

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN JATIBARANG KABUPATEN INDRAMAYU

Oleh :

Maulana Habil Hasyim¹, Hanny Purnamasari², Evi Priyanti³
^{1,2,3}Univesritas Singaperbangsa Karawang

E-mail : maulanahabilhasyim@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang menyangkut administrasi kependudukan pada kantor kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu belum maksimal akibat belum optimalnya penggunaan fasilitas hingga keterbatasan sumber daya hingga waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan kelebihan serta kekurangan yang terdapat pada pelaksanaan pelayanan kependudukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif analisis deskriptif. pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan dengan didukung oleh studi pustaka yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri dari 5 orang narasumber. hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan oleh instansi tersebut kurang maksimal dikarenakan waktu tunggu dalam proses pelayanan cukup lama, kurangnya kapasitas SDM, dan optimalisasi fasilitas penunjang pelayanan yang kurang dimanfaatkan.

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

A. PENDAHULUAN

Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintah terletak pada kualitas pelayanan publik yang buruk, hal ini menjadikan sikap kurang percaya masyarakat terhadap pemerintah. Isu mengenai kualitas pelayanan publik cenderung dianggap kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat karena ketidaksiapan pemerintah dalam menanggapi transformasi nilai yang memiliki dimensi luas dan berdampak pada laju pembangunan yang kompleks serta belum sesuai kebijakan pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan kepada setiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sektor publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja organisasi pemerintah terkait fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, serta menjadi tolak ukur dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Sejalan dengan hal itu kualitas pelayanan publik mutlak ditingkatkan seiring dengan laju dinamika

kebutuhan masyarakat yang makin dinamis pada era baru pelayanan publik.

Pelayanan publik juga diartikan menjadi pelayanan umum, Lembaga Administrasi Negara tahun 2004 dalam Hardiyansyah (2018) mendefinisikan “pelayanan umum sebagai proses pemberian bantuan kepada orang lain melalui cara – cara tertentu melalui kepekaan serta hubungan interpersonal yang menciptakan kepuasan dan keberhasilan”. Penjelasan tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dimana aparatur menjadi aktor utama yang terlibat secara langsung dalam hubungan interpersonal dengan masyarakat.

Peran pemerintah dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat salah satunya dengan menyelenggarakan pelayanan publik di setiap institusi pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan tersebut ialah administrasi kependudukan. Menurut Undang – Undang No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependuduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pencatatan sipil.

Salah satu permasalahan terkait pelayanan publik terdapat pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama satu bulan di instansi tersebut didapati bahwa percepatan layanan, kapasitas SDM petugas, dan fasilitas perlu diperbaiki.

Tabel : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Oktober 2019.

No	Saran dari masyarakat	Jumlah responden	Presen tase
1	Peningkatan Kapasitas SDM Petugas	100	29.07 %
2	Peningkatan Percepatan Layanan	213	61.92 %
3	Fasilitas Diperbaiki	31	9.01%
Jumlah Responden		344	100%

Sumber : *jatibarang.indramayu.go.id*
(diakses 28 juni 2021)

Berdasarkan data pada tabel Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diketahui bahwa indikasi kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu terletak pada fasilitas pelayanan yang diberikan belum optimal digunakan dalam melayani masyarakat pada, selain itu kurangnya kapasitas Sumber daya ditenggarai menjadi penyebab lambannya pelayanan yang diberikan. Dari beberapa kendala tersebut dapat menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan seperti perizinan, legalisasi, pembuatan akta pindah, kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil uraian pada latar belakang tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten

Indramayu dalam kaitannya dengan pelayanan administrasi kependudukan, dengan rumusan masalah Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu dalam pelayanan administrasi kependudukan?. Serta, tujuan penelitian ini untuk menganalisis serta mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu.

B. KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan sejatinya adalah pemberian kebutuhan atas barang maupun jasa, dimana terdapat dua pihak yang terlibat secara interpersonal dengan peran yang berbeda, yakni pemberi pelayanan dan penerima layanan. Semakin puas penerima layanan atas layanan yang diberikan oleh pemberi layanan, maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Wycof dalam Tjiptono (1996:59) kualitas layanan/jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut demi memenuhi harapan pelanggan.

Sementara itu pelayanan pada intinya adalah kegiatan yang menyangkut pemenuhan akan suatu hak, ia melekat pada tiap – tiap individu, baik secara personal maupun berkelompok yang dilakukan secara universal.

Hakikat pelayanan menurut Djafri (2018) adalah “rangkaiannya proses kegiatan pelayanan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat dan berlangsung secara rutin serta berkesinambungan”. kegiatan proses yang dimaksud merupakan hubungan kepentingan antara penerima dengan

pemberi kebutuhan sehingga dapat saling menerima baik itu tanpa ada keluhan dan ketidakpuasan lainnya.

Sedangkan menurut Rasyid (2000) jika dilihat dari sudut pandang pemerintahan, maka pelayanan merupakan suatu proses kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak – hak dasar serta hak pemberian, wujudnya dapat berupa layanan maupun jasa”.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan penting dalam proses bernegara, dimana fungsi pemerintah sebagai pelayanan kepada masyarakat dijalankan dengan seperangkat aturan agar dalam pelaksanaannya dapat memberikan kemudahan dalam proses administrasi sebagai wujud kepedulian negara kepada masyarakat.

Mahmudi (2010) mengungkapkan “pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan atas kebutuhan publik serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini adalah instansi pemerintahan”.

Indikator mengenai kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan sebagai paramater apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memuaskan mereka sebagai penerima layanan?, selain itu indikator ini juga berfungsi sebagai paramater pelayanan publik yang berkualitas agar mutu dan jaminan yang diberikan oleh penyelenggara publik dapat ditingkatkan.

Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan,

jaminan, dan empati. Ia menyatakan bahwa persepsi konsumen maupun pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan, sehingga terdapat hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kelima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml et al, dalam Hardiyansyah (2018) dapat digunakan sebagai tola ukur terhadap kepuasan konsumen dengan pelayanan yang telah diberikan, kelima dimensi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*), mencakup bukti fisik yang menjadi pendukung dalam proses pelayanan berlangsung, sehingga hal dapat memberikan kemudahan akses kepada pelanggan.
2. Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan petugas dalam melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) hal ini berkaitan dengan sikap dan respon petugas dalam pemberian pelayanan dengan profesional sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*) berkenaan dengan kepastian yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dengan jaminan legalitas, kepastian biaya, dan ketepatan waktu.
5. Empati (*Empathy*) setiap pelayanan yang diberikan harus berorientasi kepada pelanggan dengan mendahulukan kebutuhan pelanggan disertai sikap yang ramah dan sopan santun serta menghargai setiap

pelanggan tanpa perbuatan diskriminatif.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penggunaan metode serta pendetan penelitian tersebut bertujuan untuk mencari fakta – fakta secara lebih mendalam dengan para narasumber, sehingga dapat tersaji data yang lebih mendalam, akurat, dan faktual.

Penentuan informan maupun narasumber dalam penelitian dilakukan dengan teknik sampling bertujuan (*Purposive Sampling*), menurut Mundir (2013) “peneliti secara sengaja memilih informan dengan pertimbangan informan dapat mengungkapkan data yang berkaitan dengan topik penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti”. Kemudian peneliti memilih 5 informan yang terdiri dari 1 Kepala Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu, 2 staff bidang pelayanan umum, serta 2 staff dari bidang pengembangan SDM. Sementara teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya :

1. Observasi, mengamati secara langsung kejadian maupun fenomena yang sedang terjadi di lapangan, sehingga mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data.
2. Wawancara, bertujuan untuk melengkapi serta mengamati ulang terhadap data yang diperoleh dari hasil observasi dengan melalui kegiatan tanya jawab kepada informan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
3. Dokumentasi, pengumpulan data penelitian melalui penyelidikan

sumber – sumber tertulis yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti dengan tujuan untuk melengkapi data yang sudah ada maupun sebagai pembandingan antara hasil data yang didapat sebelumnya.

