

## **Kualitas Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sekupang Kota Batam**

**Dinda Ainnunne Hasan<sup>1</sup>, Fitria Nur Lisdianingrum<sup>2</sup>**

<sup>12</sup>Fisip, Universitas Maritim Raja Ali Haji

---

### **Article Info**

#### **Article history:**

Accepted : 25 September 2023

Publish : 30 September 2023

---

#### **Keywords:**

*Kualitas, Pelayanan Publik, Kota Batam*

---

### **Abstrak**

Transaksi jual beli online mengubah kegiatan jual beli yang biasanya Pemerintah merupakan sebagai wadah penyedia layanan publik yang dimana di butuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab yang diaman terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang menentukan berhasil pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kota Batam. Teknis analisis data yang digunakan merupakan adalah model interaktif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan di kota Batam di lihat dari aspek fasilitas fisik, jamina, empati sebagai pelayanan umum di kota Batam masih sedikit belum memenuhi fasilitas yang memadai untuk memberikan fasilitas terhadap masyarakat agar masyarakat merasakan kepuasan dari pelayanan public.

*This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-Berbagi Serupa 4.0 Internasional](#)*



---

#### **Corresponding Author:**

**Dinda Ainnunne Hasan<sup>1</sup>**

Fisip, Universitas Maritim Raja Ali Haji

email: [dainnunnehasan@gmail.com](mailto:dainnunnehasan@gmail.com)

## **1. PENDAHULUAN**

Pemerintah punya peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang Sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang dalam pasal 1 undang-undang Nomer 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pelayanan publik yang dimana berbunyi sebagai berikut pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan Sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga dan penduduk atas barang/jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis

Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kecamatan Sekupang Kota Batam merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dengan pertumbuhan penduduk yang signifikan. Dengan pertumbuhan penduduk yang cepat, diperlukan administrasi kependudukan yang efisien untuk mengelola data penduduk dengan baik. Batam merupakan pusat investasi dan perdagangan internasional. Kehadiran banyak perusahaan dan pekerja asing menuntut pengelolaan data kependudukan yang akurat untuk berbagai keperluan seperti izin tinggal dan ketenagakerjaan.

Kualitas administrasi kependudukan yang baik akan mendukung pelayanan publik yang lebih efisien. Informasi yang akurat dan terkini tentang masyarakat Kota Batam diperlukan untuk perencanaan pembangunan, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Sekupang Kota Batam belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di kota Batam. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan. Tujuan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh

terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Kelengkapan Dokumen Kependudukan: Sebagian besar dokumen kependudukan seperti KTP dan KK penduduk Kota Batam tercatat dengan baik, namun masih ada beberapa kasus di mana data tidak terupdate dengan baik.

Mayoritas responden menganggap pelayanan publik terkait administrasi kependudukan di Kota Batam baik. Waktu tunggu yang singkat dan prosedur yang efisien mendapatkan apresiasi dari masyarakat.

Kota Batam telah mengimplementasikan sistem informasi kependudukan yang canggih untuk menyatukan dan mengelola data penduduk. Ini telah meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. Terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, menurut seorang informan yaitu: "menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

#### 4. KESIMPULAN

Empati yang diberikan pihak Kecamatan sekupang Kota Batam yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

kualitas administrasi kependudukan kecamatan Sekupang Kota Batam mengalami perbaikan, terutama dalam hal efisiensi dan aksesibilitas layanan. Namun, upaya berkelanjutan masih diperlukan untuk mengatasi tantangan yang ada dan memastikan pelayanan yang lebih baik bagi penduduk Kota Batam di masa mendatang.

#### 5. REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. "Mewujudkan Good Governance Melayani Publik." *Gadjah Mada University, Yogyakarta* (2006).
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
- Rinaldi, Rudi. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2.1 (2012): 22-34.
- Saefullah, A. Djadja. "Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik." *Jurnal Publik* 10 (1999).
- Sanapiah, Azis. "Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat." *Jurnal Administrasi Negara* 6.1 (2000): 21-35.