

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DALAM PROGRAM KALIMASADA DI KANTOR
KELURAHAN KARAH KOTA SURABAYA**

Eka Faradila Setiavani

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

Muhammad Roisul Basyar

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

ABSTRAK

Pelayanan yang baik sangat dibutuhkan untuk mempertahankan suatu pelanggan, dalam hal ini pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan menciptakan suatu program inovasi Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Program Kalimasada ini bertujuan untuk menciptakan kawasan lingkungan yang tertib administrasi kependudukan dengan melibatkan berbagai pihak, baik penyelenggara administrasi kependudukan di tingkat Dinas, Kecamatan, Kelurahan, RT/RW, serta masyarakat. Seperti halnya di Kelurahan Karah, yang membantu mempermudah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun hingga saat ini, masih sering ditemui keluhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, diantaranya adalah masih kurangnya pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi mengenai apa saja syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, akses internet yang terkadang lambat sehingga menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan pelayanan, dan juga ketidaktepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan publik yang berjalan dengan baik sebagai mana mestinya, yaitu diantaranya dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan empati. Sedangkan, untuk dua dimensi yang lainnya bisa dikatakan berjalan kurang baik, yakni dimensi kehandalan, dan jaminan.

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

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan merupakan tugas yang diemban oleh para aparatur sipil negara, tidak terkecuali bagi aparatur Kelurahan. Kelurahan merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dikatakan sebagai ujung tombak karena Kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, Kelurahan harus mampu meneruskan aspirasi atau keinginan masyarakat kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Di samping itu, peran Kelurahan juga sebagai media yang menjembatani program-program pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Aparatur Kelurahan memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di wilayah Kelurahan tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pasal-pasal dijelaskan bahwa Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pelayanan yang baik sangat dibutuhkan untuk mempertahankan suatu pelanggan, dalam hal ini pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik, akan memenuhi harapan masyarakat dalam hal kepuasan maupun kualitas. Kelurahan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku karena masyarakat memiliki hak dalam proses pelayanan publik.

Dalam hal ini kepuasan publik juga di pengaruhi oleh pelayanan yang prima dalam berbagai kondisi. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang prima tidak hanya ditentukan oleh indikator pembangunan masyarakat saja, akan tetapi juga dapat dilihat minimal dari data administrasi di wilayah tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan menciptakan suatu program inovasi Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Inovasi program Kalimasada ini bertujuan untuk menciptakan kawasan lingkungan atau kampung yang tertib administrasi kependudukan. Program Kalimasada ini pertama kali diluncurkan pada tanggal 18 November 2021 dengan melibatkan berbagai pihak, baik penyelenggara administrasi kependudukan di tingkat Dinas, Kecamatan, Kelurahan, RT/RW, serta masyarakat. Dengan adanya program Kalimasada ini, warga tidak perlu jauh-jauh datang ke Disdukcapil. Program Kalimasada ini diharapkan dapat mendorong masyarakat supaya bisa tertib administrasi kependudukan dengan memanfaatkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan seperti Klampid New Generation (KNG), Takon Klampid, Jebol Anduk dan Puntadewa, serta Layanan Duo Lontong dan Aco Eri. Esensi dari program Kalimasada ini adalah

membangun pelayanan publik tak hanya dengan kekuatan pemerintah. Tapi melalui gotong-royong dan kebersamaan masyarakat di masing-masing lingkungan atau kampung.

Seperti halnya di Kelurahan Karah, yang merupakan pemerintahan pada tingkat di bawah Kecamatan Jambangan yang membantu mempermudah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus agar Kantor Kelurahan Karah dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Namun sayangnya hingga saat ini, masih sering ditemui keluhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat menunjukkan bahwa ada beberapa pelayanan yang kurang sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, di mana masalah tersebut di antaranya adalah masih kurangnya pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi mengenai apa saja syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, akses internet yang terkadang lambat sehingga menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan pelayanan, dan juga ketidaktepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketiga permasalahan tersebut merupakan gambaran kecil pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah. Untuk mengetahui lebih lanjut, maka perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui beberapa indikator yang tepat. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah keinginan untuk membantu, mengurus dan menyelesaikan keperluan orang lain maupun proses penyelesaian keperluan suatu kelompok yang berarti bahwa objek yang dilayani adalah sekelompok orang dan individu (Sianipar, 1998). Sedangkan publik diartikan sebagai masyarakat/rakyat (Indradi, 2017). Moenir (2002:26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Secara umum pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya lainnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi pemerintahan tentunya harus memperhatikan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:11) terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensinya itu: Bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

