

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BANTAENG

Muh.Naldi^{1*}, Abdul Mahsyar², Muhammad Yusuf³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to examine the quality of public services in the field of population administration in Bantaeng District by using the theory of service quality. Public services are interesting to observe because their activities are in the context of fulfilling the basic needs of citizens for goods or services and administrative services related to the public interest. There are four qualities of public services including, direct evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance.

Keywords: public service, quality, population

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Bantaeng dengan menggunakan teori kualitas pelayanan. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Ada empat kualitas pelayanan publik diantaranya, bukti langsung (tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance).

Kata kunci: pelayanan publik, kualitas, kependudukan

* muhnaldi@gmail.com

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena dibutuhkan dalam semua aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sarana bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar setiap warga negara. Setiap warga negara, serta barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia layanan publik, diklasifikasikan sebagai warga sipil. Masyarakat semakin menuntut agar instansi pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Pemerintah Daerah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Pemerintah daerah diberikan kemampuan untuk menciptakan dan memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Pemerintah daerah mampu memberikan kualitas layanan yang baik kepada penduduk setempat sebagai hasil dari kebijakan ini, yang menghasilkan kekayaan dan kesejahteraan daerah. Usaha suatu organisasi atau birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai suatu tujuan tertentu dikenal dengan istilah

pelayanan publik. Dalam suatu pemerintahan, administrasi kependudukan merupakan salah satu cara penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi kependudukan adalah serangkaian tindakan untuk penataan dan pengelolaan dokumen dan data kependudukan, seperti pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah merupakan masalah kritis. Hal ini terjadi karena, di satu sisi, kebutuhan masyarakat akan layanan berkualitas tinggi semakin meningkat, sementara praktik penyedia layanan tidak berubah. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun keinginan tersebut seringkali tidak terpenuhi karena pelayanan publik saat ini masih rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kebutuhan pelanggan harus diprioritaskan dalam pelayanan pemerintah. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat mencapai enam dari sepuluh indikasi pelayanan yang baik yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000:15), yaitu kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan,

kesopanan dan keramahan, serta tanggung jawab, serta kemudahan untuk memperoleh pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan tersebut, maka kebutuhan masyarakat telah terpenuhi, dan masyarakat telah terpuaskan.

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kependudukan dan catatan sipil, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan ada pula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kontribusi perilaku birokrasi yang secara langsung berdampak pada jenis pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah tidak dapat dipisahkan dari birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi. Seperti yang biasa terjadi di masyarakat, sebagian telah berhasil melaksanakan pelayanan administrasi secara optimal sedangkan sebagian lainnya gagal memberikan pelayanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, khususnya dalam

kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil.

Salah satu tantangan pembangunan di Sulawesi Selatan adalah layanan administrasi begitu pula yang dialami oleh Kabupaten Bantaeng yang membutuhkan kualitas pelayanan administrasi yang masih belum optimal kepada masyarakat. Dan juga masalah juga muncul dari masyarakat yang belum paham tentang persyaratan yang harus dibawa untuk melakukan pelayanan administrasi dapat dilihat masih banyak masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat kartu kependudukan dan kartu tanda penduduk.

Para pegawai masih jauh dari kata professional atau kurang memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga dalam proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat, Kabupaten Bantaeng sebagai salah satu daerah otonom yang sudah mengembangkan *e-government* seharusnya dapat meningkatkan pelayanan publik terutama dalam hal administrasi namun di dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kendala ataupun permasalahan yang terjadi.

yaitu, interval waktu pencetakan kartu dengan proses perekaman memakan banyak waktu.

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul kualitas pelayanan publik bidang admistrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode tersebut tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, akan tetapi menitikberatkan pada observasi dan susunan alamiah (*naturalistic setting*). Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menunturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, maka peneliti juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi data. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendiskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha

mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel.

Peneliti bertindak sebagai pengamat. peneliti hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi. dengan suasana alamiah di maksudkan bahwa peneliti terjun ke lapangan. peneliti tidak berusaha memanipulasikan variabel. Penelitian deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis) tetapi juga memadukan (Sintesis). Bukan saja melakukan klasifikasi, tetapi juga organisasi. Penelitian seperti ini memerlukan kualifikasi yang memadai. Pertama, peneliti harus memiliki sifat reseptif. Peneliti harus selalu mencari bukan menguji. Kedua, peneliti harus memiliki kekuatan integratif, kekuatan untuk memadukan berbagai macam informasi yang diterimanya menjadi satu kesatuan penafsiran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat

menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Dalam penelitian ini menggunakan teori andy Tjiptono, (2000: 70) dengan empat indikator di dalamnya yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Bukti Fisik

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan dalam

menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pemerintah dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Bukti fisik merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh masyarakat dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapihan kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung

primanya layanan yang diberikan. Berikut hasil wawancara bersama SI Sebagai Kasi Informasi Pelayanan. “Berbicara tentang bukti fisik berarti berkaitan dengan apa yang dapat dilihat oleh masyarakat kalo secara menyeluruh sarana dan prasarana yang disediakan Disdukcapil Kabupaten Banteng sejauh ini baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan”. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil sudah maksimal dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang menunjang masyarakat.

