

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN KALI KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL

Syahdan

Syahdan8791@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

## Abstract

*The purpose of this study was to determine The Quality of Administrative population service at Kali Village Office of Biau District in Buol Regency. The theory is used to measure the quality of service is a theory proposed by Taliziduhu Ndraha , dimensional quality of service includes speed, accuracy, easiness and equity. This research is classified as descriptive research. With a qualitative approach., This type of data consists of primary data and secondary data. Retrieval and data collection is done through observation, interview, documentation and triangulation. Data analysis was carried out by means of data collection, data presentation and inference. the results of this study show that service quality indicators of speed and accuracy showed unsatisfactory conditions while indicators accuracy and equity shows in quite satisfactory condition.*

**Keywords:** *Quality of Service, speed, accuracy, easiness and equity*

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“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 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 tanggungjawab dan wewenangnya diserahkan sepenuhnya oleh pemerintah pusat ke pemerintah daerah.

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. Hal ini dimungkinkan terjadi

karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

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.

Salah satu yang memperpuruk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Sehingga munculnya sikap, anggapan dan penilaian terhadap pemerintahan. Misalnya kesan bahwa birokrasi adalah prosedur yang berbelit-belit dan mempersulit urusan. Adanya Nepotisme, Kolusi dan Korupsi dalam pelayanan sektor publik. Bahkan dalam pelayanan public muncul jargon "*kalau masih bisa dipersulit, kenapa dipermudah?*" Atau kalau kita berurusan dengan pelayanan pemerintah, mungkin akan ada penawaran dari aparat pelayannya, "*mau lewat jalan tol atau biasa?*".

Kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut di tandai dengan perilaku aparat negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Padahal pemerintah seharusnya melayani bukan dilayani. Seharusnya dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi

dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang di manifestasikan antara lain dalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang" (Mustopadidjaja, 2003:21).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 angka 1 menyatakan:

"Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain".

Dari pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang No.24 tahun 2013, Administrasi Kependudukan Mencakup Empat kegiatan besar yang di lakukan yaitu Pendataan Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi dan pendayagunaan hasil, oleh karena itu peneliti membatasi penelitian ini sebatas Kegiatan pendataan Kependudukan yang ada di Kelurahan Kali, menyangkut Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, dimana kelurahan merupakan instansi Operasional/pelaksana Administrasi kependudukan dan di kelurahanlah petugas Registrasi di tempatkan sesuai dengan Undang-undang No. 24 Tahun 2013, pasal 1 poin 20 yang menyatakan : Petugas Registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting serta pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan di desa/kelurahan atau nama lainnya. Maka dengan hal tersebut pelayanan kependudukan di mulai dari tingkat kelurahan untuk di

registrasi dan di keluarkan surat rekomendasi untuk diajukan ke instansi terkait yaitu Kecamatan dan Kantor dinas catatan sipil sebagai instansi Fungsional.

Sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan dan menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien, serta di tuntutan untuk mampu mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering di hadapi, termasuk kendala internal yaitu kendala yang bersumber dari instansi itu sendiri maupaun kendala eksternal yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitanya dengan pelayanan publik yang di tangannya.

Terlepas dari kendala interen yaitu kendala yang bersumber dari instansi itu sendiri maupun kendala eksteren yakni kendala yang datanya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitanya dengan pelayanan, maka dengan hal tersebut berdasarkan pengamatan awal dan data sementara yang telah dilakukan dan di dapat di Kelurahan kali bahwa terdapat beberapa kendala mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Kendala yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan yaitu e-KTP dan Kartu Keluarga masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Rekomendasi Kartu Keluarga (KK) maupun Rekomendasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kelurahan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan Rekomendasi Kartu Keluarga maupun e-KTP. Sehingga akan berpengaruh pada kemudahan dan kecepatan pelayanan yang

diterima.

