

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN LUBUK BATU JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HULU TAHUN 2022

SURYA AKBAR

Fakultas Ilmu Hukum, Administrasi Negara, Administrasi Bisnis dan Bisnis Digital
Program Studi Ilmu Administrasi Negara , Universitas Riau Indonesia
Email : akbarsurya25@gmail.com

Abstrak :

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dan dijadikan sebagai kunci keberhasilan dalam segala usaha dan kegiatan yang bersifat jasa. Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi baik negeri maupun swasta, salah satunya adalah pelayanan yang ada di instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat dalam arti tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah ditandai dengan masih banyaknya keluhan-keluhan terdapat penyelenggara pelayanan public. Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis berupaya untuk dapat memberikan gambaran mengenai seperti apa Implementasi Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi kependudukan, adapun lokasi penelitian ini berlokasi di Kantor Camat Lubuk Batu Jaya kabupaten Indragiri Hulu.

Kata Kunci : Pelayan Publik, Administrasi Kependudukan dan Lubuk Batu Jaya

Abstract :

Service is one of the important aspects and is considered a key to success in all businesses and activities that are service-oriented. There are several types of services provided by both public and private organizations, one of which is the service offered by government institutions. The quality of public service, which has not yet met public expectations in terms of satisfaction, is reflected in the low level

of public satisfaction, as evidenced by numerous complaints against public service providers. Therefore, through this research, the author aims to provide an overview of the implementation of public services in the field of population administration. The research is conducted at the Lubuk Batu Jaya District Office in Indragiri Hulu Regency.

Keywords: Public Service, Population Administration, and Lubuk Batu Jaya

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah. Dalam pasal 1 UU No. 34 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator. Pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh *Gasperz* dalam *Aiz Sanapiah* (2000: 15) bahwa kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia (Z. E. Rahmawati & Kurniawan, 2021; Ramadhani, 2021). Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan (Hadad et al., 2021; KASIHTA, 2021).

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 public (Rahmadanik, 2021; Zulfikar et al., 2022). Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan publik yang di maksud di dalam penelitian, rencana penelitian ini termaksud segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar dapat mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Selain itu Sumber daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentuan keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik, pegawai atau karyawan. Selaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Sumber daya Manusia (SDM) perlu ditingkatkan terlebih lagi pada instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan public (ZULIANTI, 2021).

Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya merupakan salah satu Kantor Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Fungsi Kantor Kecamatan sebagai penyedia layanan jasa administrasi kependudukan dan berhubungan langsung dengan masyarakat maka Kantor Kecamatan harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan jasa administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan kepada masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan tersebut. untuk menghasilkan suatu produk pelayanan yang berkualitas, maka suatu perusahaan jasa harus memenuhi harapan konsumen (*perceived value*), baik itu konsumen internal (karyawan) maupun konsumen eksternal (pelanggan). Harapan konsumen tersebut berasal dari ekspektasi konsumen tentang jasa yang diberikan dan persepsi konsumen berdasarkan pengalaman mereka sebelumnya.

Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan diantaranya yaitu (*Data olahan pribadi, hasil wawancara dengan bapak Armin S, Ag selaku camat Kecamatan Lubuk Batu Jaya tanggal 28 juni 2022 pukul 13:00*) :

1. Permohonan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Penyelenggaraan Pondokan
3. Surat Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga (KK)
4. Surat Pengantar Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
5. Surat Pengantar Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)
6. Pengurusan Pindah penduduk Dalam Kota
7. Pengurusan Pindah Penduduk Keluar Kota
8. Surat Pengantar Pengurusan Akte Kelahiran dan Kematian
9. Legalisasi
10. Surat Keterangan Waris
11. Dispensasi Nikah (DN)
12. Pernyataan Domisili
13. Pernyataan Domisili Usaha
14. Pernyataan Beda Nama/Identitas

Berdasarkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten

Indragiri Hulu , maka peneliti dengan ini ingin memberikan gambaran terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat atas layanan tersebut.

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini meneliti analisis pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Objek dalam penelitian ini adalah Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Batas-batas penelitian ini adalah :

1. Responden penelitian adalah masyarakat Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan jasa pelayanan publik untuk pembuat keperluan administrasi kependudukan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah Ingin mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisa data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono 2017 :8). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati objek tertentu dan dengan waktu sudah ditentukan untuk

mengetahui secara mendalam pada pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memecahkan suatu permasalahan secara tuntas dan baik diperlukan sejumlah data yang valid. Sedangkan untuk mendapatkan data tersebut perlu digunakan teknik pengumpulan data. Dalam rencana penelitian ini digunakan beberapa metode atau teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.

