

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT PURWODADI KABUPATEN PASURUAN**

*Alifian Nur Rohman<sup>1</sup>, Nurul Umi Ati<sup>2</sup>, Agus Zainal Abidin<sup>3</sup>*

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang*

*Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia*

*Email: [alifian860@gmail.com](mailto:alifian860@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

*Kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis dalam mewujudkan efektifitas pemerintahan modern saat ini. Pemerintah memiliki penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009., termasuk di dalamnya pelayanan tentang administrasi kependudukan. Penelitian dengan pendekatan kualitatif ini menunjukkan hasil bahwa: Kantor Camat Purwodadi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan indikator tangible, reliabelitas, responsiveness, assurance, dan emphyaty. Namun belum semua indikator tersebut berjalan sesuai harapan. Kendala yang dihadapi menyangkat kurangnya tenaga pelayanan dan sarana prasana yang ada.*

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan public, administrasi kependudukan

### **Pendahuluan**

Peranan pemerintah dalam memberikan layanan yang prima kepada masyarakat telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Termasuk yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut adalah pelaksanaan pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan. Namun dalam kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah tersebut masih belum dapat mencapai pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini bias ditangkap dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik yang secara langsung maupun tidak langsung, berbagai hasil penelitian, serta kajian-kajian yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tuntutan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu isu yang sangat strategis. Pada satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar namun dalam praktek penyelenggaraan pelayanan tersebut masih belum mengalami perubahan yang signifikan dan sering belum sesuai dengan harapan karena pelayanan publik terjadi selama ini masih dianggap “merepotkan”.

Pemerintah, sebagai penyedia layanan masyarakat yang dibutuhkan oleh harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik demi kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayan publik. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik (pemerintah), oleh sebab itu harus difokuskan pada

pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal. Berdasarkan Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pemerintah memiliki konsekuensi dan tanggungjawab untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Diharapkan aparat pemerintahan diseluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan yang juga melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Berdasarkan observasi studi pendahuluan di Kecamatan Purwodadi ditemukan beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Pertama, masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan apa saja yang diperlukan harus dibawa. Kedua, Kendala lain dalam pelayan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Purwodadi yaitu terkait dengan sarana dan prasarana serta pendukung lainnya yang belum sepenuhnya memadai. Ketiga, berdasarkan wawancara saat melaksanakan observasi, pada bagian pelayan umum memberikan informasi bahwa sering terdapat kekosongan pegawai yang memberikan pelayanan.

Dari 7 pegawai yang ada, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 4 personil yang bertugas . Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat. Keempat, pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi didalam lemari arsip .

Berdasarkan temuan-temuan di atas, diperoleh gambaran bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Di dalam menjalankan fungsi dan tugasnya serta memiliki wewenang, jabatan dan kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal diatas, maka peneliti tertarik untuk mendalaminya melalui penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Aparat Pemerintahan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan” .

## **Tinjauan Pustaka**

### **Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah. Sebagai bahan pertimbangan atau acuan agar penelitian ini lebih berimbang dan dapat dibandingkan maka didalam penelitian maka didalam penelitian ini juga menggunakan hasil penelitian sebelumnya dengan mengambil topik yang hampir sama . Adapun penelitian terdahulu yakni:

1. Andi Supriadi (2012) dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang “ jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan , karena kesenjangan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Dan juga perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal.

### **Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar . Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) “Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah

warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta nikah, Akta kematian, Sertifikat tanah, Izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin gangguan (HO), Izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya”.

#### **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis . Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negoisasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan di dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau . Untuk dapat memberikan pelayanan yang memajukan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah . Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif untuk satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen , kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintahan lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik merupakan orang, masyarakat instansi pemerintah dan badan hukum.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian Pelayanan yang baik itu merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang sudah baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif pada tingkatan deskriptif untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. Secara lebih spesifik, dalam penelitian ini permasalahan pada implementasi pemberian layanan kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan yang masih belum sesuai harapan masyarakat. Tentunya hal disebabkan oleh beberapa faktor. Tidak hanya faktor pendukung saja, tentunya terdapat pula faktor penyebab belum maksimalnya kualitas layanan publik tersebut.

Adapun fokus dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan dengan menggunakan dengan indicator sebagai berikut:
  - a. Dimensi *Tangible* (berwujud),
  - b. Dimensi *Reability* (kehandalan),
  - c. Dimensi *Responsiviness* (respon/tanggapan),
  - d. Dimensi *Assurance* (jaminan),
  - e. Dimensi *Emphaty* (empati).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:
  - a. Faktor-faktor pendukung dalam kualitas pelayanan publik pada pelayanan di Kecamatan Purwodadi,
  - b. Faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik pada pelayanan sipil di Kecamatan Purwodadi.

