

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TENGGILIS MEJOYO

Mira Nita Giani

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
miranitagiani01@gmail.com

Dida Rahmadanik

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

Muhammad Roisul Basyar

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya dengan indikator lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, *Emphy*, dan *Tangible*. Jenis penelitian ini ialah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan administrasi kependudukan yang ada sudah memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang baik. Meskipun masih ditemukan beberapa dimensi kualitas pelayanan publik yang belum maksimal misalnya dari dimensi *Reliability* atau Kehandalan, masih terjadi kesalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan namun dapat diatasi dengan segera. Dan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) masih kurangnya printing dan komputer yang dapat menunjang kinerja pegawai agar lebih optimal. Untuk itu, perlu untuk meningkatkan kehandalan pegawai dan kuantitas fasilitas yang ada untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

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

A. PENDAHULUAN

Birokrasi Indonesia cenderung memiliki stigma yang negatif termasuk dalam pemberian pelayanan publik. Pelayanan menjadi tolak ukur kinerja alam birokrasi, apabila pelayanan publik diselenggarakan dengan baik maka birokrasi juga akan dinilai baik oleh masyarakat. Reformasi birokrasi dilatar belakangi oleh

rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada misalnya masih ditemukan pungutan liar, prosedur yang berbelit, lamban dalam memberikan pelayanan, ketidakadilan dalam pelayanan dan lain sebagainya. Adanya reformasi birokrasi diharapkan menjadikan birokrasi di Indonesia lebih baik baik dalam sistem penyelenggaraan pemerintahannya maupun dari sumber daya aparatur pelaksanaannya. Namun hingga saat ini, perubahan melalui reformasi birokrasi kurang berpengaruh pada sistem penyelenggaraan pelayanan birokrasi di Indonesia.

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan pemerintah (*public service*) menjadi dorongan untuk pemerintah dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, tidak berbelit, murah dan mudah diakses. Dengan peningkatan kinerja birokrasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat oleh instansi pemerintahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan haruslah mampu mengatasi permasalahan yang ada, tidak berbelit, responsive, dan cepat. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga mampu memperbaiki citra birokrasi Indonesia yang buruk.

Salah satu pelayanan publik yang seringkali dilakukan oleh masyarakat ialah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan proses penataan, penertiban dan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang melalui proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik. Sehingga administrasi kependudukan ini sangat penting bagi masyarakat. Ada banyak layanan administrasi kependudukan misalnya Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Kartu Keluarga dan lain sebagainya.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa Pemerintah Daerah bertujuan untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat yang dapat dilakukan melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Salah satu unit dari pemerintah daerah adalah pemerintah kelurahan. Pemerintah Kelurahan sebagai unit birokrasi Pemerintah Daerah paling rendah mempunyai peran yang strategis dalam pemberian pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Dimana masyarakat memiliki berbagai keluhan atau permasalahan yang berbeda-beda, kebutuhan yang berbeda, dan tuntutan yang berbeda pula. Masyarakat dapat menilai kinerja birokrasi Indonesia ini melalui penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, perlunya peningkatan kualitas pelayanan pada birokrasi di Kelurahan.

Seperti halnya yang terjadi di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya masih ditemukan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Perlunya aparatur pemerintah di kelurahan untuk berperan sebagai mana mestinya dalam memberikan pelayanan sehingga

meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui kinerja pelayanan publik administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Tenggilis Mejoyo. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai perbaikan sistem penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2019), pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan dari seseorang atau sekelompok orang ataupun organisasi baik dilakukan secara langsung maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, kepuasan masyarakat menjadi tujuan dari kegiatan pelayanan. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan dari masyarakat.

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan, dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik ini diberikan oleh instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bermacam-macam dapat berupa pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab dari pemerintah untuk menyelenggarakannya dan merupakan suatu hak bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan tanggap.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Kualitas dapat digunakan untuk menilai suatu hal sesuai dengan ketetapan atau indikator yang telah ditentukan. Jika suatu hal yang telah dilakukan sudah sesuai dengan ketetapan maka berarti kualitasnya dapat dikatakan baik begitu pula sebaliknya. Menurut Montgomery dalam Pasolong (2019) menyatakan bahwa *“the extent to which products meet the requirment of people who use them”* . Jadi untuk menilai kualitas daripada suatu produk ini dapat dilihat dari sejauh mana produk tersebut dapat memenuhi permintaan dari orang yang menggunakannya. Dalam konteks pelayanan publik, maka bagaimana pelayanan publik yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya tidak mampu diukur karena bukanlah suatu besaran sehingga memerlukan suatu indikator yang digunakan acuan untuk menentukan kualitas yang ada.

Menurut Zeithamal-Parasurman-Berry ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi *servqual* yaitu :

1. Tangibles. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang, material yang digunakan bersih, dan penampilan karyawan.
2. Reliability. Kemampuan atau kehandalan dari aparatur/pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat.
3. Responsiveness. Kesiediaan dan kemampuan karyawan untuk merespon permintaan konsumen.
4. Assurance. Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan keyakinan serta kepercayaan konsumen.
5. Empathy. Sikap pegawai dalam memahami masalah konsumen dengan penuh perhatian.

