

# PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH PEGAWAI KANTOR KELURAHAN LINGGASARI KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

**Rahma Sari**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail : rahmasari236@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal itu terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu masih rendahnya kualitas sumber daya pegawai, minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai syarat-syarat administratif, serta sarana dan prasarana yang ada untuk keperluan pelayanan kurang memadai. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis secara umum kurang dilaksanakan secara optimal karena terdapat hambatan-hambatan, seperti: Kurangnya kesadaran yang dilakukan antar pegawai, kurangnya informasi berkas pelayanan, kurang jelasnya pedoman, kurang transparansi pemungutan biaya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, kurangnya pelatihan, serta kurangnya ketersediaan sarana-prasarana yang memadai. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dilakukan upaya diantaranya mengoptimalkan semua faktor-faktor pendukung untuk mewujudkan pelayanan umum yang baik.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Administrasi Kependudukan.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditemukan sebelumnya dalam kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran

Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan. Hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya direncanakan sesuai atau tindakannya dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah Kelurahan Linggasari, sebab apabila komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak pada kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Hal ini dikuatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan optimal apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat serta memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kelurahan Linggasari dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kelurahan dalam upaya peningkatan pelayanan. Terutama

dalam pelayanan mengurus pembuatan surat pengantar KK, surat pengantar KTP/E-KTP, serta surat pengantar akta kelahiran dirasakan masih kurang optimal.

Peran pemerintahan Kelurahan Linggasari yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara optimal. Seiring dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Linggasari sebagai salah satu pelayanan yang selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat tentang pelayanan kependudukan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan pelayanan masyarakat, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Kelurahan Linggasari merupakan salah satu Kelurahan di Kabupaten Ciamis yang berada di wilayah Provinsi Jawa Barat yang dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang meliputi administrasi kependudukan yang sering dilakukan oleh masyarakat diantaranya mengurus persyaratan pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Namun dalam pelaksanaan

pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Linggasari sering terjadi pelayanan publik yang kurang optimal.

Selain itu dalam kenyataan di lapangan masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat, seperti kurangnya keterbukaan dari instansi tentang informasi pelayanan, kurang nyamannya sarana pelayanan, sehingga masyarakat menjadi mengeluh terhadap pelayanan yang kurang sesuai. Dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan peningkatan pelayanan publik yang optimal akan mendukung tercapainya efisiensi pelayanan, yang artinya ketika pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur perundang-undang. Sehingga harapan pelayanan publik yang diberikan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau prosedurnya. Intansi pemerintahan yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka sebenarnya.

Dengan adanya kekurangan pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan tata kelola pelayanan publik pemerintah yang baik maka dalam proses pelaksanaannya perlu adanya kontrol terhadap aktivitas

dan kegiatan yang dilakukan pelayanan terhadap masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih baik dan berjalan dengan lancar. Sehingga harapan untuk memberikan kepuasan pelayanan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, karena pada dasarnya setiap masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dalam setiap pelayanan yang ada.

Dalam meningkatkan pelayanan publik harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas SDM yang bagus akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, para petugas harus menguasai etika pelayanan dan menguasai teknologi informatika. Jika suatu pelayanan publik mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara baik, maka masyarakat juga akan menilai baik. Namun jika petugas yang bertugas tidak ramah dan lama dalam memproses layanan, maka masyarakat akan menilai buruk instansi tersebut dan enggan datang lagi. Padahal dalam hal ini bukan instansi yang buruk namun sumber daya manusia lah yang kurang berkualitas. Petugas senantiasa memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai macam sifat dan karakter dari publik dan tidak lupa selalu menebar senyum serta ramah terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa Pelayanan administrasi kependudukan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum

optimal, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kualitas sumber daya pegawai Kelurahan yang masih rendah. Hal ini terlihat pada kinerja pegawai kurang profesional dalam melayani masyarakat. Contoh: Waktu yang digunakan untuk penyelesaian pembuatan administrasi kependudukan dari yang seharusnya diselesaikan dalam kurun waktu 1 hari kenyataannya selesai 2 hari.
2. Minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai syarat-syarat administratif bagi pembuatan administrasi kependudukan (surat pengantar KK, surat pengantar KTP, surat pengantar Akta Kelahiran, surat pengantar Kematian, surat pengantar Pindah tempat tinggal, serta surat pengantar nikah). Sehingga berakibat ketika membuat pengantar administrasi kependudukan, masyarakat tidak membawa syarat-syarat yang dibutuhkan. Mengakibatkan pula terhadap proses pembuatan surat pengantar administrasi kependudukan menjadi tertunda yang pada akhirnya pembuatan surat pengantar administrasi kependudukan tersebut menghabiskan waktu lama.
3. Sarana dan prasarana yang ada untuk keperluan pelayanan kurang memadai, seperti: Belum adanya ruang tunggu, tempat

duduk, serta toilet. Yang pada akhirnya berakibat pada keengganan masyarakat untuk mengurus surat pengantar bagi keperluan administrasi kependudukan. Sehingga berakibat pada tidak tercapainya target pekerjaan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis?

#### **KAJIAN PUSTAKA**

Moenir (2015:26-27) menyatakan bahwa:

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dwiyanto (2014:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

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.

Adapun faktor-faktor pendukung untuk mewujudkan pelayanan umum yang baik menurut Moenir (2015:88-119) adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran: adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja, antara lain kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan) disiplin pegawai dalam melayani masyarakat, sikap petugas, kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.
2. Faktor aturan: aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya, seperti persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan.
3. Faktor organisasi: organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, adalah sebagai berikut: penetapan sistem, Pedoman, Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan, Koordinasi administrasi dalam urusan Administrasi Kependudukan.
4. Faktor pendapatan: pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan juga dimaksudkan dengan ada tidaknya pemungutan biaya pada saat pembuatan dokumen administrasi kependudukan, pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko dokumen kependudukan.
5. Faktor kemampuan-keterampilan: kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada, adalah

sebagai berikut: pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional dan penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan.

6. Faktor sarana pelayanan: sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu, antara lain: kondisi ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan, penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dan lokasi kantor.

Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan, untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan yang profesional, kemudian Sinambela, et al. (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dan harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik, karena kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur yang menentukan dalam menjaga kesinambungan suatu organisasi birokrasi di pemerintahan maupun organisasi.

Menurut Zeithaml, et al. (Pasolong, 2017:155) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Margaretha (2013:78) menyatakan bahwa suatu bentuk kualitas pelayanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal, yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.

- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Menurut Sedarmayanti (Sedianingsih, 2010:7) administrasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Mengadakan pencatatan dan semua kegiatan manajemen. Hasil pencatatan harus dilakukan menurut suatu system yang ditentukan, digunakan sebagai alat pertanggungjawaban dan sebagai sumber informasi.
2. Sebagai alat pelaksanaan pusat ketatausahaan.
3. Sebagai alat komunikasi perusahaan/organisasi.
4. Sebagai pusat dokumentasi.

Unsur-unsur administrasi menurut Pasolong (2017:5) meliputi:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan.
2. Adanya kerja sama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta.

3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 orang. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data serta verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dapat ditinjau dari teori Moenir (2015:88-119) mengenai faktor-faktor pendukung untuk mewujudkan pelayanan umum yang baik adalah sebagai berikut: Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan-Keterampilan, Faktor Sarana Pelayanan. Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut:

### **A. Faktor Kesadaran**

Kesadaran menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap faktor pendukung pelayanan yang diberikan. Untuk melaksanakan pelayanan

administrasi kependudukan maka diperlukan kesadaran yang maksimal agar masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan.