1. Bukti fisik (Tangibles), yaitu fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan publik yang ditunjukkan dengan adanya fasilitas yang mendukung pelayanan termasuk tempat pelayanan itu diberikan, penampilan pegawai, kesopanan dan sikap saat memberikan pelayanan.
2. Kehandalan (Reliability), yaitu kemampuan dan keakuratan pegawai dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta disiplin dalam memberikan pelayanan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian waktu dan biaya jasa pelayanan, serta kemauan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta informasi yang disampaikan secara jelas.
4. Jaminan (Assurance), yaitu tingkat pengetahuan dan pemahaman tugas yang dimiliki pegawai sehingga dapat menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap instansi dan tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat kesalahan pelayanan yang diberikan.
5. Empati (Empathy), yaitu kemampuan pegawai untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian yang ditunjukkan oleh pegawai yang sifatnya perorangan atau pribadi terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan tanpa adanya perlakuan yang berbeda.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni dengan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah, Kota Surabaya. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Soegiyono,

2013). Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah, Kota Surabaya.

Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, untuk memudahkan peneliti, maka penelitian ini difokuskan pada:

1. Indikator kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah, Kota Surabaya:
 - a. Bukti fisik
 - b. Keandalan
 - c. Daya tanggap
 - d. Jaminan
 - e. Empati
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah, Kota Surabaya

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Karah yang berada di Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya. Alasan peneliti melakukan pemilihan di lokasi ini adalah berdasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Kelurahan Karah merupakan salah satu penyelenggara program Kalimasada dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Sumber Data

Adapun jenis data yang peneliti peroleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber, yakni masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Sedangkan, untuk data sekunder ini diperoleh secara tidak langsung melalui sumber data yang berasal dari kajian-kajian terdahulu, seperti misalnya jurnal ilmiah, literatur, berita online, website pemerintah yang relevan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya meliputi :

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati dan mencatat secara langsung atas gejala-gejala yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Melalui proses ini peneliti berusaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber yang ada. Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan teknik wawancara secara terstruktur untuk memudahkan mendapatkan data secara maksimal. Sebelum melakukan wawancara, peneliti menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan yang memuat tentang pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Peneliti memberikan

pertanyaan kepada narasumber sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi maupun data secara mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam program Kalimasada di Kantor Kelurahan Karah.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang relevan dengan topik yang dibahas dalam penelitian. Adapun untuk sumber data dalam studi pustakan yang digunakan oleh peneliti diperoleh melalui kajian-kajian terdahulu, seperti jurnal ilmiah, literatur, berita online, website pemerintah yang relevan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Kalimasada di Kantor Kelurahan Karah Kota Surabaya

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada perspektif masyarakat dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Hal ini tentunya berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan. Berikut merupakan hasil analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam program Kalimasada di Kantor Kelurahan Karah berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik :

a. Bukti fisik (Tangibles)

Bukti fisik merupakan segala fasilitas dan kelengkapan penunjang pelayanan yang secara nyata dapat terlihat, meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Dalam hal sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Karah dapat dilihat berdasarkan tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan, penampila petugas, kemudahan proses pelayanan dan sarana prasarana penunjang pelayanan. Untuk sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan baik dan juga untuk aspek penampilan, pegawai Kantor Kelurahan Karah diberikan aturan dalam berseragam yang disesuaikan dengan Pemerintah Kota Surabaya. Berkaitan dengan kemudahan akses dari pelayanan, Kantor Kelurahan Karah berlokasi di area yang cukup strategis yang mudah dijangkau, letaknya pun berada di tepi jalan raya. Sarana dan prasarana penunjang yang termasuk dalam pelayanan seperti bangunan Kantor Kelurahan Karah termasuk bangunan yang sudah cukup modern. Ruang tunggu yang disediakan juga tergolong luas, sehingga jika masyarakat yang antri banyak tidak perlu sampai menunggu diluar. Berdasarkan hasil analisis yang telah dideskripsikan maka dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik (tangibles) mengenai sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan dinilai sudah cukup baik dan memadai untuk menunjang proses pelayanan.

b. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari kehandalan pegawai dan kesesuaian

dengan SOP yang ditetapkan, seperti ketepatan waktu dan kecepatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari. Tingkat kemampuan yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini, tingkat kehandalan pegawai di Kantor Kelurahan Karah bisa dibilang masih rendah. Kemampuan yang dimaksud adalah kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya pegawai yang kurang menguasai atau tidak mengetahui syarat-syarat apa saja yang diperlukan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan tertentu. Masyarakat sebagai pemohon juga terkadang terkendala dalam lamanya waktu proses pengajuan dokumen hingga dokumen selesai hal ini dikarenakan keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan permohonan masyarakat. Proses pelayanan pembuatan dokumen tidak sesuai dengan standar karena kurangnya kehandalan petugas yang terkadang masih sering terjadi kesalahan dalam menginputkan data masyarakat, hal tersebut yang kemudian menyebabkan proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan menjadi lama. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat masih belum terlaksana dengan baik.