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling (sesuai dengan tujuan penelitian). Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan yang dapat memberikan data, informasi representative dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan Umum, staff kantor Camat lainnya, serta beberapa masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap dalam penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, diantaranya wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi yang relevan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam suatu penelitian ini adalah Teknik Analisis Model Interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, dimana proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan gambaran kesimpulan. Guna mendapatkan data yang bisa dipertanggungjawabkan perlu dilakukan pemeriksaan kebasahan data. Teknik yang digunakan adalah menggunakan standard kredibilitas, diantara peneliti memberikan waktu yang cukup untuk melaksanakan penelitian lapangan, kemudian peneliti juga meningkatkan intensitas selama di lapangan, dan yang ketiga juga menggunakan teknik triangulasi data, baik triangulasi sumber maupun teknik dan waktu.

## **Pembahasan**

### **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan**

Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta suatu keinginan konsumen baik itu

berupa barang dan jasa. Oleh karena itu diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memberikan kepuasan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat dipahami dengan membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik Dalam Pelayanan).

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata fisik dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai. Dengan demikian sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil.

Dalam penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan, tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di Kecamatan Purwodadi sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melakukan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses untuk peanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat batu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih juga terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya luas ruang luas 4x7 m untuk kapasitas jumlah petugas 4 orang.

Ruangan pelayanan terdapat meja-meja pelayanan ,meja kerja,alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 1 set dan kursi Panjang yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kecamatan Purwodadi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, sarana informasi yang

belum tersedia, belum adanya meja untuk menulis diruang tunggu,fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga listrik ketika mati maka proses pelayanan tidak dapat mendapatkan pelayanan maka pelayanan pun juga harus terhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tepat pelayanan terlihat cukup berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Jika Kantor Kecamatan Purwodadi sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti menambah kursi di ruang tunggu, sarana informasi yang tersedia dan fasilitas seperti genset bisa dioptimalkan. Maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan).

*Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standart yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani

pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di Kantor Pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Purwodadi. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Kecamatan Purwodadi sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Purwodadi masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya. Kemampuan dan sumberdaya pegawai masih sangat terbatas, selain itu sering adanya pegawai yang meninggalkan pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena standard operating procedure tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan).

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Melalui penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat untuk menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan publik di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan suatu pelayanan dengan cermat, pegawai

melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan ini, sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja. Jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik. Maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin membaik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan).

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santun, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan keramahan tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Pelayanan publik di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Jika salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan.

Maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan

oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan asset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

### **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan**

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap diseksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Purwodadi saat ini adalah mereka yang bertugas diseksi pemerintahan ada dua orang yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan itu dua orang maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidak adanya filling cabinet sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan rapi sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan ketika mencari arsip yang sedang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan.

Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk bahan dasar KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Berdasarkan data dapat disimpulkan jika sumber daya pegawai sudah terpenuhi dan dengan adanya pegawai tetap diseksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan bisa optimal.

### **Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan**

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu, berupa

semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sam-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Purwodadi adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran disini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan aparat pemerintahan terhadap masyarakat pada Kantor Kecamatan Purwodadi pada Administrasi Kependudukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kecamatan Purwodadi memiliki luas ruang 4x7 m untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 4 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja-meja pelayanan, meja kerja, alat perekam E-KTP berjumlah satu set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kecamatan Purwodadi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga Ketika listrik mati maka suatu proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.
2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Purwodadi merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Purwodadi dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

3. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlibat antara petugas dan masyarakat saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
4. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Kemudian ada barang yang tertinggal diruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
5. Aspek empati (*emphaty*), yang diberikan pihak Kecamatan Purwodadi yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan se jelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.
6. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana.
7. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

## Saran

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*), agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.

2. Melaksanakan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat melalui Kepala Desanya, untuk membantu penyebaran dan informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman, yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Purwodadi
3. Menyelenggarakan pelayanan yang sederhana sehingga mudah dipahami dan tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat.
4. Memberikan pelayanan yang lebih terbuka baik biaya dan prosedur pelayanannya.

### Daftar Pustaka

- Amrulloh Suganda, Afif. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten*. <http://eprints.uny.ac.id>
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azis, Sanapiah. 2000. *Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan masyarakat. Administrasi Negara*. Vol 6 Nomor 1.
- Basrowi dan Suwandi . 2008 . *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Achmat. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*.
- Hardiyabsah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta : UNY Press.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Kencana Syafie, Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik Jakarta*. PT. Rineka Cipta.
- Moleong, J Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Poltak Sinambela, Litjan. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumadi, Subrata. 2012. *Metode Penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Saefullah.1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Supriadi, Andi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*. <http://repository.fisip-ntirta.ac.id>
- Yenny Rahmawati, Yenny. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. <http://eprints.uny.ac.id>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik