

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MOJOKERTO**

Eka Faradila Setiavani

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ekafaradila56@gmail.com;

Bambang Kusbandrijo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

Anggraeny Puspaningtyas

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id;

ABSTRACT

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan. Dengan demikian, pemerintah harus selalu memperbaiki dan terus mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan teori standar pelayanan menurut Permenpan RB No. 19 Tahun 2021. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sudah menjalankan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan standar pelayanan dengan baik. Namun, untuk indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; jumlah pelaksana; serta jaminan pelayanan dalam pelaksanaannya masih memerlukan adanya perbaikan. Faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan antara lain adanya aturan yang jelas yang mengatur segala tindakan yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh pegawai, serta kemampuan dan keterampilan pegawai terkait kompetensi yang memumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun untuk faktor yang menjadi penghambat antara lain kesadaran masyarakat dalam melengkapi berkas persyaratan dan juga jaringan internet yang bermasalah menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terhambat.

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

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah proses penyediaan layanan secara umum kepada publik atau orang yang berkepentingan dalam sebuah organisasi sesuai dengan ketentuan aturan yang telah ditetapkan. Menurut Moenir dalam (Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh seseorang maupun berkelompok melalui suatu prosedur atau tata cara tertentu dengan tujuan sebagai bentuk pemenuhan kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa tugas pemerintah adalah menyediakan pelayanan bagi masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif. Dengan demikian, sudah jelas bahwa pelayanan dalam hal pembuatan dokumen administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang terbaik karena mereka telah berpartisipasi dengan mengeluarkan dana melalui pembayaran pajak, retribusi, bea cukai dan berbagai pungutan resmi lainnya (Sellang et al., 2019). Pelayanan publik yang baik adalah bukti nyata adanya kehadiran pemerintah untuk rakyatnya. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik harus ada pergeseran paradigma dari yang awalnya pemerintah yang minta dilayani sekarang harus melayani masyarakat dengan sepenuh hati, sehingga masyarakat bukan lagi dianggap sebagai pelanggan melainkan dipandang sebagai warga negara yang seutuhnya (Rahmadanik, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi organisasi atau instansi dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan dan untuk menjamin keberlangsungan hidup organisasi tersebut. Kualitas mengarah pada suatu hal sebagai penentu kepuasan seorang pelanggan, sebuah produk dinyatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan pelanggan, dapat digunakan dengan baik, dan diberikan secara optimal (Wijayanti et al., 2022). Penilaian tentang kualitas sebuah pelayanan bukan didasarkan pada sudut pandang pihak yang memberikan pelayanan, tetapi berdasarkan persepsi pelanggan dan peraturan yang terkait. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjamin keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan, begitupun juga sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah dapat berpengaruh juga terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Keadaan pelayanan yang seperti ini dapat memberikan kesan buruk terhadap terhadap instansi pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat mencapai kepuasan masyarakat. Serta dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan. Dengan demikian, pemerintah harus selalu memperbaiki dan terus mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Akan tetapi, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik

selama ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan yang memerlukan perbaikan. Adanya berbagai pengaduan dan keluhan selama ini merupakan bukti dari praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang cenderung masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Seperti halnya yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto masih belum sepenuhnya optimal. Kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan ini disebabkan beberapa permasalahan diantaranya adalah tidak sesuainya jaminan kepastian waktu yang diberikan dalam pelayanan, pegawai kurang konsisten dalam menyampaikan informasi mengenai persyaratan kepada masyarakat, respon petugas yang lamban dan kurang tanggap dalam menjawab pengaduan atau pertanyaan dari masyarakat, serta kurangnya keramahan pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto dan juga faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sampara dalam (Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah proses pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai acuan dalam melayani masyarakat. Adapun untuk teori yang akan penulis gunakan dalam mengalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto adalah menggunakan teori standar pelayanan menurut Permenpan RB No. 19 Tahun 2021 yang meliputi 14 komponen yang harus diperhatikan dalam melihat pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan administratif maupun teknis.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Jangka Waktu Pelayanan: Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif: Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Pelayanan: Hasil Pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
7. Dasar Hukum: Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas: Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.

9. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
10. Pengawasan Internal: Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
11. Jumlah Pelaksana: Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerja yang ada.
12. Jaminan Pelayanan: Kemampuan memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan : Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana: Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara secara mendalam dengan narasumber dan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang berlokasi di jalan R.A. Basuni, No. 23, Kecamatan Sooko, Kabupaten Mojokerto. Hasil observasi dan wawancara dijadikan penulis sebagai data primer, sedangkan data-data yang diperoleh dari instansi dan literatur dari berbagai media seperti karya ilmiah dijadikan sebagai data sekunder. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Disdukcapil Kabupaten Mojokerto dan juga masyarakat penerima layanan. Fokus dari penelitian ini yaitu mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto berdasarkan 14 komponen standar pelayanan menurut Permenpan RB No. 19 Tahun 2021. Adapun untuk analisis data peneliti menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto

Persyaratan

Adalah hal utama yang harus dipenuhi dalam sebuah pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Sebelum melakukan pelayanan, masyarakat harus terlebih dahulu melengkapi persyaratan yang ditentukan. Persyaratan disini mencakup kelengkapan berkas yang diperlukan dan kemudahan dalam proses pelayanan. Menurut (Mohi & Mahmud, 2018) bahwa informasi mengenai persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya baik dari segi kualitas maupun hasil produk pelayanan. Persyaratan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sangat mudah untuk dipenuhi dan tidak terlalu menyulitkan masyarakat. Masyarakat hanya perlu melengkapi berkas yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan seperti membawa

dokumen asli atau fotocopy KK, KTP, dokumen pendukung (Surat Nikah, Ijazah, Akta Kelahiran, dan lain sebagainya). Apabila masyarakat telah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan maka pelayanan akan bisa langsung segera diproses. Bagi masyarakat yang tidak mengetahui persyaratannya atau berkas persyaratan yang mereka bawa ada yang belum lengkap, pegawai pelayanan akan memberitahu masyarakat mengenai berkas apa saja yang perlu dibawa ketika pelayanan.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Berkaitan dengan tata cara pemberian layanan yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada secara konsisten. Pegawai harus selalu berpedoman pada aturan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan begitu mereka akan mengetahui batasan-batasan apa saja yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Prosedur pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto cukup sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan sesuai dengan aturan SOP yang telah ditetapkan berdasarkan standar pelayanan sehingga proses pemberian layanan kepada masyarakat bisa berjalan dengan lancar dan terstruktur. Pada tahapan prosedur pelayanan masyarakat hanya melalui dua tahapan, yakni pertama mendatangi petugas loket untuk menyerahkan berkas persyaratan dan diperiksa kelengkapannya lalu mengambil nomor antrian apabila persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap, yang kedua masyarakat selanjutnya akan diarahkan menuju petugas pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan.

Jangka Waktu Pelayanan

Adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya meskipun terkadang masih ada beberapa penyelesaian pelayanan yang belum tepat waktu sesuai waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Mojokerto memberikan ketentuan pelayanan selesai dalam waktu maksimal 60 menit. Apabila antrian pelayanan sedang tidak terlalu banyak pemohon kemungkinan pelayanan bisa selesai kurang dari 60 menit sesuai jangka waktu yang ditetapkan. Namun jika antrian pelayanan sedang banyak masyarakat memang terkadang harus menunggu sampai beberapa jam hingga pelayanan selesai diproses. Meskipun antrian pemohon pelayanan sedang banyak, apabila masyarakat telah melengkapi keseluruhan berkas yang diperlukan, maka pelayanan akan diupayakan selesai pada hari itu juga sehingga masyarakat tidak akan pulang dengan tangan kosong. Kalaupun ada dokumen yang belum selesai diproses hingga lebih dari satu hari kemungkinan data kelengkapan berkasnya ada yang kurang ataupun bermasalah sehingga belum bisa diproses. Hal tersebut salah satunya yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dalam proses penyelesaiannya.

Biaya/Tarif

Adalah biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Standar biaya dalam pelayanan perlu

diatur agar bisa menjadi acuan bagi masyarakat dalam menerima layanan (Hayat, 2017). Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto semuanya gratis dan tidak ada biaya apapun yang dibebankan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Mojokerto memasang banner di lingkungan pelayanan sebagai informasi bagi masyarakat bahwa semua pelayanan yang diberikan gratis. Selain itu, pegawai juga akan mengatakan kepada masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun dalam pelayanan, karena terkadang masih ada beberapa masyarakat yang menanyakan perihal biaya kepada pegawai. Hal tersebut bisa saja dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab dengan memungut biaya di luar aturan apabila tidak segera diatasi.