Adapun Kendala lain dalam pelayanan publik Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kali yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ketersediaan blangko rekomendasi e-KTP dan Formulir Kartu Keluarga yang seharusnya telah disediakan dikelurahan dan sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya yang belum lengkap Sehingga mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai aparatur pemerintah Kelurahan Kali yaitu mengenai tidak disiplin waktu masuk dan keluar kantornya aparatur sehingga masyarakat sering menunggu aparatur kelurahan untuk mengurus Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, bahkan terkadang pegawai yang memberikan pelayanan tidak masuk kantor, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan harus menunda sampai keesokan harinya. hal tersebut berpengaruh pada mudahnya tidaknya pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat sebagai konsumen yang di layani.

Berdasarkan penjelasan latar belakang, serta indikasi awal permasalahan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kali sebagai ujung tombak pelayanan terdepan pemerintah di tingkat bawah, yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk membahas dan mengkaji judul *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kali, Kecamatan Biau, Kabupaten Buol*.

## **METODE**

Dalam penelitian tentunya diperlukan suatu metode/jenis penelitian yang dapat membantu dan memudahkan penulis dalam memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang ada.

Sesuai dengan tujuan penulisan tesis ini, untuk menganalisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kali, Kecamatan Biau,

Kabupaten Buol, terkait Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, maka metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian menurut Arikunto Suharsimi (2010:160) adalah “Cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”. Sesuai dengan tujuan penulisan tesis ini, untuk menganalisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kali, Kecamatan Biau, Kabupaten Buol, maka metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan Kantor Kelurahan Kali sebagai lokasi penelitian dimana menurut pengamatan penulis dalam kegiatan pendataan penduduk menyangkut Rekomendasi pelayanan Kartu Keluarga dan Rekomendasi KTP Elektronik di Kelurahan Kali masih banyak permasalahan yang terjadi menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan, baik itu harapan masyarakat maupun harapan dari aparatur yang memberikan pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Singkat Kelurahan Kali**

Sejarah singkat kelurahan kali terbentuk pada tahun 1935 s/d 1978 yang pada saat itu merupakan kampoeng kali yang di pimpin oleh kepala kampung selanjutnya untuk mempermudah pelayanan masyarakat tokoh – tokoh masyarakat bersama pemerintah pada saat itu kemudian melakukan musyawarah dan menghasilkan kemufakatan bahwa kampoeng kali berubah nama menjadi desa kali secara resmi pada tahun 1979 s/d 1998 yang di pimpin oleh Kepala Desa. seiring perkembangan pemerintahan dan pemekaran kabupaten buol toli-toli menjadi kabupaten buol Berdasarkan Undang-undang No. 51 tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Morowali dan Banggai Kepulauan (Tambahan lembaran RI

tahun 2000 No. 206, tambahan lembaran Negara RI No 3900) dan Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pelaksanaan Pemerintahan Daerah. Status Desa Kali bukan lagi Desa, melainkan dimekarkan statusnya menjadi Kelurahan Kali. maka terbentuklah 4 kelurahan yang ada di kabupaten buol yaitu kelurahan buol, kelurahan kali, kelurahan leok I dan kelurahan leok II sehingga berdasarkan Undang-Undang tersebut resmiah 4 desa yang ada di Kabupaten Buol berubah status menjadi Kelurahan, yang salah satunya adalah desa kali menjadi kelurahan kali mulai pada tahun 1999 sampai dengan sekarang.

Kelurahan Kali merupakan Salah Satu dari 7 (tujuh) Kelurahan yang ada di Kecamatan Lipunonoto, yaitu Kelurahan Leok I, leok II, Buol, disamping itu ada juga Kelurahan Kumaligon, Bugis, dan Kulango yang pada tahun 2006 dimekarkan Statusnya dari Desa menjadi Kelurahan. Kecamatan Lipunoto sendiri merupakan pemekaran dari kecamatan sebelumnya yaitu kecamatan Biau, namun seiring perkembangan pembangunan dan mengingat sejarah maka Kecamatan Lipunoto Beralih status nama menjadi kecamatan Biau di Bulan Februari 2010, Kecamatan Biau yang sekarang ini, mengalami bebrapa kali perubahan nama yaitu awalnya Kecamatan Biau berubah nama menjadi Kecamatan Lipunoto dan berubah kembali menjadi Kecamatan Biau sampai dengan sekarang.