Sesuai pendekatan penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi :

1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Dari pengamatan, akan mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai *alatre-checking* atau pembuktian terhadap informasi/keterangan yang diperoleh sebelumnya (Nana Syaodih, 2013: 220).

Dalam metode observasi ini, peneliti melaksanakan observasi awal dengan mengamati objek dengan cara pengamatan pada pengunjung yang sedang melakukan proses layanan di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Untuk mengetahui tentang pengamatan yang dilakukan, peneliti juga mengkonfirmasi kepada pengunjung dengan melakukan wawancara kepada pengunjung yang telah melaksanakan pelayanan di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Metode observasi yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui pelayanan di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Teknik Interview (wawancara)

Sugiyono (2013:194) menerangkan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya relatif sedikit/kecil.

Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara tidak struktur karena wawancara dilakukan kapan saja saat responden memiliki waktu luang untuk diwawancarai dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, namun peneliti juga menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*. Dalam pertanyaan yang diajukan hanya menggunakan beberapa garis-garis besar penelitian. Wawancara mendalam dilakukan sebanyak 10 responden antara lain : Camat Lubuk Batu Jaya, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kepala Kasi Pelayanan Umum dan 6 orang masyarakat sebagai penerima layanan di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar, maupun elektronik. Studi dokumen merupakan perlengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel dan dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumen-dokumen dari narasumber (Nana Syaodih, 2013:221).

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dapat diartikan sebagai suatu langkah untuk memperoleh informasi dari penelitian terdahulu yang harus dikerjakan, tanpa memperdulikan apakah sebuah penelitian menggunakan data primer atau data sekunder, apakah penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan atau laboratorium atau didalam museum. Menurut M. Nazir dalam bukunya yang berjudul 'Metode Penelitian' mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

C. Teknik Sampling atau Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti (Moloeng 2015:163).

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia

memberikan informasi lengkap dan akurat. Peneliti juga menggunakan teknik snowball sampling. Dalam penelitian ini proses penentuan informan berdasarkan informasi sebelumnya tanpa menentukan jumlah informan secara pasti dan proses pencarian informan akan dihentikan setelah informasi peneliti dianggap sudah memadai. Teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:2018). Informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 1. Nama-nama responden dan jabatannya

NO	NAMA	JABATAN
1	ARMIN, S.Ag	Camat
2	CANDRALEKA, S.Sos	Sekretaris
3	HARI BAHARI WIBAWA, SKM	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
4	SUGIRAN, SE	Kepala Seksi Pelayanan Umum
5	ALDI	Masyarakat
6	SUCI FRATIWI	Masyarakat
7	FIRA ALDIYANTI	Masyarakat
8	VERDY HARAHAHAP	Masyarakat
9	AGUSTIAWAN	Masyarakat
10	JUMIATI	Masyarakat

Sumber : Data olahan mandiri Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya 2021

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI TEMPAT PENELITIAN

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya berdiri pada tahun 2000-an. Kecamatan Lubuk Batu Jaya merupakan salah satu dari 14 Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu yang beralamat di Jalan Narasinga No.01 Lubuk Batu Tinggal. Luas wilayah

Kecamatan Lubuk Batu Jaya 175.623 Ha dengan wilayah administrasi pemerintahan membawahi 9 (Sembilan) desa, 32 dusun, 51 RW dan 145 RT. Kecamatan Lubuk Batu Jaya memiliki batas-batas sebagai berikut :

- Barat : Kecamatan Ukui Kabupaten Pelelawan
- Timur : Kecamatan Sungai Lala
- Utara : Kecamatan Sungai Lala
- Selatan : Kecamatan Kelayang

Kecamatan Lubuk Batu Jaya terbagi menjadi 9 Desa : Desa Air Putih, Desa Kulim Jaya, Desa Lubuk Batu Tinggal, Desa Pondok Gelugur, Desa Pontian Mekar, Desa Rimpian, Desa Sei Beras-Beras, Desa Sei Beberas Hilir dan Desa Tasik Juang. Jumlah penduduk Kecamatan Lubuk Batu Jaya tahun 2021 sebanyak 44.692 jiwa (*sumber Kecamatan Lubuk Batu Jaya Dalam Angka 2021*), yang tersebar di wilayah 9 Desa yang sudah disebutkan diatas. Nama-nama camat yang menjabat di kantor camat lubuk batu jaya beserta masa jabatannya sebagai berikut :

