

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung

Azizah Fitriani*, Tati*, Fatmawati*, Rusliadi*

Email: azizahfitriani80@gmail.com, tati@umbandung.ac.id,
fatmawati@umbandung.ac.id, rusliadi@unismuh.ac.id

Abstrak

Pemerintah desa adalah salah satu lembaga yang bertugas dalam melayani kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang disediakan, pelayanan publik ialah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perundang-undangan. Salah satu kegiatan pelayanan publik adalah administrasi kependudukan yang merupakan hal sangat penting karena selalu bersentuhan dengan berbagai kegiatan yang ada di kehidupan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan masih belum berjalan efektif seluruhnya, masih terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kata kunci : *Administrasi, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan*

Abstract

Village government is one of the institutions tasked with serving community needs through the public services provided. Public services are activities carried out by service providers to meet community needs in accordance with legislation. One of the public service activities is population administration, which is very important because it is always in contact with various activities in life. The aim of this research is to determine the quality of public services in Jatiendah Village, Cilengkrang District, Bandung Regency. The type of research used is qualitative. Data collection techniques are carried out through observation, documentation and interviews. The results of this research show that the implementation of public services in the field of population administration is still not fully effective, there are still several things that are not in accordance with what is expected by the community as service users.

*Universitas Muhammadiyah Bandung
*Universitas Muhammadiyah Bandung
*Universitas Muhammadiyah Bandung
*Universitas Muhammadiyah Makasar

Keywords: *Administration, population administration, service quality*

Pendahuluan

Sebuah organisasi pemerintahan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Karena itu, pelaksanaan pelayanan yang baik di dalam setiap organisasi pemerintahan maupun swasta yang bergerak di bidang pelayanan sangatlah penting, dengan demikian perlu dilakukan agar setiap pengusaha jasa pelayanan maupun masyarakat yang membutuhkan dapat terlayani dengan baik sehingga merasa puas.

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintahan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Selain itu masyarakat bisa menilai langsung bagaimana kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas layanan yang diterima. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada saat ini masih banyak terjadi kelemahan dari cara pemerintah melayani masyarakat yang belum maksimal serta masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, dengan demikian membuat citra pemerintah menjadi kurang baik padahal fungsi dari pemerintah itu sendiri adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya, maka pemerintah perlu terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik bagi seluruh penduduk negara sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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 administrasi yang disediakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kantor Desa Jatiendah adalah salah satu instansi pemerintah desa yang berada di Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung merupakan pelaksana pelayanan publik dan berfungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan publik termasuk administrasi kependudukan yang langsung bersinggungan dengan masyarakat.

Pemerintah Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung adalah penyelenggara pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan begitu pemerintah Desa Jatiendah kecamatan cilengkrang kabupaten bandung harus selalu berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, tidak berbelat-belit dan lain sebagainya demi meningkatkan kualitas pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Jatiendah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung. Terdapat juga observasi lapangan terlebih dahulu untuk mendapatkan data primen dan sekunder. Penelitian ini melibatkan aparatur desa Jatiendah serta masyarakat sebagai narasumber.

Hasil

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, dan manusia. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi semua harapan serta kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan dengan layanan yang mereka harapkan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik serta berkualitas merupakan hal yang harus dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik merupakan suatu yang harus segera dilakukan oleh pemerintah beserta aparatur setempat untuk menciptakan pelayanan yang lebih fisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pelayanan publik pada Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung dalam penerapan dimensi *Tangible*, penilaian terhadap kualitas publik yang seharusnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kenyamanan fasilitas pelayanan, ketersediaan

kotak saran, serta kerapihan dalam penampilan petugas layanan. Namun pada kenyataannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti kerapihan dalam penampilan petugas layanan contohnya terdapat beberapa petugas yang masih kurang disiplin menggunakan seragam, terlihat petugas tidak menggunakan seragam seperti biasanya hanya menggunakan bagian bawah saja serta memakai kaos yang jelas-jelas tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Tidak tersedianya kotak saran untuk menampung keluhan dari masyarakat sehingga jika masyarakat ingin menyampaikan keluhan yang dirasakan terhadap pelayanan mau tidak mau harus menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan atau pun kepada aparatur desa yang bertugas. Pada kenyataannya tidak semua masyarakat berani menyampaikan langsung, maka dari itu perlunya kotak saran agar masyarakat bisa leluasa menyampaikan keluhan yang mereka rasakan.

2. Reliability (Kehandalan)

Pelayanan publik pada Kantor Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung dalam penerapan dimensi *reliability*, penilaian kualitas publik yang seharusnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antar lain sikap petugas dalam melayani masyarakat, kecermatan petugas dalam proses pelayanan, Kantor Desa Jatiendah memiliki standar pelayanan yang jelas, tersedianya alat bantu dalam proses pelayanan, serta kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Tetapi pada kenyataannya indikator tersebut belum berjalan dengan apa yang masyarakat harapkan seperti kecermatan petugas dalam proses pelayanan yang masih terdapat beberapa kesalahan yang terjadi yaitu terdapat beberapa kata-kata yang masih salah dalam dokumen yang diperlukan oleh masyarakat.