### **Visi dan Misi kantor Kelurahan Kali**

#### **1. visi**

Meningkatnya persaingan tantangan dan perubahan yang menyangkut segala kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat adalah berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap hukum, keadilan, berkurangnya rasa aman, dan ekonomi serta kehidupan berbudaya yang akan menimbulkan tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan suatu pelayanan yang

prima. Hal tersebut mendorong Kantor Kelurahan Kali untuk mempersiapkan diri agar tetap eksis dan unggul dengan senantiasa mengupayakan perubahan kearah yang lebih persuasif. maka Kantor Kelurahan Kali mengambil Visi yang merupakan landasan kedepan tentang tujuan Pemerintah Kabupaten Buol dengan Visi :

“Mengoptimalkan Pelayanan Prima yang Mengedepankan Transparansi, Kecepatan, Kenyamanan dan Kepuasan Terhadap Masyarakat, menuju masyarakat yang Madani”

## 2. Misi

Dengan adanya Misi tersebut diharapkan seluruh aparatur dan masyarakat dapat merasa terlayani serta mengetahui tugas dan program Kantor Kelurahan Kali dalam kurun waktu 5 tahun kedepan. Proses perumusan Misi ini dilakukan melalui musyawarah ditingkat Kelurahan Kali dengan memperhatikan masukan dari pihak-pihak tokoh masyarakat disamping masukan dari aparatur Kantor Kelurahan Kali sendiri, pernyataan misi Kantor Kelurahan Kali yang akan diemban dalam waktu 5 tahun kedepan adalah:

1. Mengoptimalkan Sistem Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat dengan slogan Pelayanan yang “CERMAT” Cepat, Efisien, Ramah, Mudah, Aktif dan Tepat.
2. Meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja aparatur
3. Meningkatkan sosialisasi program pembangunan dan Kemasyarakatan
4. Meningkatkan sarana fasilitas kerja Kantor untuk optimalisasi pelayanan.

## Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Kali

Dalam organisasi pemerintahan, khususnya di Kelurahan Kali pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, adapun

jenis-jenis pelayanan di kelurahan secara garis besar adalah sebagai berikut :

1. Pencatatan Kependudukan pindah/datang
2. Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik
3. Surat Keterangan Pindah
4. Surat Keterangan Kelahiran
5. Surat Keterangan Kematian
6. Surat Keterangan Domisili Tempat tinggal WNI dan WNA
7. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah
8. Surat Keterangan Domisili Usaha
9. Surat Keterangan Usaha
10. Surat Keterangan Tidak Mampu
11. Surat Keterangan perkawinan
12. Surat Keterangan Izin keramaian
13. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
14. Surat Keterangan Izin Lingkungan
15. Surat Keterangan Menyangkut pertanahan
16. Surat Keterangan lainnya menyangkut kebutuhan masyarakat.

## Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kali

Rendahnya kualitas pelayanan aparatur dalam pelayanan publik telah menjadi suatu budaya di masyarakat yang memberikan label negatif terhadap rendahnya kualitas pelayanan aparatur pemerintah. Masyarakat tidak lagi mengharapkan dan mengeluarkan buruknya pelayanan karena sudah bosan dan perubahan yang di harapkan tidak kunjung terwujud. Di satu sisi pemerintah menyadari kurangnya pelayanan yang diberikan, namun di sisi lain upaya yang signifikan, mendasar, menyeluruh, serta tuntas belum pemerintah lakukan. Upaya-upaya parsial dan instan seperti menaikkan gaji pegawai negeri sipil dan tunjangan tidak menjadi jawaban atas rendahnya. Studi-studi menyangkut perbaikan kualitas pelayanan dana kinerja pegawai banyak dilakukan namun belum membuahkan hasil sebagaimana dilakukan oleh pemerintah.

Namun demikian harapan harus tetap hidup, upaya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat tidak dapat dihentikan, demi masa depan yang lebih baik. Karenanya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus tetap di teliti dengan harapan dapat memberikan perubahan sekalipun kecil pada suatu saat nanti. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), maka salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat puas atas pelayanan yang dilakukan pemerintah.

Perubahan yang berarti, mesti dimulai dari kemaun pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa/masyarakat disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis.