Tabel 2. Nama-nama Camat

NO.	NAMA LENGKAP	MASA JABATAN
1	NURFARIDINSYAH,S.Sos NIP.010 248 222	2000-2004 Tahun
2	BAGYOJOKO PRANOTO,A.Ks,M,Si NIP.196904041 98903 1 006	2005-2008 Tahun
3	SOBIRUN,Ss NIP. 19631024 198903 1 007	2009-2012 Tahun
4	DAMSUR,S.pd,M,Si NIP.19630514 198309 1 001	2013-2017 Tahun
5	TRIYATNO, S.ST NIP.19650404 199011 1 002	2018-2021 Tahun
6	ARMIN,S.Ag NIP.19750714 200701 1 009	2022-sekarang

Sumber : Data olahan mandiri Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya 2021

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui implemementasi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi pelaksana pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Herdiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya, namun jika masyarakat menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui analisis pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan petugas

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berhubungan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan SOP. Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak Armin S,Ag sebagai Camat Lubuk Batu Jaya mengatakan :

“Jelas, kalau penampilan buruk tentu tidak bisa, karena pelayanan ini adalah bintangnya sama dengan guru yang mengajar, kalau gurunya mengajar tidak rapi, anak tidak mau juga, payah kita (Senin, 9 Januari 2023)”.

Sama halnya yang dijelaskan oleh bapak Hari Bahari Wibawa, SKM selaku Kepala Saksi Pemberdayaan masyarakat dan Desa Kecamatan Lubuk Batu Jaya mengatakan :

“Jelas, inikan penampilan yang berhadapan dengan masyarakat. Kalau kita tidak berpenampilan dengan rapi, tidak ada wangi-wangian pasti masyarakat dengan kita merasa kurang nyaman. Dari segi pandangan aja kurang enak dipandang (Senin, 9 Januari 2023).”

b. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat dalam sebuah proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Kenyamanan konsumen meliputi area lain selain penjualan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi dan lainnya. Sehingga tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna pelayanan yang datang dan juga harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak

merasakan sempit didalam ruangan, kemudian juga menyediakan tempat duduk yang sesuai dengan ruangan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat menurut bapak Armin, S.Ag mengatakan bahwa :“Iya, kalau tempatnya kurang/tidak nyaman bisa menghambat pelayanan juga bukan (Senin, 9 Januari 2023).”

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya tentang belum terlalu nyaman dikarenakan kurang berasanya AC diruang tunggu, sehingga ketika siang hari akan terasa panas.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang cepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada yang memberi masukan dari masyarakat pengguna layanan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya diukur melalui indikator :

a. Kecermatan petugas

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh Camat Lubuk Batu Jaya bapak Armin, S.Ag mengatakan bahwa : “Visinya lebih cepat, lebih baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku (Senin, 9 Januari 2023).”

Kemudian Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa bapak Hari Bahari Wibawa, SKM Juga mengatakan : “Visinya lebih cepat, lebih baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Yaitulah visi misi dari pemerintah ini sebenarnya lebih cepat itu, lebih baik. Mengikut visi misi yang ada dan SOP yang berlaku (Senin, 9 Januari 2023).”

Dari hasil wawancara diatas kepada masyarakat pengguna layanan mengenai kecermatan petugas, peneliti menarik kesimpulan bahwa belum

sepenuhnya petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya bisa cermat untuk cakupan semua petugas yang ada.

b. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menjalankan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bapak Armin, S.Ag selaku Camat Kecamatan Lubuk Batu Jaya yang mengatakan :

“Untuk pihak Kecamatan yang menggunakan alat bantu seperti print dan komputer rata-rata sudah pada memahaminya (Senin, 9 Januari 2023).”

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa bapak Hari Bahari Wibawa, SKM juga mengatakan bahwa :

“Adanya alat-alat yang memadai dikantor ini mempermudah membantu masyarakat mengurus sesuai dengan kebutuhannya dan tentunya para pegawai rata-rata sudah memahami dalam menggunakannya (Senin, 9 Januari 2023).”

