

## **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DISTRIK MERAUKE**

**Andri Irawan<sup>1</sup>, Farida Romaito Pohan<sup>2</sup>, Susana P.Y Fofid<sup>3</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

STIA Karya Dharma Merauke

Email <sup>1</sup>: [andwan20@gmail.com](mailto:andwan20@gmail.com)

*Received: 21 Juli 2021; Revised: 27 Juli 2021; Accepted : 29 Juli 2021; Published : Agustus 2021; Available online : Agustus 2021.*

### **Abstract**

*This study aims to determine the quality of population administration services at the Merauke District Office, which includes services for making Family Cards (KK), birth certificates, marriage certificates, death certificates, certificates of moving in and out of residents. The method in this research uses a qualitative approach. This study uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the quality of population administration services at the Merauke District Office was seen from the indicators of the quality of public services; (1) physical evidence is sufficient in providing services to the community, it can be seen from the new service waiting room, comfortable and spacious and equipped with air conditioning, but there is still a lack of filing cabinets and suggestion boxes. (2) the aspect of reliability, employees in responding to any service complaints have not been in accordance with the expectations and desires of the community, as can be seen from the complaints from the public about the population administration service process. (3) the responsiveness aspect of employees has shown a responsive attitude in helping the community when experiencing difficulties in the process of making family cards (KK), birth certificates, marriage certificates, death certificates and residence certificates. (4) the aspect of guarantee, the accuracy of the guarantee on time of service is still not in accordance with the expectations of the community, it can be seen that there are still complaints from the community related to the timeliness of the service process. (5) the aspect of empathy, the Merauke District office has shown efforts to improve service quality, namely by giving a good impression in the service process. The factors that hinder the service process at the Merauke District Office include the lack of human resources or employees, public awareness in completing administrative requirements, and the need for the addition of several facilities such as filing cabinets for documents and suggestion boxes.*

**Keywords: Public service, Quality of service, Population Administration**

## Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 2001 tentang Otonomi khusus bagi provinsi Papua Distrik merupakan perangkat Daerah Kabupaten atau kota di Papua yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang di pimpin oleh seorang Kepala Distrik. Kantor Distrik Merauke merupakan Kantor Distrik Induk di kabupaten Merauke yang melayani masyarakat Merauke di bidang pelayanan publik yaitu menyangkut surat-surat identitas kepemilikan, pengaturan disposisi pegawai, dan lain-lain sebagai warga masyarakat.

Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam upaya peningkatan kinerja pemerintahan daerah. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab kinerja pelayanan yang baik akan menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Bouckaert & Walle, 2014). Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh

pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Distrik Merauke berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanpa tercampur oleh unsur-unsur politik yang berkembang dimasyarakat. Sudah menjadi tanggungjawab pemerintah untuk memberdayakan distrik sesuai dengan fungsi dan kedudukannya, sehingga dapat menjadi ujung tombak pemerintah pada umumnya dan pemerintah daerah pada khususnya sebagai pelaksanaan fungsi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Amanat Permendagri No. 4 tahun 2010, distrik dikembangkan sebagai garda terdepan pelayanan publik paling dekat dengan masyarakat.

Distrik juga senantiasa diupayakan menjadi pusat pelayanan menjadi simpul

pelayanan bagi Badan, Dinas dan Kantor yang menyelenggarakan pelayanan terpadu pada tingkat kabupaten/kota. Pelayanan publik yang meliputi administrasi kependudukan yang sering dilakukan oleh masyarakat pada kantor Distrik Merauke diantaranya pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat pindah datang penduduk, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian. Salah satu penunjang pelayanan publik yang maksimal dapat dilihat dari kualitas pelayanannya.

Kualitas Pelayanan mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan atau kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016:59).

Namun dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pada Kantor Distrik Merauke sering terjadi pelayanan yang kurang memuaskan karena

keterbatasan Sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya dan Kurangnya Operator pelayanan dalam sistem administrasi kependudukan yang sangat berperan penting dalam proses pelayanan, serta melihat realita yang terjadi di lapangan masyarakat sering menunggu akibat lamanya pelayanan yang di berikan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih tampak kurang baik dan kurang efektif ditambah kinerja para pelaksana yang belum profesional. Hal ini terlihat masih banyaknya masyarakat yang merasa tidak puas bahkan tidak terlayani dengan baik pada saat mengurus dokumen administrasi kependudukan sehingga peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang administrasi kependudukan sangat diperlukan.

Kegagalan layanan publik seperti ini sebenarnya telah menonjol dalam gambar populer dari sektor publik dan wacana politik yang telah sering memperlakukan kegagalan layanan sebagai karakteristik yang melekat pada birokrasi. Keberadaan layanan publik di mana-mana dalam kehidupan masyarakat dan potensi kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh kegagalan layanan publik pada kehidupan mereka, kegagalan layanan publik harusnya

menjadi kajian yang serius dalam keilmuan administrasi publik (Walle, 2018).