Produk Pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sudah baik dan telah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Produk pelayanan yang diterima masyarakat sejauh ini sudah benar dan tepat serta sesuai dengan yang mereka harapkan. Pegawai pelayanan cukup cermat dan teliti ketika memproses pelayanan sehingga jarang sekali terjadi kekeliruan atau ketidaksesuaian data pada produk pelayanan yang disebabkan oleh kesalahan pegawai. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, meliputi KK, KTP-el, KIA, SKPWNI (Surat Pindah), Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan lain sebagainya).

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Menurut (Along, 2020) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kesediaan pegawai dalam membantu merespon permintaan masyarakat secara cepat dan tepat. Disdukcapil Kabupaten Mojokerto dalam hal pengaduan hanya menyediakan kontak pengaduan secara *online* saja dan belum menyediakan kotak saran. Mengenai ketanggapan pegawai dalam merespon pengaduan maupun menjawab pertanyaan dari masyarakat sangat lamban bahkan terkadang tidak ada respon sama sekali. Pegawai hanya akan merespon pengaduan selama jam kerja, namun karena banyaknya jumlah pemohon pelayanan setiap harinya membuat pegawai tidak sempat merespon pengaduan yang berupa keluhan maupun pertanyaan yang masuk dari masyarakat. Sejalan ini Disdukcapil Kabupaten Mojokerto juga masih belum menyediakan petugas khusus untuk menangani pengaduan dari masyarakat, sehingga pengaduan ataupun pertanyaan yang masuk dari masyarakat banyak yang terabaikan.

Dasar Hukum

Adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Disdukcapil Kabupaten Mojokerto telah berpedoman pada dasar hukum berupa peraturan perundangan yang terkait dengan kegiatan pemberian layanan publik. Kemudian untuk membuat masyarakat agar lebih mudah memahami dasar hukum tersebut, pihak Disdukcapil menuangkannya ke dalam

penyusunan SOP dan juga penyebaran informasi melalui sosialisasi terkait pentingnya melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Adalah penyediaan fasilitas yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menunjang kegiatan pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sejauh ini masih belum sepenuhnya memadai dan kurang optimal dalam menunjang pelayanan serta kurang memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Mengenai kebersihan ruang pelayanan sudah baik dan terlihat cukup bersih, namun untuk ruang tunggu pelayanan masih belum begitu memadai terlihat dari ruang tunggu pelayanan yang terbilang kurang luas dan jumlah kursi yang disediakan untuk menunggu pelayanan juga masih kurang. Apabila sedang banyak pemohon, ruang pelayanan akan terasa pengap karena banyak masyarakat yang berdesakan. Terkadang masyarakat juga ada yang terpaksa menunggu pelayanan sambil berdiri bahkan ada yang harus menunggu di luar karena ruang pelayanan yang penuh. Lalu, untuk fasilitas lain yang juga masih kurang memadai diantaranya adalah belum tersedianya meja tulis khusus bagi masyarakat pengguna layanan, kamar mandi yang disediakan bagi pengguna layanan jumlahnya juga terbatas hanya tersedia satu kamar mandi.

Kompetensi Pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pegawai pelayanan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sudah menunjukkan bahwa mereka cukup kompeten dan terampil serta berpengalaman dalam melaksanakan tugasnya yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka memahami dan mempertanggungjawabkan setiap tugas yang diberikan dengan baik serta bekerja sesuai bidang dan keahliannya masing-masing. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan pegawai saat memberikan informasi terkait pelayanan kepada masyarakat mereka langsung menjelaskan sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang mereka miliki tanpa perlu bertanya ke pegawai yang lain. Dari segi ketelitian dan kecermatan pegawai juga sudah baik, mereka juga memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang mereka terima. Selain itu, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu dalam kegiatan pelayanan seperti komputer, printer, scan, alat perekaman KTP dan lain sebagainya juga telah menguasainya dengan baik dan terampil.

Pengawasan Internal

Merupakan suatu bentuk kontrol atau pengendalian oleh atasan terhadap kinerja bawahan. Pengawasan dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pegawai serta untuk memantau dan mengendalikan segala aktivitas bawahan agar dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan dan mencegah terjadinya kegiatan yang mungkin tidak sesuai atau menyimpang. Pengawasan internal di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sudah berjalan dengan baik dan dijalankan secara optimal, dilakukan dalam bentuk monitoring dan evaluasi secara langsung dan berkala oleh atasan. Atasan juga konsisten dalam memberikan teguran maupun sanksi kepada bawahan apabila kinerja mereka kurang sesuai

maupun terjadi tindakan yang menyimpang aturan. Dengan demikian, akan memudahkan instansi dalam mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan diawal.

Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan jumlah pelaksana yang memadai sesuai dengan beban kerja yang ada agar pelayanan bisa berjalan dengan efektif. Jumlah pegawai pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto bisa dibilang masih kurang sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan menjadi sedikit lambat. Jumlah pegawai yang kurang ditambah dengan beban kerja yang terkadang banyak menyebabkan pelayanan menjadi berjalan kurang optimal. Jumlah pegawai yang kurang memadai ditambah dengan beban kerja yang terlalu banyak selain dapat menyebabkan kepuasan masyarakat menjadi menurun karena proses penyelesaian pelayanan yang lambat juga akan menyebabkan kepuasan kinerja pegawai menjadi menurun sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada.

Jaminan Pelayanan

Adalah kemampuan memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Untuk jaminan pelayanan mengenai kemudahan akses dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sudah baik dan tidak ada kendala ataupun hambatan yang sulit apabila masyarakat telah melengkapi semua berkas persyaratan yang diperlukan. Pelayanan juga sudah diberikan sesuai dengan aturan SOP. Selanjutnya, mengenai cara penampilan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik sesuai dengan aturan. Keramahan pegawai juga menjadi salah satu jaminan yang perlu diberikan dalam pelayanan. Keramahan adalah upaya yang dilakukan pegawai dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian informasi sesuai dengan harapan masyarakat. Mengenai keramahan pegawai pelayanan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto dalam melayani masyarakat dinilai kurang baik. Masyarakat selama ini banyak yang mengeluhkan sikap pegawai pelayanan seperti tata cara komunikasi atau penyampaian informasi yang kurang baik dan kurang menunjukkan sikap ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tidak sesuai dengan keramahan yang seharusnya perlu ditunjukkan oleh seorang pegawai ketika melayani masyarakat. Selain itu, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa ada juga petugas yang terkesan masih membeda-bedakan ketika memberikan pelayanan. Masyarakat selama ini sudah banyak yang mengeluhkan mengenai sikap petugas yang kurang baik, akan tetapi hingga saat ini hal tersebut masih kerap kali terjadi.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Adalah komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. Mengenai jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sudah cukup baik, dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa mereka sudah merasa aman ketika melakukan pelayanan. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam memberikan rasa keamanan dan keselamatan bagi masyarakat yaitu dengan menyediakan tukang parkir untuk mengamankan kendaraan masyarakat. Namun, sejauh ini Disdukcapil Kabupaten Mojokerto masih belum menyediakan penjaga

keamanan atau satpam di lingkungan kantor. Meskipun demikian, pihak Disdukcapil selalu menghimbau masyarakat agar selalu waspada dan berhati-hati ketika membawa barang bawaan sebagai antisipasi terjadinya hal yang tidak diinginkan. Lalu, mengenai keamanan dan keselamatan data masyarakat dalam pelayanan juga sangat dijaga dengan baik kerahasiaannya, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kebocoran data ataupun penyalahgunaan data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga masyarakat tidak perlu merasa khawatir.

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan evaluasi secara rutin dan berkala untuk memperbaiki kekurangan atau kelemahan yang terjadi dalam kegiatan pelayanan. Evaluasi dilakukan untuk memastikan apakah kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan tujuan maupun standar yang telah ditetapkan. Disdukcapil Kabupaten Mojokerto telah melakukan evaluasi kinerja pegawai dengan baik dan rutin dilaksanakan setiap bulan. Semua laporan pelayanan dari pegawai akan dikumpulkan jadi satu kemudian dievaluasi setiap bulannya untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Evaluasi kinerja juga dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja seorang pegawai dan kinerja organisasi dengan membagi informasi dan mencari cara untuk memperbaiki kinerjanya (Juarisman et al., 2020).

