

**Kualitas Pelayanan Administratif Kependudukan
Kantor Kecamatan Sukabumi**

Tugas

Oleh:

Diva Aulia Ramadanti (2216041103)



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
SEPTEMBER, 2023**

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Sabrina Elliya Adelina (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Se- Kota Salatiga. Penelitian ini merupakan penelitian yang di teliti dengan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, , situasi dan variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan yang terjadi di lapangan. Data yang bersifat kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka. Maka, dalam penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel yang disajikan dalam bentuk data yang bersifat faktual dan sistematis serta akurat dalam penyusunannya. Penelitian ini memperoleh hasil yaitu 1.) Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan se-kota salatiga dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Berdasarkan lima dimensi tersebut peneliti mendapatkan hasil yang memuaskan. Hal tersebut dilihat dari jawaban narasumber yang memeberikan jawaban sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan se-kota salatiga. Namun, masih banyak juga indikator yang harus diperbaiki yaitu kenyamanan tempat pelayanan, keahlian pegaawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2.) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten dalam penyelesaian permasalahan di kantor kecamatan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

2. Rozita Izlin (2021) dengan judul Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu
 - 1.) Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Tambang termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan evaluasi jumlah rata-rata responden berada pada ukuran 56% -75%
 - 2.) Buruknya pelayanan yang ada pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar karena ditemui masih adanya hambatan-hambatan sebagai berikut:
 - a. Kurang Disiplinnya kerja aparat Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar
 - b. Kurangnya transparansi pelayanan
 - c. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya
 - d. Kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas
3. Ratna Esa Kusiawati (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, atau kelompok atau suatu kejadian. Penelitian ini memperoleh hasil dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diambil kesimpulan bahwa masih banyak kekurangan dalam lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu SDM, Koordinasi dengan Pemerintah Desa, sarana, dan prasarana.

2.2 Tinjauan Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi

kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

Menurut Ibrahim (2008 : 22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (1995: 7) menyatakan bahwa, “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Undang- Undang nomor 25 tahun 2009 telah menjelaskan bahwa pengertian 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam UU nomor 25 tahun 2009 Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa yang menerima pelayanan publik adalah orang. Masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.2 Asas-Asas dan Standar Pelayanan Publik

asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kapmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan disengarkan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara, persyaratan persyaratan pelayanan pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal: keamanan, pelayanan, kenyamanan, kemampuan, petugas dan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tatacara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum dalam hal:waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi, sistem dan fasilitas dan peralatan.
- e. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan kedisiplinan petugas kewajiban biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
- f. Keadilan yang merata dalam arti cangkupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
- g. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti halnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya Pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok meliputi Pelayanan Administratif yang merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Jenis pelayanan publik yang berikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih.

Kemudian, jenis pelayanan publik yang berikan pemerintah yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

2.3 Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan.

Goetsch dan David (fandy Tjiptono 2000: 51) dia mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan produk atau jasa.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hardiyansyah (2011:35) “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. Sedangkan menurut Tjiptono (2011:153) mendefinisikan bahwa “kualitas pelayanan merupakan salah satu kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, kualitas yang baik akan memberikan nilai plus dari pelanggannya”.

2.3.2 Dimensi Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu, Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

2.4 Tinjauan Administratif

2.4.1 Pengertian Administrasi

Administrasi Kependudukan dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta

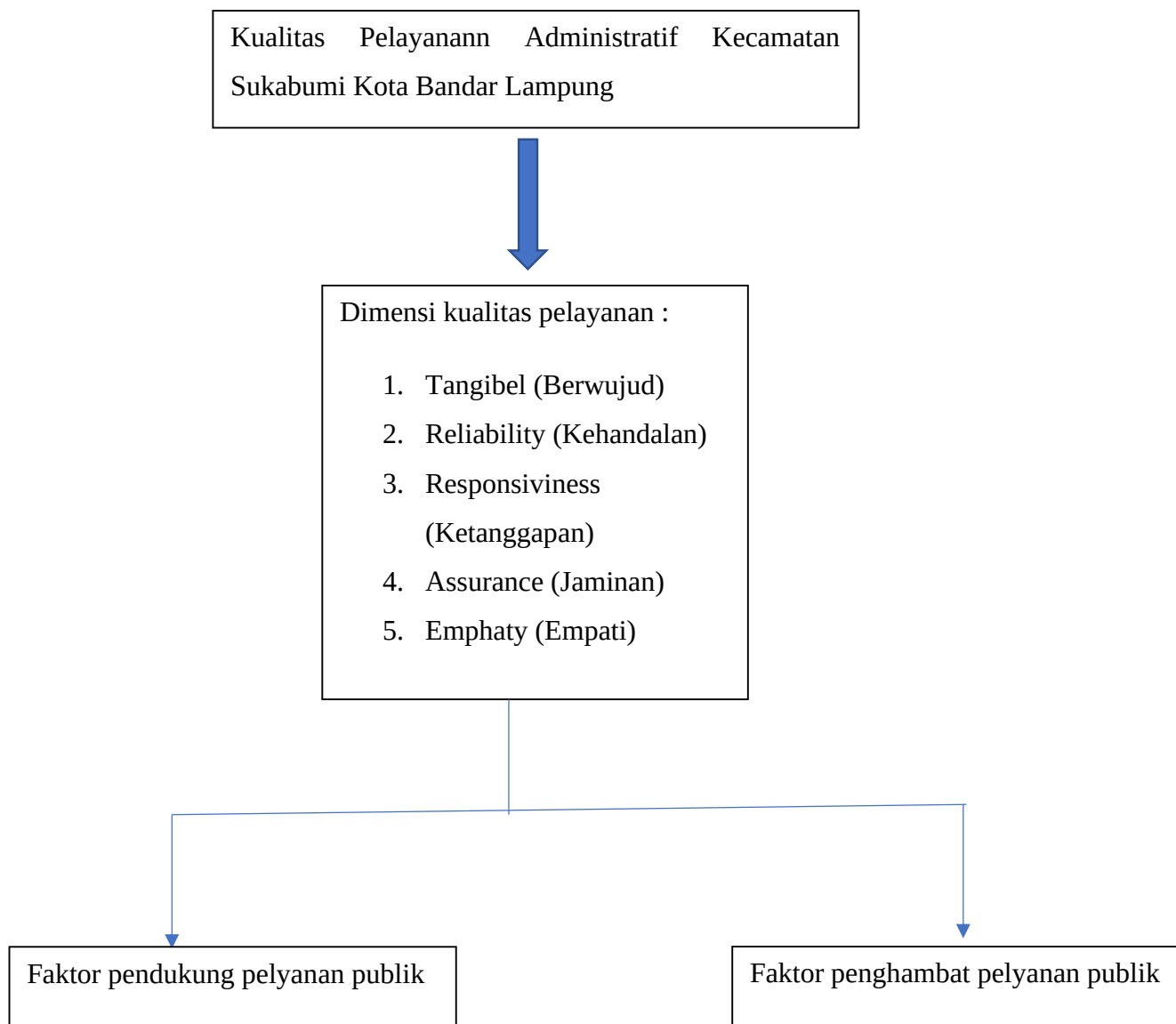
pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan 17 Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

2.5 Kerangka Pikir

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kabupaten atau kota yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah kabupaten atau kota yang dilimpahkan bupati atau walikota. Salah satu tujuan dari pemekaran wilayah adalah agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, artinya kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan dan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terutama pelayanan pokok yang diberikan oleh aparatur kecamatan terhadap masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di kecamatan hendaknya selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Mengingat tuntutan masyarakat akan kualitas layanan semakin tinggi. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan diulas mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

Gambar 1. kerangka pikir penelitian



REFERENSI:

Adelina, S. E. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN Se-KOTA SALATIGA.*

Izlin, R. (2021). *ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR.*

Kuswati, R. E. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL.*

Rukayat, Y. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. Urnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 56–65.*