Berangkat dari Latar belakang yang mengindikasikan beberapa masalah sebagaimana yang telah di sampaikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Distrik Merauke serta untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhinya.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Dalam perspektif *New Public Services* (NPS), pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (*servicing*, tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing*) dan posisi publik bukan lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizens*).

Konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan / atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan,

dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karena itu, sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas sebuah birokrasi pemerintah. Dimana pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat (Irawan, 2018).

Kemudian, Mahmudi (2013:213) menjelaskan bahwa pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pegawai pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Lebih lanjut Dwiyanto (2012:20) mengatakan bahwa negara berkewajiban untuk menjaga akses warganya terhadap

berbagai pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan minimal bagi warga untuk hidup secara layak dan bermartabat. Berbagai pelayanan administrative seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik yang telah diurai dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

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 ukurdari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, olehsebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakatsecara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif,

keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) jangka waktu penyelesaian, (3) biaya/tariff, (4) produk pelayanan, (5) penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, adanya kecocokan pemakaian, ada perbaikan

atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal, dan merupakan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono, 2004:15). Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Dari beberapa pengertian tentang kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Irawan, 2019).

Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang

harus disusun secara rapi dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam prose situ. Sedemikian rupa prosedur itu terperinci harus diikuti, baik oleh yang melayani maupun oleh yang dilayani. Jadi, pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan (Batinggi & Badu, 2013: 56).

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi masyarakat sebagai pelanggan atas pelayanan yang telah mereka dapatkan dengan standar pelayanan yang ada dalam suatu instansi pelayanan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Akan tetapi jika jasa yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

#### **Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Publik**

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang

harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang paling populer adalah SERVQUEL yang dikemukakan oleh Zeithaml and Berry : 2001), yaitu:

##### 1. Aspek bukti Fisik (Tangibles)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

##### 2. Aspek Kehandalan (Reliability)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan

yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

### 3. Aspek daya Tanggap (Responsiveness)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta

tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

### 4. Aspek Jaminan (Assurance)

Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan, mencakup



kemampuan , kesopanan , dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yang dimaksud disini dapat berupa:

- a) Dasar hukum pelayanan
- b) Kepastian biaya pelayanan publik

#### 5. Aspek Empati (Empathy)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati

dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

#### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali sedalam-dalamnya fenomena yang terjadi dilapangan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Distrik Merauke dan factor-faktor yang mempengaruhinya.

Data diperoleh melalui informan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Distrik Merauke diantaranya: Kasie pemerintahan yang memiliki tupoksi merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pemerintahan serta menyusun standar operasional prosedur penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Distrik, Petugas Informasi Loker yang memiliki tupoksi menyapa dan memberikan informasi kepada masyarakat, serta menerima dokumen, mencatat dan melayani serta melaporkan ke kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi, serta masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan.

Data juga diperoleh melalui peristiwa atau fenomena yang terjadi dilokasi penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian. Sumber data yang lainnya yakni dokumen-dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mengemukakan bahwa ada tiga aktifitas dalam analisis data yaitu: *condensation data*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*.

#### **Hasil Dan Pembahasan**

##### ***Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Distrik Merauke***

Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 2001 tentang Otonomi khusus bagi provinsi papua. Distrik merupakan perangkat Daerah Kabupaten atau kota di Papua yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang di pimpin oleh seorang kepala Distrik. Kantor Distrik Merauke merupakan Kantor Distrik Induk di kabupaten Merauke yang melayani masyarakat Merauke di bidang pelayanan publik yaitu menyangkut surat-surat identitas kepemilikan, pengaturan disposisi pegawai , dan lain-lain sebagai warga masyarakat.

Istilah distrik menggantikan kecamatan yang sebelumnya di gunakan seperti halnya provinsi-provinsi lain di Indonesia, Distrik Merauke merupakan salah satu distrik dari 20 Distrik yang berada di kabupaten Merauke dan merupakan pusat pelayanan masyarakat. Distrik Merauke terdiri dari 11 kelurahan dan 4 kampung lokal dengan jumlah rukun tetangga sebanyak (206) 47 rukun warga serta penduduk sebanyak 98.520 jiwa terdiri dari laki-laki 51.640 jiwa dan perempuan sebanyak 48.880 jiwa.

Gambaran umum singkat ini merupakan sebuah fenomena baru dalam pembentukan organisasi dan Tata kerja Distrik dan kelurahan di kabupaten Merauke, maka hal tersebut dapat memaksimalkan dalam pelayanan administrasi kependudukan tentang masyarakat yang datang pergi pindah domisili tempat tinggal, mati dan lahir. Sesuai peraturan bupati merauke nomor 28 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Distrik dan kelurahan di kabupaten Merauke, yang merupakan payung hukum dari pemekaran suatu wilayah yang mempunyai banyaknya penduduk, maka dengan demikian pelimpahan ketentuan pasal 18 Peraturan Daerah Kabupaten Merauke nomor 7 tahun 2016 tentang

pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten Merauke. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Distrik Merauke.

Kantor Distrik Merauke sebagai Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang di kunjungi oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan Administrasi kependudukan. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Distrik Merauke adalah; Permohonan e-KTP, Permohonan Kartu Keluarga, Surat keterangan pindah antar Kabupaten, Surat keterangan pindah antar provinsi, Surat keterangan datang antara kabupaten dan provinsi, Akta Kelahiran, Akta perkawinan, Akta perceraian, Akta Kematian.

***Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di kantor Distrik Merauke***

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan baik itu berupa barang atau jasa yang di

harapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan.

Kantor Distrik Merauke merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Kantor Distrik Merauke sebagai penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat di nilai dari aspek-aspek pelayanan sebagai berikut :

Aspek *Tangible* (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik, tempat pelayanan, teknologi serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Secara singkat dapat di artikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personil.

Pada penelitian ini aspek bukti fisik di tentukan oleh indikator-indikator yaitu : penampilan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, serta fasilitas fisik pelayanan. Penilaian Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam aspek ini antara lain penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indicator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang di sediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat, namun pada kantor Distrik Merauke masih belum memadai, seperti kurangnya filling cabinet yang mengakibatkan banyak dokumen-dokumen yang tercecer, alat perekam

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah rusak serta kotak saran. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang di sediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan.

Aspek yang kedua adalah aspek *Reliability* (Kehandalan) . Aspek *Reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerja baik maka akan mempermudah pelaksanaan pelayanan. Sesuai teori, kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat di lihat dari pegawai pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang di berikan oleh oleh Kantor Distrik Merauke kepada

masyarakat. Tujuan dan sasaran harus di capai oleh setiap pegawai pelayanan di Kantor Distrik Merauke dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah di tentukkan serta dengan etika pelayanan yang benar.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* di tentukan oleh indikator-indikator yaitu : kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

Pelayan di Kantor Distrik Merauke sudah menerapkan aspek *reliability*. Sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti, pegawai di Kantor Distrik sudah menerapkan Standart Operating Procedure (SOP) dalam proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dan menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik.

Pada pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai dalam

melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Distrik Merauke sangat di perlukan karena keahlian pegawai sangat menentukan keberhasilan sebuah pelayanan yang di sediakan. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik tetapi masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan tersebut.

Indikator pada aspek *reliability* selain masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan, indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kemudahan proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) serta kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Hal ini di buktikan masih adanya masyarakat yang harus bolak-balik untuk mengurus maupun melengkapi persyaratan administratif. Pelayanan.

Kantor Distrik Merauke sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Keandalan pegawai di Kantor Distrik Merauke dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu di perhatikan, karena dengan keandalan

yang di miliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang di harapkan , cepat dan mudah.

Selain itu juga kedisiplinan pegawai masih kurang seperti pegawai pelayanan sering mondar-mandir maupun ijin meninggalkan kantor pelayanan di luar jam istirahat sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan. Kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting terutama instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak di imbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya aspek yang ketiga adalah aspek *Responsiviness* (Ketanggapan) . Aspek ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat di pengaruhi oleh sikap pegawai . Salah satunya adalah kesigapan

dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayan di Kantor Distrik Merauke sudah menerapkan aspek ketanggapan beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan pada aspek ketanggapan sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan, mendetail dan mengarahkan . Apabila hal tersebut dapat terus di pertahankan oleh pegawai Kantor Distrik Merauke dengan baik, maka akan tercipta pelayanan yang berkualitas.

Aspek Keempat yaitu Jaminan (*Assurance*), Aspek ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan

untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan pada Kantor Distrik Merauke menerapkan aspek jaminan beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Namun, masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam pembuatan Kartu keluarga maupun surat-surat lainnya masyarakat harus menunggu proses sampai 1 minggu bahkan lebih.

Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan maka akan menumbuhkan kepercayaan serta

kepuasan pada diri pengguna layanan atau masyarakat terhadap jasa yang diberikan.

Aspek yang terakhir yaitu aspek *Empathy* (empati). Aspek ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang tulus dalam memberikan pelayanan. Dengan berupaya memahami keinginan serta harapan masyarakat, mampu memiliki suatu pengertian tentang pengguna pelayanan secara spesifik.

