

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Desa Wage

Melia Febriana¹, Teguh Priyo Sadono², Radjikan³

^{1,2}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

meliafebriana270@gmail.com¹, teguh@untag-sby.ac.id², radjikan@untag-sby.ac.id³

Abstract

This research is motivated by the understanding that the quality of service will affect public satisfaction in public services in the field of administration. So the author wants to know the quality of population administration services in increasing community satisfaction at the Wage Village Office, Taman District, Sidoarjo Regency. Quality according to Zeithaml, Berry and Parasuraman 1990 (Haediansyah, 2011; 46) describes 5 dimensions that can be used in measuring the quality of public services Tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee and certainty), Empathy (empathy). Another definition of service quality given by Lewis and booms (1983), in Tjiptono (2005:121) is influenced by two factors, namely customer expectation (customer expectations) and customer perceived (perceived by customers) for a service. Based on PAN ministerial regulation No. 14 of 2017, indicators of community satisfaction include service procedures, service costs, service time, service products, implementing competencies, facilities and infrastructure. This study uses a qualitative descriptive research method with data collection techniques through interviews, observations and documentation of service quality to community satisfaction.

Keywords: Service, Service Quality and Community Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pemahaman bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dibidang administrasi. Maka penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Berkualitas menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman 1990 (Haediansyah, 2011;46) menguraikan 5 dimensi yang bisa digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Empathy* (empati). Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) dipengaruhi oleh dua factor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Berdasarkan Peraturan menteri PAN No 14 Tahun 2017, indikator-indikator kepuasan masyarakat meliputi prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui Wawancara, Observasi dan Dokumentasi terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

Pendahuluan

A. Latar Belakang Umum

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggungjawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap birokrasi. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo adalah Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan observasi tentang kinerja pegawai yang ada di lingkungan Kantor Desa Wage, masih belum efektif dan efisien, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kurang efektif dari segi waktu, jam kedatangan kerja yang tidak tepat waktu dan ketidakpastian penyelesaian pekerjaan, juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini berdampak dari minimnya kinerja pegawai, yang tentunya berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat dan kurangnya pegawai di bidang pelayanan.

Sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitian, penelitian mengkaji penelitian terdahulu untuk mengetahui perbedaan, kesamaan dan relevansi dengan penelitian yang dilakukan, yaitu : Menurut Kasihta, Nurul Bani (2021), Kualitas pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Teladan barat Kecamatan Medan Kota; Menurut Rividi Bara Mentari Agvis (2021), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Desa Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang; Menurut Nova IE Tamara, Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo Vol. 6 No 4 (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat Kawangkoan bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan; Menurut Siti Anisa (2018), Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia; Menurut Sihombing, Cristin (2022), Analisis Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan catatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada masyarakat Kabupaten Humbang Hasandutan

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Wage dalam meningkatkan kepuasan masyarakat?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Wage?

Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah

pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang menggunakan metode deskriptif menurut Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian berupa observasi dan wawancara, dan dokumentasi.

Hasil Dan Pembahasan

Kantor Desa Wage melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif, termasuk diantaranya perizinan-perizinan seperti melayani izin untuk pengurusan Surat. Hasil penelitian dilakukan dengan teori Wawancara kepada masyarakat terhadap kinerja pegawai pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Wage dan melakukan wawancara dengan Pegawai untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Wage. Hasil penelitian juga dilakukan dengan teori Observasi lapangan yang dilakukan peneliti untuk memenuhi kualitas pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo yang merupakan salah satu Kantor Desa di Wage yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam melakukan berbagai urusan.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek atau dimensi, dari hasil analisis kualitas layanan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Wage menggunakan 7 dimensi yaitu Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Dimensi Reliability (Kehandalan), Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Dimensi Assurance (Jaminan), Dimensi Empathy (Empati), customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Dari beberapa dimensi yang ada dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dikatakan cukup baik dan sesuai dengan Dimensi yang dikemukakan dalam teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman 1990 (Haediansyah, 2011;46) dan Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) kecuali dari Dimensi Reliability (Kehandalan) dalam penyelesaian pekerjaan dirasa masih kurang dan perlu diperbaiki lagi.

Dalam mengukur kepuasan merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif yang berbasis dari kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Permen PAN No 14 Tahun 2017, indikator-indikator kepuasan masyarakat, antara lain Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Biaya pelayanan, produk pelayanan, Kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana. Dalam mengukur kepuasan masyarakat ini yang perlu diperbaiki lagi dalam sistem prosedur pelayanan yang berbasis online pengajuannya dan waktu penyelesaiannya yang lamban.

Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi dari beberapa dimensi tersebut adalah Dimensi Reliability dalam sistem penyelesaiannya baik melalui sistem online maupun offline. Dari hasil beberapa wawancara dan observasi faktor penghambat dari kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Wage adalah kurangnya sumber daya pegawai, penyelesaian pembuatan surat yang lama, belum adanya keahlian dalam mengoperasikan pengajuan melalui online menggunakan Sipraja (sistem pelayanan rakyat sidoarjo). Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan adalah semangat

kerja yang diberikan pegawai satu sama lain. Faktor pendukung lainnya adalah dengan adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam memberikan pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran atau rekomendasi sebagai berikut :

1. Meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan di Kantor Desa Wage dalam pengurusan administrasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Kantor Desa Wage perlu memberikan pelatihan kepada pegawai pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan pengajuan melalui online yang tersedia dalam proses pelayanan.
3. Diharapkan agar sistem penyelesaian dalam pengurusan pembuatan surat dapat diperbaiki lagi, karena lamanya dalam penyelesaian pekerjaan membuat rendahnya mutu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Alfa Sakina Mahardika. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya*.
- Siti Anisa. (2018) . *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia*. Skripsi. Medan: Universitas Islam Negara Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar 1945 tentang 4 Aspek Tugas Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
- Rahmawati, Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*.
- Rukayat Yayat (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Pasirjambu*.
- Ratna Eka Kuswadi (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung kidul*.
- Wahyu Apriansyah (2016). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang*.