### **Kecepatan**

Kecepatan merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut teori yang dikemukakan oleh Nraha (1997:63) yang artinya kesadaran dan keinginan serta ketanggapan membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang cepat yang berhubungan langsung dengan ketepatan terutama dalam penerapan di siplin aparatur ataupun konsistensi waktu kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, serta pelayanan yang sesuai dengan standar Oprasional Prosedur (SOP) yang ada yang di dukung sarana dan prasarana yang memadai.

Secara keseluruhan bila dilihat dari aspek kecepatan aparatur Kelurahan dalam memberikan pelayanan Rekomendasi Kartu Keluarga dan Rekomendasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik masih berada pada posisi kurang memuaskan. Namun demikian masyarakat masih menganggap wajar karena dengan segala keterbatasan dan senantiasa

menerima pelayanan yang diberikan karena kesadaran akan penting dan wajibnya memiliki Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagai warga negara indonesia yang baik.

Penulis mengamati bahwa dengan kurangnya kedisiplinan dan ketanggapan aparatur kelurahan dan minimnya fasilitas sarana prasarana seperti komputer pelayanan mengakibatkan masyarakat meluangkan waktu banyak untuk sekedar menunggu pelayanan yang diberikan di tambah lagi persyaratan yang di anggap masyarakat terlalu berbelit-belit bahkan harus membeli sendiri blangko permohonan Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik di rental pengetikan atau tempat fotocopy, menimbulkan stetmen negatif terhadap aparatur dan kesungguhan pemerintah dalam memberikan dan merealisasikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat.

Konsekwensi dari pelayanan yang cepat sekarang ini adalah ketersediaan sarana prasarana yang memadai. Di Kelurahan Kali, sesuai dengan hasil penelitian penulis sarana prasarana masih tergolong minim, hal ini tentunya berpengaruh terhadap indikator kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan. Kiranya hal ini menjadi perhatian serius bagi Lurah Kali untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Walaupun di sisi lain pemerintah memiliki pembenaran bahwa masih kurangnya kesadaran, keinginan dan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya kepemilikan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, khususnya dalam permohonan masyarakat nanti terhalang kebutuhan/kepentingan baru bermohon, sehingga keinginan masyarakat selalu mengharapakan pelayanan yang cepat dengan mengabaikan alur/proses serta persyaratan-persyaratan yang sudah menjadi standar operasional prosedur. Pemebenaran tersebut sebenarnya merupakan tugas dan cambuk bagi aparat kelurahan untuk senantiasa harus menempatkan diri sebagai pelayan yang

senantiasa memberikan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan Kartu keluarga dan Kartu Tanda penduduk.

### **Ketepatan**

Setiap pribadi di dalam dunia pelayanan wajib menyiapkan dirinya untuk bersikap konsisten, akurat, tepat waktu, berkualitas dan bermoral dalam interaksinya. Kemampuan dan kehandalan untuk memberikan kontribusi layanan sesuai komitmen, adalah sesuatu yang sangat penting untuk menjadikan anda sebagai pelayanan publik yang handal, terutama pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat.

Gambaran yang didapatkan penulis secara keseluruhan, bahwa dari dimensi ketepatan dalam pelayanan Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik di Kelurahan Kali dapat dikategorikan dalam posisi kurang memuaskan, karena dalam waktu pemberian pelayanan belum konsisten dengan waktu yang telah ditetapkan sebagaimana waktu yang telah di tetapkan sesuai dengan hasil penelitian yaitu Jam 08:00 Wita, sehingga menimbulkan anggapan yang kurang baik terhadap waktu pelayanan di kelurahan. Tentunya hal ini menjadi hal yang teknis dan menjadi PR buat Lurah untuk menerapkan konsistensi waktu pelayanan kepada aparatur kelurahan dengan penegakan disiplin waktu.