Pelayanan di Kantor Distrik Merauke sudah menerapkan aspek empati dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan aspek empati dalam pelaksanaan antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat, pegawai melayani dengan sopan dan menghargai setiap masyarakat yang memerlukan bantuan pelayanan.

### ***Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Distrik Merauke***

Sumber daya Manusia yang berkualitas juga diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Pegawai yang ada di Kantor Distrik Merauke sudah menguasai alat bantu pelayanan tetapi masih ada beberapa yang belum mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan, terlihat juga dari

Kurangnya Operator pelayanan dalam sistem administrasi kependudukan yang sangat berperan penting dalam proses pelayanan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Oleh sebab itu kualitas, keahlian serta professional dalam menjalankan pelayanan sangat penting guna tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Distrik Merauke adalah faktor kesadaran masyarakat dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kesadaran masyarakat yang di maksud yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu yang terkait dengan persyaratan administrative yang di perlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Kesadaran pegawai juga yang kurang daalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk terhadap kinerja yang di berikan.

Selain itu kendala lain yang di temui adalah sarana dan prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain kurang tersediannya filling cabinet sebagai tempat untuk menyimpan arsip yang menyebabkan dokumen tidak tertata dengan rapi di meja pelayanan,

kotak saran juga tidak tersedia , kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi masukan terkait pelayanan.

Fasilitas berguna sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah berdasarkan lima aspek SERVQUAL menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Distrik Merauke di lihat dari aspek tangible (bukti fisik), aspek Kehandalan (Reliability), aspek Ketanggapan (responsivinness), aspek Jaminan (Assurance), aspek Empati (Emphaty) beserta indikatornya, (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan bukti fisik sudah cukup memenuhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat di lihat dari ruang tunggu pelayanan yang baru, nyaman dan luas serta di lengkapi dengan pendingin ruangan , namun masih kurangnya filling cabinet dan kotak



saran. (2) aspek kehandalan, pegawai dalam menanggapi setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, terlihat dari masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan administrasi kependudukan. (3) aspek ketanggapan pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap dalam membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pembuatan Kartu keluarga (KK), akte kelahiran, akte perkawinan, akte kematian dan surat pindah penduduk. (4) aspek jaminan , ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat , terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pada proses pelayanan. (5) aspek empati, kantor Distrik Merauke sudah menunjukkan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang baik dalam proses pelayanan. Adapun faktor yang menghambat dalam proses pelayanan di Kantor Distrik Merauke antara lain kurangnya sumber daya manusia atau pegawai, kesadaran masyarakat dalam melengkapi syarat-syarat administrative, serta perlu adanya penambahan beberapa fasilitas sarana dan prasarana seperti filling cabinet

untuk dokumen-dokumen serta kotak saran.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran antara lain : Kantor Distrik Merauke perlu menambahkan sarana prasarana seperti filling cabinet, dan kotak Saran agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi atau masukan agar Kantor Distrik Merauke dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta dalam Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, prosedur yang lebih jelas, mudah dalam proses pembuatan Kartu keluarga, akte kelahiran, akte perkawinan dan akte kematian. Kantor Distrik Merauke juga perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan agar para pegawai mempunyai kompetensi yang jauh lebih baik lagi.

#### **Daftar Pustaka**

- Batinggi, A. & Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Bouckaert, G., & Walle, S. Van De. (2014). *QUALITY OF PUBLIC SERVICE*

- DELIVERY, (June).
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke, *10*(3), 86–101.
- Irawan, A. (2019). Kualitas Pelayanan PT . Pertamina ( Persero ) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak ( BBM ) di Kabupaten Merauke, *11*(2), 152–168.
- Walle, S. Van De. (2018). When public services fail : A research agenda on public service failure Preprint - Van de Walle , S . ( 2016 ). When public services fail : A research agenda on public Steven Van de Walle Department of Public Administration P . O . Box 1738 , room T17-44 3000 DR Rotterdam The Netherlands, (September 2016). <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2016-0092>
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mathew B. Miles, A. Michael Huberman. & Saldana Johnny. *Qualitative data analysis: a methods sourcebook, Third Edition*. 2014. United States of America: SAGE Publications.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Moenir, A.S, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ratminto dan Septi, Winarsih Atik. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi kedua, Yogyakarta Penerbit Andi.
- Tjiptono fandy, Chandra Gregorius 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta Penerbit Andi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. (2001). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Peraturan Bupati merauke nomor 28 tahun 2016 tentang organisasi dan

tata kerja Distrik dan kelurahan di  
kabupaten Merauke

Permendagri No. 4 tahun 2010, Tentang  
Pedoman Pelayanan Administrasi  
Terpadu Kecamatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013  
tentang Administrasi kependudukan

Undang-undang No.21 Tahun 2001 tentang  
Otonomi khusus bagi Provinsi Papua