- 1) Adanya kesadaran dalam melakukan kerjasama antar Pegawai (Pimpinan dan Bawahan)

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa kesadaran antar pegawai, pegawai dan Lurah kurang maksimal. Walaupun Lurah telah berusaha semaksimal mungkin untuk selalu bekerjasama, berkomunikasi dengan baik agar menciptakan pelayanan yang prima. Namun terhambat oleh salah satu pegawai yang tidak bisa diajak untuk bekerjasama dalam menyelesaikan pelayanan. Maka dari itu Peran Lurah dalam pelayanan menjadi penting untuk membimbing bawahannya agar terciptanya suatu visi dan misi yang searah dalam hal melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

- 2) Adanya kesadaran pegawai untuk bersikap disiplin dalam melayani masyarakat

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa pegawai berusaha melakukan pelayanan dengan baik, namun permasalahan yang terjadi pegawai tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dan terus mengulangi kesalahan yang tidak pegawai sadari. Hal ini dibuktikan pula bahwa kedisiplinan pegawai tidak sesuai dengan SOTK (Susunan

Organisasi Dan Tata Kerja). Tentunya pegawai perlu meningkatkan kedisiplinan. Hal ini pun tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hasibuan (Sinambela, 2016:335) menyatakan bahwa:

Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Hal tersebut dapat mendukung pencapaian misi organisasi khususnya pencapaian pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Lingasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

3) Adanya sikap petugas yang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat

Berdasarkan penelitian lapangan dapat dianalisis bahwa pegawai dalam melayani pelayanan administrasi kependudukan memiliki sikap serta kesadaran yang tinggi dan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya, para pegawai sanggup menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, serta berani menanggung resiko terhadap keputusan yang diambil dalam melayani masyarakat.

4) Adanya kepedulian pegawai yang ditunjukkan terhadap masyarakat

Berdasarkan penelitian lapangan dapat dianalisis bahwa selama ini Kelurahan Lingasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis

kurang memberikan kepedulian pelayanan yang sama kepada semua masyarakat yang datang. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan kedatangannya karena faktor kedekatan dengan pegawai sehingga lebih diutamakan dan masyarakat yang biasa lebih diabaikan. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Margaretha (2013:78) menyatakan bahwa suatu bentuk kualitas pelayanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal, yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam

menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.

- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Dari teori tersebut sangat bertentangan, maka hal ini menyebabkan pula kepada masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tidak adil.

- 5) Adanya keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa pegawai pelayanan administrasi kependudukan tersebut melakukan dengan sikap sopan dan santun yang dinilai cukup optimal dalam memberikan sikap sopan santun kepada masyarakat saat memberikan pelayanan. Kemudian pegawai memperlihatkan sikap yang baiknya yaitu dengan cara 3S yang diterapkannya. Diantaranya adalah senyum, salam dan sapa terhadap masyarakat.

## **B. Faktor Aturan**

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang baik secara individu maupun secara berkelompok. Oleh karena itu aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan targetnya. Aturan

yang dimaksud disini adalah menyangkut aturan yang perlu dibuat, dipatuhi dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

- 1) Adanya proses/alur pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai belum maksimal. Hal ini terjadi karena seringnya penundaan proses pelayanan dalam waktu yang cukup lama. Maka dari itu masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat merasa tidak diberi kepuasan dalam pemrosesan pelayanannya. Suatu organisasi harus mampu menyadari pentingnya kualitas pelayanan dan daya tanggap yang diberikan. Hal ini tidak sejalan dengan yang dikemukakan oleh Parasuraman (2014:69) menyatakan bahwa:

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketetapan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Hal ini pula diketahui adanya ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu karena pegawai kurang memberikan jaminan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- 2) Adanya kejelasan prosedur pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa prosedur pelayanan masih kurang jelas. Karena pegawai memberikan arahan hanya secara lisan kepada masyarakat. Hal ini tidak sejalan dengan yang dikemukakan menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik “Prosedur pelayanan yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan”. Maka dari itu tidak semua masyarakat paham akan pembicaraan dari pegawai dan mudah lupa apabila tidak ada tulisan secara jelas. Maka dari itu masyarakat membutuhkan papan informasi terkait prosedur pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat.

3) Adanya persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa pegawai kurang memberikan pengarahan/informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan masyarakat pada saat melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Persyaratan yang disediakan oleh pegawai kurang sigap dalam memberikan ketika masyarakat meminta berkas formulir isian saat datang ke Kelurahan Linggarsari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Maka dari itu mengenai persyaratan administrasi yang dibutuhkan.