Dari segi proses penyelesaian surat menyurat permohonan masyarakat di anggap cukup memuaskan karena sudah sebagian besar masyarakat puas dengan tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan Rekomendasi Kartu Keluarga dan Rekomendasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang memakan waktu 1 jam bahkan lebih, di sisi lain hal tersebut sebenarnya belum sesuai dengan target 15 s/d 45 menit yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur di Kelurahan Kali. Adapun yang tidak puas sebagian besar

dikarenakan dalam permohonanya belum melengkapi persyaratan yang ada, sehingga memakan waktu lama dalam pengurusannya di luar dari waktu yang telah di tetapkan dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan dan penyampaian aparatur kelurahan kepada masyarakat bahwa persyaratan lengkap maka pelayanan cepat.

Masyarakat berhak mendapatkan ketepatan dalam pelayanan sebagai mana di gambarkan oleh Nraha (1999:7) mengemukakan bahwa: sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang di perintah dengan tepat sebagai konsumen dan *sovereign*, akan jasa publik dan layanan *civil*, dalam hubungan pemerintahan. Melalui posisi sebagai *sovereign*, masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan *civil* bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

### **Kemudahan**

Kemudahan merupakan sikap ataupun cara memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai proses dan prosedur, banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung serta biaya administrasi yang murah ataupun gratis yang di bebaskan kepada masyarakat. Selain itu dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat akan memberikan kemudahan bagi masyarakat itu sendiri. Kemampuan dari aparat pemerintah dalam melakukan suatu komunikasi yang baik dengan mampu menjelaskan secara terinci pada saat pemberian pelayanan.

Gambaran yang didapatkan penulis secara keseluruhan, bahwa dari indikator kemudahan dalam pelayanan di Kelurahan Kali dapat dikategorikan dalam posisi cukup memuaskan, walaupun dalam proses dan prosedurnya masyarakat dan penulis menganggap masih perlu dibenahi dengan

menyederhanakan proses dan prosedur pelayanan melalui koordinasi antar instansi terkait. Sehingga dapat menghasilkan kemudahan dalam pelayanan Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik di kelurahan. Sedangkan kemudahan dari segi biaya sudah jelas tidak dipungut biaya apapun serta personil pendukung pelayanan aparat kelurahan dari segi jumlah dianggap sudah cukup memadai.

Secara keseluruhan pemerintah Kelurahan Kali telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, namun kadang hal tersebut menimbulkan anggapan yang negatif dari masyarakat dengan adanya prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat di anggap berbelit-belit dan mempersulit. Hal tersebut kiranya menjadi koreksi dan introspeksi bagi pemerintah Kelurahan Khususnya dan Pemerintah daerah umumnya, agar dapat meramu kembali prosedur dan persyaratan sesederhana mungkin ataupun mengambil contoh pada daerah yang telah sukses menerapkan pelayanan yang cepat, agar memberikan kemudahan kepada masyarakat sekaligus membangun kesadaran kepada masyarakat.

Satu hal yang sangat sulit dihilangkan, bahwa apabila berkaitan dengan birokrasi asumsi masyarakat bahwa sangat berbelit-belit serta adanya biaya yang mahal. Persepsi masyarakat yang demikian sangat wajar, karena banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur dan tata cara untuk mengurus Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, sehingga dalam pengurusannya mengagap prosedurnya berbelit-belit. Oleh karena itu untuk mengubah persepsi masyarakat yang demikian serta untuk mewujudkan Visi dan Misi Kantor Kelurahan Kali, maka sewajarnya lah segala macam upaya harus tetap dilakukan baik koordinasi antar instansi untuk menghasilkan ramuan yang baru yang efektif dan efisien untuk pelayanan kepada

masyarakat ataupun memperbanyak sosialisasi.

### **Keadilan**

Keadilan merupakan salah satu aspek yang di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di mana keadilan memiliki nilai sosial yang tinggi dalam pelayanan yang memiliki arti tidak membedakan, tidak diskriminasi pemberian pelayanan kepada masyarakat dari segala segi lapisan masyarakat, dengan menempatkan kesamaan hak dan kewajiban terdepan dalam memberikan pelayanan.