Hal senada juga di sampaikan oleh Bapak S sebagai Kasubah Kepegawaian. Hasil wawancara bersama Bapak S adalah sebagai berikut. “Sarana prasarana pendukung kerja secara menyeluruh telah terpenuhi terlebih dalam hal menggunakan media internet sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dimana masyarakat tidak harus langsung datang ke kantor namun dapat memperoleh pelayanan melalui website yang telah ada”.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pegawai Disdukcapil Kabupaten Banteng dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan

dengan maksimal dilihat dari pemenuhan sarana dan prasarana yang ada, hal serupa juga disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Bantaeng berikut hasil wawancara bersama M sebagai Masyarakat Kabupaten Bantaeng. “Saya sebagai masyarakat yang memperoleh pelayanan, menurut saya pelayanan yang diberikan sudah baik kalo saya liat fasilitas yang telah disediakan di kantor pun cukup nyaman dan pegawai pun dalam melayani masyarakat dengan cara yang ramah semua”.

Berikut hasil wawancara bersama AR Masyarakat Kabupaten Bantaeng. “Kalo menurut saya sarana prasarana yang ada di Disdukcapil sudah bagus apalagi sekarang sudah lebih mudah lagi karena dapat memperoleh pelayanan secara *online*”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan bukti fisik berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. *Tangible* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat benar-benar

diperhatikan Disdukcapil Kabupaten Banteng untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap masyarakat.

Kehandalan

Kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Setiap 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). Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan

uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan.

Daya Tangkap

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam rangka memenuhi harapan publik dalam pemberian pelayanan publik tentu saja aspek kualitas layanan merupakan kunci yang harus dilaksanakan. Kualitas pelayanan publik ini pada akhirnya dapat dirasakan oleh masyarakat manakala masyarakat memperoleh kepuasan dari layanan publik.

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan

tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banteng berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan.

Jaminan

Jaminan dan kepastian yaitu yang berupa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia pelayanan. Terdiri dari komponen komunikasi kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan-santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah-tamahan para petugas pelayanan dan kemampuan para petugas pelayanan untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pada

penelitian ini, Dimensi *Assurance* ditentukan oleh indikator-indikator sebagai berikut kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan, mekanisme jalur pengaduan, jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan Administrasi Kependudukan, kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas, jaminan keamanan dalam pelayanan. Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai disdukcapil dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.

Dari beberapa pengertian *assurance* yang dipersepsikan oleh beberapa ahli, maka *assurance* adalah tindakan karyawan terhadap member atau pelanggan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan *image* terhadap pelanggan bahwasannya pelanggan akan lebih baik apabila mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam penelitian ini yang

dimaksudkan dengan jaminan yaitu tindakan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam menjamin bahwa masyarakat dapat menyelesaikan urusan mereka dalam hal pengurusan dokumen yang melalui Disdukcapil. Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Banteng dengan menggunakan teori kualitas pelayanan public menurut Fandy Tjiptono, (2000: 70) yang didalamnya terdapat empat indikator, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa: 1) Bukti Langsung (*tangibles*). Dalam indikator ini Disdukcapil telah memberikan pelayanan sesuai dengan indikator yang dibuktikan dengan tersedianya sarana dan prasana yang baik dalam melayani masyarakat, 2) Keandalan (*reliability*). Dalam indikator ini Disdukcapil Kabupaten Banteng dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 3) Daya Tanggap (*responsiveness*). Dalam indikator daya tanggap Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, 4) Jaminan (*assurance*). Dalam Indikator Jaminan disdukcapil Kabupaten Banteng telah memberikan menjamin adanya keamanan dan kenyamanan baik kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan secara *offline* ataupun secara *online* bentuk kenyamanan yang dimaksudkan

diantarannya yaitu menjamin keamanan data masyarakat serta kemandirian dan kenyamanan sarana dan prasarana yang ada di disdukcapil Kabupaten Bantaeng.

<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8277/>
Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

REFERENSI

- Barat, P. P. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, 1(1).
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), pp. 734–739.
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penulisan Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Kasihta, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. *INSPIRASI: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1).
- Susanti, S. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta). Diperoleh dari <https://core.ac.uk/download/pdf/3514741.pdf>
- Salmani, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan* (Skripsi, Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin). Diperoleh dari