### C. Faktor Organisasi

Faktor organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai kehendak. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

1) Adanya pedoman pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa pedoman pelayanan yang digunakan masih kurang jelas. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Lurah dan para pegawai yang tidak mengetahui isi dari pedoman pelayanan tersebut yang mengakibatkan pada proses dan prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan para pegawainya. Hal ini tidak sejalan dengan yang dikemukakan Arnani (2016:31) menyatakan bahwa:

*Standard Operating Prosedurer* (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya.

Maka masih kurang memperhatikan pelayanan sesuai dengan standar operasional. Pegawai mengacuhkan standar operasional kerja

sehingga pegawai lupa akan pentingnya standar operasional yang harus diterapkan.

- 2) Adanya koordinasi antar instansi dalam urusan administrasi kependudukan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa koordinasi antar instansi dalam urusan administrasi kependudukan sudah berjalan cukup baik. Hal ini perlu terus dilakukan secara intensif untuk menyamakan persepsi antara pihak kelurahan dengan instansi terkait agar proses pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis berjalan dengan baik.

#### **D. Faktor Pendapatan**

Faktor pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Dalam kaitannya dengan optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan, maka sulit diharapkan pegawai akan memberikan layanan yang maksimal jika tingkat pendapatannya tidak memenuhi kebutuhan minimalnya.

- 1) Adanya keabsahan dalam pemungutan biaya oleh pegawai kepada masyarakat

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa keabsahan dalam pemungutan biaya tidak dilakukan pemungutan secara

terang-terangan. Namun terdapat cara lain agar pegawai menerima biaya dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga pegawai merasa bahwa tidak ada pemungutan yang dilakukan sedikitpun dalam membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan tidak adanya kepastian mengenai biaya pelayanan. Pemungutan biaya yang dikatakan gratis oleh pegawai kelurahan tidak sepenuhnya fakta terjadi karena masih banyak nya warga yang memberikan upah kepada pegawai dan diterima melalui kotak yang disediakan oleh pihak Kelurahan Linggasari.

- 2) Adanya transparansi biaya pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa transparansi biaya pelayanan yang diterima oleh pegawai dari masyarakat tidak diberitahukan secara jelas untuk keperluan apapun. Pegawai hanya memberitahukan bahwa biaya pelayanan yang diterima hanya untuk pegawai dengan status honorer. Hal ini terjadi karena pihak Kelurahan Linggasari tidak menetapkan biaya tambahan pelayanan untuk membiayai pegawai honorer. Maka tidak sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sinambela, et al. (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

“...Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan

secara memadai serta mudah dimengerti”.

Dengan demikian transparansi biaya pelayanan masih belum dapat dimengerti oleh masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena dari pihak Kelurahan Linggasari tidak memberikan penjelasan secara jelas yang sudah seharusnya dijelaskan dengan baik oleh aparatur pemerintah kelurahan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

#### **E. Faktor Kemampuan-Keterampilan**

Faktor kemampuan-keterampilan menjadi salah satu peran penting utama dalam pelayanan. Kemampuan menunjukkan pada pengertian seseorang dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pemohon pelayanan. Sementara keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

- 1) Adanya penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan tidak diterapkan pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Hal ini dibuktikan dengan adanya pegawai

yang tidak paham mengenai proses dan prosedur pelayanan.

Dengan demikian, hal ini terjadi karena status pendidikan terakhir yang dimiliki adalah lulusan SMA maupun SMK jurusan teknik mesin tetapi ditempatkan pada bidang tugas pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga menyebabkan pada tugas yang diluar dari pengetahuan dan wawasannya. Selain itu juga sumber daya manusia yang ada di Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis merekrut pegawai tidak sesuai dengan prosedur. Tetapi lebih memilih dari faktor kedekatan dan kekeluargaan.

- 2) Adanya kemampuan pegawai dalam membuat konsep pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa kemampuan pegawai dalam melakukan konsep pelayanan belum semuanya cukup mampu dalam melakukan penyelesaian pelayanan. Hal ini terbukti dari masih adanya pegawai yang bertanya-tanya terhadap pegawai lain untuk dapat menyelesaikan proses pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga menghambat pula terhadap penyelesaian pelayanannya yang membutuhkan waktu lama dikarenakan adanya pegawai yang berkegantungan terhadap pegawai lain yang sudah mampu melayani masyarakat. Hal ini tidak sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2017:67) menyatakan bahwa:

Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Dengan demikian, adanya pegawai baru yang kurang mempunyai pengalaman sehingga masih perlu dibantu dalam melayani masyarakat.

3) Adanya evaluasi pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pelayanan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa tidak adanya penjelasan yang pasti terkait pelaksanaan evaluasi yang membahas terkait kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan hanya dari pihak Lurah saja yang membicarakan adanya evaluasi secara rutin setiap 1 bulan sekali. Namun pada kenyataannya dengan masih kurangnya peningkatan dan perbaikan terkait pelayanan yang dilakukan oleh pegawai menandakan bahwa pegawai masih kurang mampu dalam melakukan pelayanan.

#### **F. Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang kepuasan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang

yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

1) Adanya ruangan pelayanan yang memadai, seperti tempat duduk yang baik

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa ruangan tunggu yang digunakan untuk pelayanan administrasi kependudukan belum memadai. Hal ini dikarenakan tidak adanya ruangan tunggu khusus dan tempat duduk untuk menunggu pelayanan. Sehingga masyarakat terpaksa menunggu di luar ruangan atau di luar kantor dan di lantai sekolah dasar yang bersampingan dengan kantor.

2) Adanya ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan, seperti adanya toilet yang baik

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa fasilitas seperti toilet yang dimiliki masih kurang memadai untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya fasilitas toilet sehingga apabila masyarakat yang memohon pelayanan banyak dan ada yang perlu ke toilet terpaksa harus ke toilet sekolah atau pulang terlebih dahulu.

3) Adanya penyediaan sarana prasarana seperti adanya laptop, printer, mesin fotocopy, dll

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa fasilitas fisik seperti komputer dan printer yang dimiliki masih kurang memadai untuk dapat memberikan

pelayanan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya ketersediaan komputer dan printer sehingga apabila masyarakat yang memohon pelayanan banyak maka tentunya masyarakat harus menunggu.

4) Adanya lokasi kantor yang strategis

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa keberadaannya sudah cukup strategis. Hal ini dibuktikan dengan lokasi kantor berada di tengah-tengah lingkungan. Dengan adanya kantor yang strategis akan mempermudah masyarakat dalam membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, simpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, dilihat dari dimensi yang dijadikan alat ukur masih terdapat dimensi yang belum sesuai dalam pelaksanaannya seperti Kurangnya kesadaran pegawai melakukan tugas, pegawai kurang mematuhi aturan pelayanan yang sesuai dengan pedoman, kurangnya komunikasi antar sesama pegawai dalam melayani masyarakat, kurangnya transparansi

pendapatan biaya pelayanan, kurangnya kemampuan pegawai serta kurangnya sarana pelayanan yang memadai dalam melayani masyarakat. Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dilakukan berbagai upaya diantaranya mengoptimalkan semua pegawai untuk menumbuhkan kerjasama diantara pegawai dengan cara mengadakan kegiatan di luar jam kerja pelayanan, mengoptimalkan arahan yang baik dari Lurah kepada para pegawainya untuk menumbuhkan sikap disiplin dan sikap peduli pegawai, membuat papan informasi berisikan persyaratan administrasi kependudukan agar masyarakat mengetahui dan tidak memperlambat dalam memproses pelayanan, meriview dan mengimplementasikan pedoman/SOP pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, mengadakan musyawarah bersama perwakilan masyarakat untuk mengklarifikasi terkait transparansi biaya pelayanan, meningkatkan pelatihan kepada pegawai baru sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, serta mengoptimalkan sarana pelayanan untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menunggu pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku-Buku**

- Arnani, et al. 2016. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

- Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang: UNPAM Press
- Margaretha, 2013. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, 2014. *The Behavioral Consequenses Of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Pasolong, H. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dokumen-Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.