Konsep Administrasi Kependudukan

Menurut Harbani Pasolong (2019), Administrasi merupakan suatu pekerjaan terencana yang dilaksanakan oleh sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Selanjutnya S.P. Siagian (2004), menjelaskan bahwa administrasi ialah keseluruhan proses kerja sama antara 2 (dua) orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan satu orang atau lebih untuk mencapai tujuan awal.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjelaskan bahwa kependudukan ialah “hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan. Administrasi kependudukan merupakan proses penataan, penertiban dan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang melalui proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan menggambarkan peristiwa atau kejadian yang terjadi sesungguhnya/nyata tanpa adanya campur tangan. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mencari kesimpulan dari suatu objek penelitian yang menurut sudut pandang peneliti.. Penelitian ini dimaksudkan memperoleh informasi dan data lapangan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo apakah sudah sesuai dengan teori yang ada. Untuk itu, dalam penelitian ini lebih tepat menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini bertujuan agar memperoleh informasi secara keseluruhan dan lebih jelas.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan, sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data, yakni dapat dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data, yaitu tahap penyederhanaan data sesuai dengan kebutuhan penelitian agar peneliti mudah mendapatkan informasi. Data yang sudah dikumpulkan akan dikelompokkan menjadi data yang sangat penting, kurang penting dan tidak penting. Peneliti bisa menentukan data- data perlu dan tidak untuk penelitian.
3. Penyajian Data . Penyajian data dilakukan dengan mengubah data ke dalam bentuk grafik, tabel, diagram chart, dan lainnya. Tujuannya penyajian data ini agar mudah dalam penyampaian dan pemahaman pembaca nantinya.
4. Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan informasi yang diperoleh dari data yang sudah disusun dan dikelompokkan dan disajikan oleh peneliti. Peneliti harus mampu menyimpulkan berdasarkan data yang ada.

D. PEMBAHASAN

1. Reliability atau Keandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu tanpa terjadi kesalahan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Seksi Pemerintahan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo harus mampu menerapkan *Reliability* yaitu dengan mempelajari pelayanan yang ada dengan benar sehingga dalam melayani masyarakat tidak terjadi kesalahan apalagi pemrosesan dokumen kependudukan saat ini secara online melalui aplikasi Klampid New Generation. Sehingga pegawai harus mampu menguasai pelayanan secara online tanpa terjadi kesalahan. Realitanya masih ditemui pegawai yang salah dalam memproses permohonan yang ada dan dalam menyampaikan informasi terjadi kesalahan. Namun frekuensi kesalahan yang terjadi masih rendah dan kesalahan dapat langsung diatasi oleh pegawai.
2. Responsiveness atau Daya Tanggap. Kesiediaan dan kemampuan karyawan untuk merespon permintaan konsumen. Dalam pelayanan, pegawai juga harus mampu merespon apa saja yang menjadi keinginan masyarakat yang sebisa mungkin harus dipenuhi. Dari aspek daya tanggap, pegawai Seksi Pemerintahan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo sudah cukup tanggap dalam menindaklanjuti keinginan dari masyarakat.
3. Assurance atau Jaminan. Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen. Dalam pelayanan publik, pegawai harus mampu menjelaskan dengan tepat dengan dasar yang ada. Adapun Pegawai Seksi Pemerintahan Kelurahan Tenggilis Mejoyo ini sudah mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat sehingga masyarakat percaya. Misalnya dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan seperti pemutakhiran biodata dalam KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain sebagainya ini diproses dalam kurun waktu 7 hari. Dalam menjelaskan pegawai menyertakan peraturan hukumnya sehingga masyarakat percaya.
4. Empathy atau Empati. Perusahaan berusaha memahami masalah konsumennya dan memberikan perhatian personal. Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, pegawai yang ada sudah mampu menerapkan rasa empati terhadap keluhan atau permasalahan masyarakat dan memberikan solusi serta menindaklanjutinya dengan cepat.

5. Tangible atau Bukti Fisik. Berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, material yang digunakan bersih dan penampilan karyawan. Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo sendiri selalu menjaga kebersihan dari peralatan atau fasilitas yang ada, pegawai kelurahan juga selalu berpenampilan dengan baik dan bersih. Namun, masih ada beberapa permasalahan misalnya kurangnya fasilitas dan kualitas fasilitas yang rendah. Misalnya kurangnya ketersediaan komputer, printing dengan kualitas buruk, dan lain sebagainya. Sehingga ini mempengaruhi kualitas dokumen kependudukan dan kinerja pegawai yang tidak optimal.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan administrasi kependudukan yang ada sudah memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang baik. Meskipun masih ditemukan beberapa dimensi kualitas pelayanan publik yang belum maksimal misalnya dari dimensi Reliability atau Keandalan, masih terjadi kesalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan namun dapat diatasi dengan segera. Dan dimensi Tangible (Bukti Fisik) masih kurangnya printing dan komputer yang dapat menunjang kinerja pegawai agar lebih maksimal. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya sudah berjalan baik dan perlu untuk meningkatkan keandalan pegawai dan kuantitas fasilitas yang ada untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.*
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta.
- Pemerintah Indonesia. *Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.*
- Presiden Republik Indonesia. (2014). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAH DAERAH.*
- Republik Indonesia. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.*
- Siagian, S. P. (2004). *Filsafat Administrasi.* Jakarta : Bumi Aksara.