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan mengenai kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, peneliti menyimpulkan hampir sama penjelasan yang didapat dengan pegawai yang sebelumnya diwawancarai, mereka mengakui hampir secara keseluruhan pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya menguasai menggunakan alat bantu pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pelanggan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai pelayanan ketika

mendapat respon baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya. Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh Camat Lubuk Batu Jaya Bapak Armin, S.Ag mengatakan bahwa : “Tanggapannya harus positif (Senin, 9 Januari 2023).” Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa bapak Hari Bahari Wibawa, SKM juga mengatakan bahwa :

“Tanggapannya harus positif. Menanggapi keluhan masyarakat dengan cara direspon, dan sesuai dengan SOP yang berlaku (Senin, 9 Januari 2023).”

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap pengguna layanan, peneliti menyimpulkan bahwa respon pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya sudah baik dan sesuai SOP yang berlaku. Merespon dengan tanggap dan dibuktikan dengan menjamu masyarakat pengguna layanan hingga selesai.

Selain itu, dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap pengguna layanan, peneliti menyimpulkan bahwa kalau masyarakat pengguna layanan pasti senang jika pegawai di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya tanggap terhadap keperluannya.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh Camat Lubuk Batu Jaya Bapak Armin, S.Ag mengatakan bahwa :

“Iya tepat waktu dan sesuai SOP. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat, kenapa harus ditunda-tunda. Kalau tidak tepat waktu masyarakat akan protes pada pihak kelurahan dan melaporkannya ke instansi yang bersangkutan (Senin, 9 Januari 2023).”

Kepala Seksi Pelayanan Umum juga mengatakan bahwa :

“Kita pakai standar pelayanan, didalam satu dokumen kadang kadang memakai waktu sampai 10 menit (Senin, 9 Januari 2023).”

Dari hasil wawancara diatas mengenai pelayanan dengan waktu yang cepat, peneliti menyimpulkan bahwa untuk keterlambatan masih sering

terjadi dan malah sampai waktu berbulan-bulan sehingga banyak pengguna layanan merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai layanan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui analisis pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kepastian Biaya Penanganan Pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya, KTP, KK dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Izin gangguan. Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Armin, S.Ag sebagai Camat Lubuk Batu Jaya yang mengatakan bahwa :

“Tidak, pelayanan yes, pungli no. Kalau izin usaha, gratis dan memang tidak ada (Senin, 9 Januari 2023).” Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa bapak Hari Bahari Wibawa, SKM juga mengatakan bahwa : “Tidak ada, pelayanan yes, pungli no (Senin, 9 Januari 2023).” Kepala Seksi Pelayanan Umum juga mengatakan bahwa : “Disini tidak ada dipungut biaya”. Sama halnya yang dijelaskan oleh ibu Candraleka, S.Sos selaku Sekretaris Camat yang mengatakan bahwa : “Pelayanan disini gratis tanpa dipungut biaya. Kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan izin gangguan (Senin, 9 Januari 2023).”

Berdasarkan wawancara diatas mengenai kepastian biaya dalam pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya memberikan jaminan tidak adanya pungutan terhadap masyarakat pengguna layanan yang datang.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi tertentu sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur

dimensi Emphaty (Empati) dalam upaya mengetahui analisi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya dapat diukur sebagai berikut :

1. Melayani dengan sikap ramah, sopan dan menghargai setiap pelanggan

Keramahan pegawai layanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak orang-orang ramah. Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya ialah ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan sesuai nomor antrian. Lalu sikap menghargai dalam pelayanan juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta senyum dengan pengguna layanan, menyakan dan mencatat keperluan pelanggan.

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Armin, S.Ag sebagai Camat Lubuk Batu Jaya yang mengatakan bahwa :“Kalau pak Camat tentu sudah, tentu tim penilai nanti yang menilai. Tidak ada, kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan tidak membeda-bedakan satu sama lain (Senin, 9 Januari 2023).”

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa bapak Hari Bahari Wibawa, SKM juga mengatakan bahwa :

“Tidak ada, kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang (Senin, 9 Januari 2023).”

Kepala Seksi Pelayanan Umum juga mengatakan bahwa :

“ Kami bersikap dan berkomunikasi baik dan sopan terhadap masyarakat telah merespon dengan baik masyarakat yang datang dan tidak ada membeda-bedakan (Senin, Januari 2023).”

Dari hasil wawancara diatas mengenai melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan menghargai setiap pelanggan, dapat disimpulkan semuanya secara garis besar sudah terlaksana dengan baik namun tetap saja ada beberapa kesalahan yang harus diperbaiki guna menjadikan pelayanan lebih optimal.