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Faktor Pendukung dalam Pelayanan:

Aturan

Aturan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto berfungsi untuk mengatur dan mengendalikan semua unsur yang terlibat. Hal tersebut agar kegiatan pelayanan menjadi lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan hasil penelitian di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto diketahui bahwa aturan merupakan faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan publik. Aturan tersebut telah diterapkan dengan baik dalam kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat, semuanya dilakukan berdasarkan aturan yang tercantum pada SOP yang telah ditetapkan.

Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

Kemampuan dan keterampilan seorang pegawai merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kegiatan pelayanan. Kemampuan dan keterampilan ini berkaitan dengan pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi serta kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat dan mampu mengoperasikan alat bantu dalam kegiatan pelayanan secara terampil. Berdasarkan hasil penelitian di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto diketahui bahwa kemampuan dan keterampilan pegawai juga merupakan faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan. Dalam hal kemampuan dan keterampilan, pegawai Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sejauh ini sudah cukup terampil dan kompeten dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga dalam menggunakan alat bantu dalam kegiatan pelayanan.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan:

Kesadaran Masyarakat

Di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto kesadaran masyarakat menjadi faktor yang menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa masyarakat masih ada yang belum memiliki kesadaran penuh dalam hal mempersiapkan persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan pelayanan dokumen administrasi kependudukan. Selain itu, mereka juga belum sepenuhnya tertib administrasi kependudukan, terkadang ada beberapa masyarakat yang hanya mengurus dokumen administrasi kependudukan ketika saat akan dibutuhkan saja. Dengan persyaratan administratif yang terkadang belum lengkap mereka meminta pelayanan segera diproses, padahal dalam aturannya berkas harus dilengkapi terlebih dahulu untuk bisa diproses. Hal tersebut yang membuat proses penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan menjadi lambat. Oleh karena itu, pegawai sebagai pihak penyedia layanan harus selalu bisa menjaga hubungan komunikasi dengan masyarakat. Kedua hal tersebut harus saling mendukung satu sama lain agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik dari pihak instansi maupun masyarakat.

Jaringan Internet

Jaringan internet yang kurang stabil menjadi salah satu hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil penelitian di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto diketahui bahwa jaringan internet juga merupakan faktor yang memengaruhi dalam kegiatan pelayanan. Apabila jaringan internet sedang bermasalah atau mengalami gangguan tentunya akan memperlambat produktivitas dan menyebabkan kegiatan pelayanan menjadi terhambat. Sehingga kegiatan pelayanan tidak bisa diselesaikan dengan tepat sesuai dengan keinginan masyarakat. Selain itu, dampak yang ditimbulkan karena jaringan internet yang buruk kemungkinan dapat memengaruhi persepsi masyarakat yang sehingga menimbulkan citra buruk bagi instansi.

E. PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan. Dalam analisis yang sudah penulis uraikan pada pembahasan, pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan aturan SOP yang berlaku serta cukup memberikan kepuasan bagi masyarakat karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang mereka harapkan. Untuk indikator persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; dasar hukum; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; serta evaluasi kinerja pelayanan semuanya telah dijalankan dengan baik dan optimal serta tidak ada kendala yang sulit dalam pelaksanaannya, dibuktikan dengan tidak adanya permasalahan ataupun kendala dalam pelaksanaan indikator-indikator tersebut. Namun, untuk indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; jumlah pelaksana; serta jaminan

pelayanan yang dalam pelaksanaannya masih belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dan masih perlu adanya perbaikan.

Faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto antara lain adanya aturan yang jelas yang mengatur segala tindakan yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh pegawai, serta kemampuan dan keterampilan pegawai terkait kompetensi yang memumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun untuk faktor yang menjadi penghambat antara lain kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan masih kurang, serta jaringan internet yang bermasalah menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Juarisman, R., Tua, H., & Yusri, A. (2020). Evaluasi kinerja pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(1), 163–173.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 19 Tahun 2021 tentang *Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Pasuruan: Qiara Media Partner. https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ
- Wijayanti, E. I., Asri, S., & Suroyo, S. (2022). Effects of Quality of Administrative Services and Quality of Health Services on Patient Satisfaction in Tanjung Redeb Health Center, Berau Regency. *International Journal of Community Service & Engagement*, 3(4), 150–163. <https://doi.org/10.47747/ijcse.v3i4.911>