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dikarenakan belum mahirnya petugas layanan dalam menggunakan alat bantu tersebut serta belum terbiasanya karena petugas pelayanan di Desa Jatiendah yang baru menjabat sehingga membuat proses pelayanan menjadi lebih lama.

Kehandalan sebagai salah satu unsur pelayanan yang baik, masih belum dipenuhi oleh pelayanan yang ada di Desa Jatiendah, hal ini dapat diketahui dari bagaimana respon yang diberikan oleh petugas layanan terhadap masyarakat yang masih belum baik, serta tidak disiplin dalam memberikan pelayanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Pelayanan publik pada Kantor Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung dalam penerapan dimensi *responsiveness*, penilaian kualitas publik yang seharusnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antar lain sikap aparatur saat melayani masyarakat, sikap aparatur dalam merespon keluhan masyarakat, tindakan aparatur dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, bagaimana mengenai pengaduan dari masyarakat menjadikan pelayanan lebih baik, serta apakah waktu pelayanan berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Tetapi pada kenyataannya indikator tersebut belum berjalan dengan apa yang masyarakat harapkan, seperti sikap petugas pada saat melayani serta sikap dalam merespon pengaduan dari masyarakat masih terdapat beberapa petugas yang sikap yang kurang baik.

Masyarakat sebagai pengguna layanan masih belum puas terhadap kinerja petugas pelayanan di Desa Jatiendah dalam proses pelayanan maupun sikap dari petugas sendiri. Waktu dalam proses pelayanan pun

masih belum sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, dalam arti petugas melakukan pelayanan dengan kurang cepat.

Daya tanggap dalam pelaksanaan proses pelayanan sangat mempengaruhi bagi kinerja petugas pelayanan, sebab jika dalam proses pelayanan tersebut petugas tidak tanggap maka akan mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan tersebut.

4. Assurance (Jaminan)

Pelayanan publik pada Kantor Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung dalam penerapan dimensi *assurance*, penilaian kualitas publik yang seharusnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antar lain jaminan waktu dalam pelayanan serta jaminan biaya dalam pelayanan. Tetapi pada kantor Desa Jatiendah belum terdapat jaminan ketepatan waktu sehingga dalam proses pelayanan ketepatan waktu tersebut kembali lagi kepada kinerja petugas pelayanan. Pada kantor desa ini tidak ada jaminan dalam biaya pelayanan tetapi dalam proses pelayanan tidak ada pemungutan biaya untuk setiap pelayanan yang disediakan oleh Desa Jatiendah.

5. Empathy (Empati)

Pelayanan publik pada Kantor Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung dalam penerapan dimensi *empathy*, penilaian kualitas publik yang seharusnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antar lain mementingkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, apakah aparatur melayani dengan ramah, apakah aparatur membedakan saat proses pelayanan, serta apakah aparatur menghargai setiap masyarakat yang datang. Tetapi pada kenyataannya indikator tersebut belum berjalan dengan apa yang masyarakat harapkan,

seperti beberapa petugas pelayanan yang belum melayani dengan ramah kepada masyarakat.

Masih terdapat beberapa petugas pelayanan yang belum melayani masyarakat dengan sikap ramah yaitu tidak memberikan senyuman serta menyapa kepada masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan. Hal tersebut yang membuat masyarakat merasa kurang mendapatkan keramahan dari petugas layanan. Dengan demikian masyarakat selaku pengguna layanan tidak merasa puas dengan sikap perugas layanan pada proses pelayanan. Keramahan adalah salah satu kunci kesuksesan bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Jatiendah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam dimensi *Tangible* (Bukti langsung), fasilitas pendukung untuk pelayanan sudah cukup memadai sudah tersedianya kursi beserta buku-buku bacaan untuk menunggu antrian hanya saja tidak terdapat kotak saran untuk keluhan masyarakat. Selanjutnya dalam dimensi *Reliability* (Kehandalan), aparatur desa dalam proses pelayanan sudah melakukan dengan cermat namun indikator mengenai keahlian aparatur desa dalam menggunakan alat bantu pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan dan perlu diperbaiki. Selanjutnya dalam dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), respon aparatur desa pada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan masih kurang baik selain itu ketanggapan aparatur terhadap masyarakat masih perlu diperbaiki. Selanjutnya dalam dimensi *Assurance* (Jaminan), aparatur desa dalam hal jaminan ketepatan waktu masih perlu diperbaiki agar dapat menyelesaikan

berkas masyarakat sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Selanjutnya dalam dimensi *Empathy* (Empati), aparatur desa sudah cukup baik mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Aparatur desa tidak membeda-bedakan (diskriminasi) dan menghargai masyarakat pada proses pelayanan.

Ucapan Terima Kasih Jika ada

Ditujukan Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses pemberian informasi untuk penelitian ini.

Daftar Rujukan

- Agustina, F. (2016). *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang*. 4(4), 1—7.
- Bella, N., Kimbal, M. L., & Lapian. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*.
- Cresweel, J. W. (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Saputra, S. D., Afifuddin, & W, R. P. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul*. 13(2), 38—44.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009