Tabel 3. Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Skala Kecamatan	Indikator SPM	Tahun		
			2019	2020	2021
1	Pelayanan Dokumen Kependudukan	Cakupan Penerbitan KK dan E-KTP	261	350	450

Sumber : Data olahan mandiri Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya 2021

Dari data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dikecamatan Lubuk Batu Jaya meningkat pada tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2019 hanya 261 orang yang mengurus KK dan E-KTP, sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 350 dan terakhir 2021 adalah 462 orang, artinya pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik terkhusus di Kecamatan Lubuk Batu Jaya.

Tabel 4. Jumlah Warga Kecamatan Lubuk Batu Jaya wajib KTP dan tidak ber-KTP

No	Jumlah Penduduk Kecamatan Lubuk Batu Jaya 2021	Jumlah Warga yang belum melakukan perekaman KTP	Jumlah Warga yang sudah melakukan Perekaman KTP
1	44.692	11.250	33.442

Sumber : Data olahan mandiri Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya 2021

Dari data diatas menunjukkan bahwa masih banyak warga yang melakukan perekaman KTP, dengan total penduduk 44.692 jiwa hanya 33.442 yang sudah melakukan perekaman sedangkan yang belum melakukan perekaman sebanyak 11.250 orang.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka pada bab ini diuraikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban singkat dan tepat dari hasil penelitian dan pembahasan, sedangkan saran merupakan rekomendasi atau masukan terhadap kesimpulan yang tidak maksimal.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (Berwujud) yang mempunyai indikator penampilan dan kenyamanan tempat, namun ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya terlaksana yaitu mengenai kenyamanan tempat.
2. Dimensi Realibility (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, kemampuan penggunaan alat bantu, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator di dalam dimensi Responsiviness.
4. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan masyarakat pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.
5. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan, ramah, sopan santun dan menghargai sudah diterapkan dengan baik, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam dimensi Emphaty.

B. Saran

1. Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya sebaiknya memperbaiki AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan agar masyarakat pengguna layanan lebih merasa nyaman.
2. Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya perlu memberikan pelatihan kembali kepada pegawai pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan.
3. Pegawai di Kantor Kecamatan Lubuk Batu Jaya sebaiknya saling mengingatkan apa itu arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Abror, M. D. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat

- Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan*
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/4396>
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fry, A. S. F. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). In *Jurnal Pendidikan Tambusai*. scholar.archive.org. <https://scholar.archive.org/work/r43yciesc5bfbkivxnhhdvka/access/wayback/https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/1807/1599>
- Hadad, H. M. Y., Cikusin, Y., & Suyeno, S. (2021). EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate *Respon Publik*. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12375>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/integralistik/article/view/33543>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil *Publika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44633>
- KASIHTA, N. B. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TELADAN BARAT KECAMATAN MEDAN KOTA*. repository.uisu.ac.id. <https://repository.uisu.ac.id/handle/123456789/640>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Komponen Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. ... *Governance: Jurnal Ilmu Administrasi* <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/2480>
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial* <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/5647>

- Rahmawati, Z. E., & Kurniawan, I. D. (2021). OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI INOVASI LOKET DESA DI DESA KARANGLOR KECAMATAN MANYARAN KABUPATEN *Jurnal Inovasi Penelitian*. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/688>
- Ramadhani, N. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar*. eprints.uniska-bjm.ac.id. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/7997/>
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2013. *Belajar Mudah Penelitian Guru-Karyawan dan Peneliti pemula*. Jakarta: Alfabeta.
- Rifani, D., & Megawati, S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Masa Pandemi Covid-19 di *Publika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/48784>
- Rohman, A. N., Ati, N. U., & Abidin, A. Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Respon Publik*. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12102>
- SUBHAN, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*. [repository.ummat.ac.id](https://repository.ummat.ac.id/id/eprint/2465). <https://repository.ummat.ac.id/id/eprint/2465>
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RRP*, Bandung: Alfabeta.
- Sukamdinata, Nana Sayodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tangkisan, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia Zulian.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekognisia.
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*. [repository.penerbiteurka.com](https://repository.penerbiteurka.com/publications/355712/kebijakan-dan-implementasi-administrasi-kependudukan-di-indonesia). <https://repository.penerbiteurka.com/publications/355712/kebijakan-dan-implementasi-administrasi-kependudukan-di-indonesia>
- ZULIANTI, F. (2021). *MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA (KOMPENSASI)*. repo.iain-tulungagung.ac.id. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/18958>
- Zaenal dan Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.