Gambaran yang didapatkan penulis dari keseluruhan Indikator keadilan dalam pelayanan Rekomendasi Kartu Keluarga dan Rekomendasi KTP Elektronik di Kelurahan Kali dapat dikategorikan dalam posisi cukup memuaskan yang menggambarkan bahwa keadilan yang di berikan pemerintah Kelurahan Kali kepada pelayanan terhadap masyarakat sudah berjalan cukup baik, dengan harapan aparat kelurahan menempatkan diri sebagai pelayan dan memberikan pelayanan senantiasa menempatkan masyarakat sebagai Keluarga, saudara dan sahabat. Dengan menempatkan hal tersebut, kemungkinan besar bukan hanya dimensi keadilan saja yang bisa terwujud namun dimensi kecepatan, ketepatan dan kemudahan pun akan terwujud.

Oleh karena itu dalam dimensi keadilan faktor kualitas pegawai sangat mendominasi. Kemitmen pelayanan yang adil harus di bangun, bila masing-masing pegawai memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang adil maka iklim organisasi yang tidak diskriminatif akan terbangun.

Pelayanan yang tidak diskriminatif diartikan sebagai adanya keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Equity atau keadilan menurut salim dan wood ward (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:174), “adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan

memperhatikan aspek-aspek pemerataan bagi seluruh lapisan masyarakat”.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Penelitian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kali, Kecamatan Biau, Kabupaten Buol secara keseluruhan tergolong belum memadai (masih rendah) dengan indikasi kekurangan-kerungan yang menyebabkan kualitas pelayanan publik selama ini belum maksimal memuaskan masyarakat. Adapun indikasi-indikasi dari Empat Dimensi sebagai indikator penilaian Kualitas Pelayanan yang di kemukakan oleh Ndraha (1997:63).

Dari semua indikator penilaian Kualitas Pelayanan Rekomendasi Kartu Keluarga dan Rekomendasi KTP Elektronik dapat disimpulkan bahwa: Indikator Kecepatan dalam pelayanan menunjukkan kondisi kurang memuaskan, hal ini dilihat dari masih kurang disiplinnya aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sarana prasarana yang ada masih sangat kurang mendukung. Indikator Ketepatan dalam pelayanan menunjukkan kondisi kurang memuaskan, hal ini dilihat dari aparatur kelurahan yang belum konsisten dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan, serta komitmen penyelesaian permohonan masyarakat dalam pelayanan .

Kemudian, indikator Kemudahan dalam pelayanan menunjukkan pada kondisi memuaskan, hal ini dapat di lihat dari biaya administrasi gratis atau tidak di pungut biaya yang telah diterapkan dalam pelayanan sesuai dengan aturan yang ada, Serta dari segi proses dan prosedur telah di terapkan sesuai dengan aturan, namun hal tersebut di anggap sebagian besar masyarakat masih harus di permudah atau disederhanakan lagi. Indikator Keadilan dalam pelayanan menunjukkan pada kondisi memuaskan, hal ini dapat di lihat dari pelayanan yang diberikan tidak membeda-

bedakan atau diskriminasi kepada masyarakat. Walaupun ada anggapan berbeda namun hanya sebatas prasangka, dan tidak bisa di pungkiri indikator ini seharusnya di lihat dari unsur-unsur subjektif dengan pandangan yang lebih arif dan bijaksana.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas maka penulis memberikan rekomendasi saran terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan kali sebagai berikut:

1. Diharapkan disiplin aparatur kelurahan senantiasa ditingkatkan, sehingga tercipta konsisten dan komitmen waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan Kantor Kelurahan Kali, menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Diharapkan Pemerintah Kelurahan Kali sebisa mungkin berkoordinasi dengan instansi terkait pelayanan Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, untuk meramu kembali proses dan prosedur pelayanan yang dianggap masyarakat berbeli-belit dan rumit, sehingga menjadi sederhana dan di anggap mudah bagi masyarakat.
4. Diharapkan kepada seluruh Aparatur Kelurahan Kali senantiasa menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat dan memberikan pelayanan senantiasa menempatkan masyarakat sebagai keluarga, saudara dan sahabat yang sesegera mungkin dilayani.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Hasbullah., M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Nawawi Natsir., M.Si selaku pembimbing II yang telah berkenan untuk

meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya, untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

Nraha, Taliziduhu, 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.  
Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's, Charter dan*

*Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Peleyanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang *Administrasi Kependudukan*.