Undang/Peraturan Pemerintah/ Internet**

- Keputusan Menpan No.63/Kep/M Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Website Dukcapil Majene <https://www.disdukcapil.majenekab.go.id/>