Sementara teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Wujud (*Tangibles*)

Pelayanan berupa fasilitas fisik yang diberikan oleh kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu selalu dijaga kebersihannya, hal ini dibuktikan dengan adanya kegiatan bersih – bersih bersama secara sukarela oleh setiap pegawai dalam memelihara kebersihan fasilitas pelayanan. Selain itu kerapuhan petugas, fasilitas pelayanan, kenyamanan ruangan sudah cukup baik, namun dalam penggunaan fasilitas mesin nomor antrean yang disediakan belum digunakan dengan maksimal oleh masyarakat, hal ini dikarenakan jumlah masyarakat yang berkunjung ke kantor kecamatan jumlahnya tidak pernah terlalu banyak, sehingga masyarakat bisa langsung memproses keperluan mereka.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Setiap petugas mampu merespon kebutuhan serta keluhan dari masyarakat, hal ini didukung dengan kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu disetiap proses pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi, hal ini berdasarkan penuturan dari staff bidang pelayanan umum bahwa dalam proses pelayanan, pegawai dituntut harus mampu mengaplikasikan alat operasional yang telah disediakan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Respon petugas terhadap masyarakat cukup baik, hal ini dibuktikan dengan sikap yang ramah kepada masyarakat yang belum paham akan proses pelayanan mana yang sesuai dengan kebutuhannya, petugas menanyakan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu, hal ini dilakukan agar keperluan masyarakat dapat dilayani dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam salah satu proses pelayanan kependudukan dinilai kurang memuaskan, hal ini dikarenakan waktu tunggu dalam pembuatan KTP maupun Kartu Keluarga yang memakan waktu 3 hingga 5 hari dalam proses pembuatannya, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan staff bidang kepegawaian terkait lamanya proses pelayanan kependudukan tersebut diakibatkan oleh kapasitas sumber daya pegawai yang kurang memadai sehingga berkas – berkas dari masyarakat tidak dapat diselesaikan segera untuk pelayanan kependudukan tertentu.

5. Empati

Kepedulian terhadap pelanggan dalam proses pelayanan cukup baik, hal ini ditandai dengan pemberian tugas oleh Camat secara langsung kepada pegawai dan staff untuk melaksanakan program maupun pelayanan kepada masyarakat, hal ini kemudian menjadi suatu sikap disiplin sehingga dalam proses pelayanan petugas maupun staff selalu ada di tempat masing – masing. Sikap pegawai yang patuh serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh atasan menjadi faktor pendukung dalam kepedulian pegawai akan tugasnya untuk melayani masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari uraian pembahasan di atas mengenai penelitian Jatibarang Kabupaten Indramayu dapat dinilai belum maksimal, hal ini dikarenakan kekurangan pada sumber daya yang dimiliki sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efektif, selain itu pemanfaatan penggunaan fasilitas pelayanan belum dioperasionalkan dengan semaksimal. namun dari segi personalia sudah cukup baik dengan sikap dan kehandalan yang sudah memumpuni.

Setelah mengetahui kendala yang mengakibatkan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut, saran yang dapat penulis berikan berdasarkan uraian kesimpulan sebelumnya yaitu perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan fasilitas layanan yang diberikan dapat berupa poster maupun imbauan lainnya sehingga tidak perlu dijaga maupun diarahkan oleh petugas, hal demikian agar petugas yang ada dapat bekerja lebih

tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan

optimal, untuk kendala lamanya waktu pelayanan administrasi sebaiknya dibuat sistem pelayanan publik secara daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media : Yogyakarta.
- Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan : Berbasis Revolusi Mental*. Ideas Publishing : Gorontalo.
- Rasyid. (2000). *Makna Pemerintahan*. Mutiara Sumber Widya : Jakarta.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIE YKPN : Jakarta.
- Mundir. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. STAIN Jember Press : Jember