c. Daya tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Dilihat dari respon pegawai Kantor Kelurahan Karah dalam merespon kebutuhan masyarakat bisa dibilang tanggap. Untuk respon pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat juga tanggap dan cepat. Pegawai Kantor Kelurahan Karah memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan ketanggapan dari pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan, Maka dari itu daya tanggap seorang pegawai sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan baik.

d. Jaminan (Assurance)

Jaminan atau kepastian yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari adanya kepastian waktu dalam memberikan pelayanan. Mengenai jaminan waktu terhadap pelayanan, terkadang dokumen yang selesai tidak jarang memakan waktu yang cukup lama lebih dari yang ditetapkan dalam SOP yaitu kurang lebih tujuh hari kerja. Karena terkadang pegawai Kantor Kelurahan Karah lupa memberi tahu masyarakat bahwa dokumen administrasi kependudukannya sudah jadi. Selain itu, hal lain yang menjadi penyebab proses pembuatan dokumen lama adalah karena terkadang masih terdapat kesalahan-kesalahan data dalam menginputkan pengajuan dokumen, serta masih adanya berkas pelayanan yang hilang, sehingga membuat masyarakat menjadi kecewa. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik dalam

program Kalimasada di Kantor Kelurahan Karah pada aspek jaminan pelayanan yang diberikan masih kurang baik.

e. Empati (Emphaty)

Empati adalah kepedulian pegawai Kantor Kelurahan Karah kepada masyarakat yang dapat dilihat dari bagaimana pegawai melayani dengan tidak melakukan diskriminasi serta kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mayoritas masyarakat menerima perlakuan yang baik dan sopan dalam mendapatkan pesan pelayanan mereka. Sikap pegawai dalam merespon dengan baik pesan komunikasi dari dan untuk masyarakat, maka sudah bisa dikatakan pegawai Kantor Kelurahan Karah sudah memiliki rasa empati yang baik terhadap masyarakat sebagai pemohon layanan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dideskripsikan dapat diketahui bahwa dimensi emphaty sudah berjalan dengan baik.

Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Kalimasada Di Kantor Kelurahan Karah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Kelurahan Karah dalam hal ini terdapat dua faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan diantaranya yang pertama, adalah akses internet yang masih lambat, sehingga data yang diperlukan terkadang lambat untuk diselesaikan. Adapun faktor kedua terkait kedisiplinan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan. Terkadang ada pegawai yang tidak langsung mengerjakan berkas pengajuan dokumen administrasi kependudukan yang masuk, hal ini menyebabkan proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan menjadi lama. Selain itu, beberapa pegawai juga terkadang tidak langsung menginfokan kepada masyarakat bahwa dokumen administrasi kependudukan yang diajukan sudah selesai, sehingga masyarakat tidak mengetahui dengan pasti kapan mereka harus datang kembali untuk mengambil dokumen administrasi kependudukan yang sudah jadi. Faktor-faktor tersebut tentunya memberikan dampak buruk terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis peneliti di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah jika dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan kependudukan yang dikemukakan oleh Zeithhaml, terdapat tiga dimensi yang berjalan dengan baik sebagaimana mestinya, yaitu diantaranya dimensi bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), dan empati (emphaty). Sedangkan untuk dua dimensi yang lainnya bisa dikatakan berjalan kurang baik, yakni dimensi kehandalan (reliability), dan jaminan (assurance). Jika dilihat dari faktor yang mempengaruhi, maka faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah diantaranya adalah akses internet yang masih lambat, sehingga data yang diperlukan terkadang lambat untuk diselesaikan. Pegawai juga terkadang tidak langsung menginfokan

kepada masyarakat bahwa dokumen administrasi kependudukan yang diajukan sudah selesai, sehingga masyarakat tidak mengetahui dengan pasti kapan mereka harus datang kembali untuk mengambil dokumen administrasi kependudukan yang sudah jadi. Faktor-faktor tersebut tentunya memberikan dampak buruk terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Karah.

Saran

Dalam rangka peningkatan mutu kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebaiknya Kantor Kelurahan bisa lebih meningkatkan kinerja pegawai, menumbuhkan kedisiplinan, serta melakukan manajemen pelayanan dengan baik khususnya dalam hal pelayanan publik. Kedisiplinan yang ditegakkan dapat menumbuhkan semangat dan kualitas pegawai dengan lebih baik. Karena kualitas seorang pegawai yang memberikan pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kelurahan harus bertindak tegas kepada komponen yang kurang disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yoguakarta: Bina Media
- Ningrum, R. W. K., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal Of Public Policy And Management Review*. 10(3), 144-152.
- Soegiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.