

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng

I Dewa Nyoman Juniasa

Article Info

Article history:

Received : 28 July 2023

Publish : 31 July 2023

Keywords:

Administrasi, Pelayanan Kependudukan

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan seseorang masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintah dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sumber lain. Adapun judul dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. Dengan rumusan masalah Bagaimanakan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif, sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan dari sumbernya, data dibedakan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi data dan kesimpulan. Sudah saatnya di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan ataupun perbaikan indikator-indikator yang belum terimplementasikan secara maksimal dalam dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), *resposiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan)..

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

I Dewa Nyoman Juniasa

1. PENDAHULUAN

Desa merupakan salah satu organisasi terkecil di Indonesia yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, yang salah satunya adalah Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng yang dimana melakukan Pelayanan Administrasi seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) KK (Kartu Keluarga), Surat Keterangan Tidak Mampu, dan dokumen penting lainnya.

Dalam mendapatkan pelayanan pengurusan administrasi masyarakat masih mengalami masalah akibat masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan yang harus mereka bawa. Disamping itu kurangnya informasi yang mereka dapatkan dari pemerintah desa sehingga menyebabkan masalah ini terjadi. Secara tidak langsung masalah akan menghambat proses pembuatan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan KK (Kartu Keluarga), Kartu Tanda penduduk, dan dokumen lainnya.

Dalam hal ini akan berpengaruh pada lamanya pembuatan dokumen seperti kartu keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik sehingga akan berdampak pada tingkat Kepuasan Pelayanan yang diterima oleh Masyarakat. Permasalahan lain terkait Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan adalah terkait dengan sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti tidak terlalu memadainya fasilitas untuk pelayanan sehingga pelayanannya sangat terlambat dan kadang membutuhkan waktu yang lebih lama.

Permasalahan terjadi di bagian pelayanan untuk masyarakat yang ingin membuat Surat Nikah, dan Surat Keterangan Izin Usahanya itu berlangsung lambat atau butuh waktu lebih dari satu

hari, entah itu karna kendala fasilitas atau kendala kurangnya SDM bagian pelayanan administrasi bidang kependudukan. Dalam menggali informasi ini peneliti belum terlalu dalam melakukan wawancara langsung, peneliti hanya melakukan mewawancara pribadi yang sangat terbatas dengan bagian pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Bengkel. Berdasarkan masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng". Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng?

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif, Merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan penelitian dan perilaku obyek penelitian yang diamati.

Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong, 2001:132). Oleh karena itu seorang informan harus benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Memilih seorang informan harus dilihat kompetensinya bukan hanya sekedar untuk menghadirkannya.

Agar dapat mengumpulkan informan dari obyek penelitian sesuai dengan fenomena yang diamati, dilakukan pemilihan kepada unsur masyarakat secara purposive sebagai informan. Berikut nama informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini:

NO	NAMA	JABATAN	ALAMAT
1	Nyoman Timora Willy Pratama S.Kom	Kasi Pemerintahan	Desa Bengkel
2	Ni Luh Erawati	Kasi Pelayanan	Desa Bengkel
3	Kadek Astina	Warga Masyarakat	Desa Bengkel
4	Made Agus Ariawan	Warga Masyarakat	Desa Bengkel

Teknik Analisis Data

Analisis data dimana data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Arikunto, 2010).

Data yang telah didapatkan selanjutnya dianalisis dengan analisa deskriptif kualitatif yang dapat diartikan sebagai suatu cara peneliti untuk mengolah dan memaparkan data sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sehingga dapat menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini data yang dianalisis adalah Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Reliability (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi

kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng.

Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng.

Empathy (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui pelayanan yang sangat cepat dan cermat yang didukung oleh sumber daya manusianya yang professional. Dan juga sarana dan prasarana yang sangat memadai seperti komputer dan alat kerja yang lain yang tersedia di setiap meja petugas. Tersedianya nomor antrian layanan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, yang bertujuan agar pelayanan berjalan teratur tanpa harus saling mendahului. Majalah dan Koran juga disediakan di meja ruang tunggu untuk bisa dibaca oleh warga yang datang sambil menunggu antrian pelayanan oleh petugas. Dilengkapinya papan pemberitahuan yang terpasang di ruang tunggu terkait ada dan tidaknya pejabat desa, dalam hal ini memberikan informasi bagi masyarakat yang akan berkepentingan dengan pejabat bersangkutan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan di Desa Bengkel Busungbiu pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini ditunjukkan melalui pelayanan yang cepat dan berkualitas tanpa harus menunggu berhari-hari. Hal ini tidak terlepas dari kinerja dari petugas pelayanan yang professional yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Bengkel dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan, tepat, dan cermat namun kurang cepat. Pelayanan kurang cepat ini tercermin dari masih adanya masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang menunggu agak lama, hal ini terjadi akibat kebingungan dalam mencari tempat/ruangan dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Bengkel Busungbiu dalam dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan

jaminan pelayanan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan. Namun masih belum ada jaminan bagi masyarakat terutama jaminan keamanan bagi mereka yang membawa kendaraan berupa lahan parkir yang belum memadai sehingga masih menggunakan badan jalan untuk tempat parkir.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Bulelengada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui sikap yang ramah oleh pegawai yaitu memberikan senyum, sapa dan salam kepada semua masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi. Petugas juga mengarahkan kepada warga untuk menempati tempat duduk yang telah disediakan sambil menunggu giliran dalam pelayanan.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng agar terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal antara lain:

- a. Dimensi *assurance* (jaminan), dimana perlu adanya tempat parkir yang memadai bagi masyarakat yang membawa kendaraan sehingga mereka tidak lagi parkir di pinggir jalan dan mereka akan merasa terjamin keamanan kendaraannya. Disamping itu, perlu dipasang tanda berupa tulisan pada masing-masing ruangan tempat pelayanan, yang tujuannya untuk mempermudah bagi yang membutuhkan pelayanan dalam mendapatkan layanan.
- b. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), perlu ditingkatkan lagi terkait kecepatan pelayanan terhadap masyarakat saat membutuhkan pelayanan sehingga tidak terkesan terlantarkan, melalui peningkatan komunikasi oleh petugas pelayanan kepada yang datang membutuhkan pelayanan.
- c. Untuk dimensi-dimensi lain seperti dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dan dimensi *reliability*, yang telah terlaksana dengan baik hendaknya juga tetap diupayakan untuk ditingkatkan dalam usaha memberikan pelayanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan menambah sarana prasarannya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Barat, P. P. 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat*. Jurnal Eksekutif, 1.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Dwimawanti, I. H. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayattullah, B. H. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Wonocolo Surabaya*. JPAP: *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739.
- H. Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama Hessel
- Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

- Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja
- Rosdakarya. Litjan Potlak Sinambela,dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu