KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN SUGIHWARAS KABUPATEN BOJONEGORO

Oleh
Herta Novianto[1], Dina Ariyanti[2]
[1,2] Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia
Email: [1]hertavia2@gmail.com, [2]dinaariyanti022@gmail.com

Article History:
Received: 18-04-2025
Revised: 26-04-2025
Accepted: 21-05-2025

Keywords:
Kualitas Penduduk, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Publik

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro, yang meliputi pelayanan pembuatan KTP, KK, KIA, Akta Kematian, dan Akta Kelahiran. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Camat Sugihwaras, kasi pelayanan umum, petugas pelayanan, dan Masyarakat pengguna layanan jasa. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) Dimensi Tangible (berwujud) Kantor Kecamatan Sugihwaras Aspek kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah baik sarana prasarana di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah memadai untuk pengguna layanan. Aspek kedisiplinan petugas dalam pelayanan belum dilaksanakan secara baik, petugas belum disiplin dalam jam pelayanan dan jam kerja sesuai dengan standar pelayanan. (b) Dimensi Reliability (kehandalan) Aspek kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan sudah baik petugas sudah teliti dan cermat dalam proses pelayanan. (c) Dimensi Responsiviness (respon/ketanggapan) Aspek merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras petugas sudah merespon pengguna layanan dengan ramah, baik, cepat dan selalu memberikan petunjuk dan arahan kepada pengguna layanan yang datang. (d) Dimensi Assurance (jaminan) Aspek petugas memberikan jaminan tepat waktu di Kantor Kecamatan Sugihwaras masih belum terlaksana dengan baik karena jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar pelayanan, ketidaktepatan dikarenakan system yang eror. (e) Dimensi Empathy (empati) Aspek petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun, baik, dan menghargai sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Sugihwaras*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan. Standar pelayanan merupakan kriteria yang digunakan sebagai pedoman kinerja pelayanan dan sebagai ukuran mutu pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia kepada masyarakat dalam rangka cepat, mudah, terjangkau dan bermutu. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyedia kebutuhan kepada Masyarakat yang berlaku.

Pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh warga negara sebagaimana yang telah diamanatkan dalam undang-undang Dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebut pergantian pelayanan publik sebagai berikut :

Publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan pelayanan admnistrasi publik. Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok atau perseorangan birokrasi untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu, salah satunya adalah terselenggaranya pelayanan publik, khususnya bidang pelayanan publik kepada masyarakat dalam pemerintahan. Pengelolaan kependudukan merupakan serangkaian kegiatan struktural dan pengendalian yang bertujuan untuk mengendalikan data dan dokumentasi kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil,pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

Pengertian administrasi kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1 ayat (1) Undang-undang No. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, yaitu: “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penebitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain”. Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara. Yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan Pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang baik harus didukung oleh petugas-petugas yang professional,tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang dibebankan pada dirinya Petugas dituntut mampu menggunakan atau menguasai teknologi. Selain itu, petugas harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Salah satu aparatur pemerintah yang menangani pelayanan publik administrasi kependudukan adalah Kantor Kecamatan Sugihwaras. Di Kantor Kecamatan Sugihwaras salah satu bentuk layanan publik yang di selenggarakan adalah layanan publik administrasi kependudukan yang meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, dan KIA.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti pada bulan November 2023

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

di Kantor Kecamatan Sugihwaras telah ditemukan bahwa masyarakat yang telah selesai melakukan pelayanan dan mendokumentasi beberapa foto dalam hal pelayanan publik kantor kecamatan Sugihwaras juga terdapat beberapa masalah, yang muncul. Permasalahan pertama mengenai lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Petugas kurang disiplin dalam ketepatan waktu jam pelayanan, dalam prosedur pelayanan pelayanan dimulai pukul 07.30 WIB tetapi pada kenyataannya sampai jam 08.00 WIB lewat petugas belum datang. Maka dari itu terdapat beberapa kendala administrasi kependudukan seperti lambannya penanganan E-KTP, KK, Akta kelahiran. Kedua, yaitu belum adanya pamphlet atau banner prosedur kepengurusan surat-surat yang tertera di ruang kantor kecamatan Sugihwaras,sehingga Masyarakat harus bertanya dulu kepada petugas. Ketiga, keterlambatan proses cetak dokumen administrasi kependudukan yang tidak sesuai dengan prosedur dan persyaratan pelayanan kantor kecamatan Sugihwaras yang dalam prosedur hanya satu jam proses cetak tetapi pada kenyataannya Masyarakat harus menunggu 2-3 hari dokumen cetak. Dengan mengacu pada observasi permasalahan awal yang terjadi di bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro, peneliti tertarik menggali dan menganalisis topik dengan judul : "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro''. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas,maka rumusan masalah yaitu : Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras kabupaten Bojonegoro?

Untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan, dapat dilakukan melalui *survey* pengguna layanan yang didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik yang diukur dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut sehingga dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml et al. (2018) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: ''*Tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Berdasarkan pendapat tentang Zeithaml et al. (2018) dimensi kualitas pelayanan maksudnya adalah: 1) Dimensi *Tangibel* (berwujud) terdiri atas : Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. 2) Dimensi *Reliability* (kehandalan) terdiri atas : Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 3) Dimensi *Responsiveness (*respon/ketanggapan) terdiri atas : Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Semua keluhan pelanggan direspon baik oleh petugas. 4) Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas : Petugas memberikan jaminan tepat waktu pada pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. 5) Dimensi *empathy* (empati) terdiri atas : Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan menghargai setiap pengguna layanan, Petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan). Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik antara lain dimensi *Tangibel* (berwujud),

reliability (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dari ke lima dimensi tersebut peneliti akan menggunakan untuk penelitiannya. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut sudah mecakup standar kualitas pelayanan publik yang baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan beberapa prosedur penelitian yang dilakukan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Sedangkan untuk memaparkan berbagai permasalahan yang ada, fakta-fakta dan informasi yang dikumpulkan, dianalisa dan ditafsirkan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian deskriptif kualitatif ini diharapkan mampu memberikan suatu gambaran yang jelas bagaimana kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependududakan dikantor kecamatan sugihwaras.
Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik purposive sampling dan snowball sampling. Peneliti juga menggunakan Teknik accidental sampling, accidental sampling adalah proses pengambilan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ditemui dengan peneliti. kemudian responden yang dirasa cocok dijadikan sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang permasalahan yang di teliti. Setelah memperoleh data dari obyek penelitian, untuk memudahkan menguraikan masalah dalam penelitian, data tersebut diolah dengan cara editing, tabulasi dan interpretasi data. Teknik analisi data menggunakan teknik analisis komponen analisis data kualitatif Miles & Huberman (2014) yang terdiri dari kondensasi data (*data condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

a. Penampilan petugas kantor kecamatan Sugihwaras dalam melayani pelanggan

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan, rapi akan membuat pengguna layananan tertarik dengan layanannya. Penampilan petugas di Kantor Kecamatan Sudah berpenampilan rapi. Hal Ini sesuai dengan pernyataan Bapak Supranata, S.Sos, MM selaku Camat Sugihwaras sebagai berikut:
''Sudah, semua pegawai di Kantor Kecamatan Sugihwaras berpakaian Sopan, rapi dan tentunya berseragam karena kami juga ada aturan pakaian dinas. Karena petugas layanan yang dilihat juga dari penampilan tentunya kami selalu mengutamakan kerapian.'' (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)

Dari wawancara tersebut menunjukkan petugas sudah berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam. Hal itu juga sesuai dengan pernyataan masyarakat Bapak Susanto yang menerangkan:

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

"Semua petugas sudah memakai baju seragam dan juga rapi-rapi mbak, dilihat juga enak kalau petugas baju nya seragam, rapi, dan sopan seperti itu." (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)

Bedasarkan wawancara observasi menunjukkan bahwa terlihat petugas pelayanan yang menggunakan baju sesuai seragam, sehingga penampilan petugas sudah rapi. Penampilan yang baik oleh petugas sangat berpengaruh dalam melakukan pelayanan publik untuk memberikan kesan yang baik kepada petugas layanan..

b. Kenyamanan tempat kantor kecamatan Sugihwaras melakukan pelayanan

Dalam proses pelayanan kenyamanan tempat adalah hal penting bagi pengguna layanan, karena pengguna akan merasa nyaman saat menunggu antrian panggilan apabila tempat pelayanan nya nyaman. Tempat pelayanan juga berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai instansi penyedia layanan harus memberikan tempat yang bersih, rapi, teratur, ruang tunggu yang tidak sempit, dan tempat duduk yang memadai, serta pendingin ruangan kipas atau AC

Agar Masyarakat selalunyaman. Berdasarkan wawancara yang diperoleh dengan Bapak Supranata, S.Sos, M.Si bahwa :

"Kami Sudah memberikan sarana prasarana yang nyaman dan memadai bagi Masyarakat, sudah ada kursi di ruang tunggu, ada kipas angin ya meskipun tidak AC tapi setidaknya Masyarakat Ketika menunggu tidak merasa gerah. Ruangan juga bersih dan rapi. Ada TV juga biar tidak bosan menunggu, Tempat parkir juga luas dan tentunya aman. Fasilitas memang tidak semewah tempat pelayanan di Kabupaten ya, tapi kami selalu berusaha meberikan kemyamanan tempat bagi Masyarakat yang menggunakan layanan" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Suguhwaras sudah nyaman dan memadai, sudah tersedia runggu tunggu, terdapat beberapa kursi tunggu, tersedia kipas angin sebagai penyejuk ruangan, tempat parkir yang luas dan aman, dan ruangan yang bersih.

c. Kedisiplinan petugas kantor kecamatan Sugihwaras dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan kerja sangat dibutuhkan oleh semua petugas dalam proses pelayanan. Kedisiplinan menjadi syarat petugas untuk membentuk sikap dan perilaku dalam membentuk rasa tanggungjawab dalam pekerjaan, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Petugas dalam melakukan pelayanan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan pelayanan untuk melayani keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak menunggu lama. Berdasarkan wawancara yang diperoleh dengan Irvan Eko selaku pengguna layanan menyatakan :

"Saya rasa petugas belum disiplin dalam jam pelayanan dan jam kerja nya. Saya datang kesini tadi jam delapan kurang sedikit memang agak pagi karena saya mondok dan harus balik, saya kesini buat KTP tapi saat datang petugas masih belum ditempat biasanya tempat pelayanan kan membuka jam layanan jam delapan'' (Sumber : hasil wawancara tanggal, 11 Juni 2024)

Pernyataan tersebut juga ditambah oleh Firman Setya yaitu :

"Sepertinya belum, karena memang molor untuk jam pelayanan petugas, waktu lalu saya kesini dan bertanya waktu pelayanan jam berapa? Petugas mengatakan jam pelayanan dimulai pukul setengah delapan, saya kesini mau ambil sekalian berangkat kerja tapi

petugasnya belum sampai" (Sumber : hasil wawancara tanggal,10 Juni 2024)
Dari hasil wawancara dengan Masyarakat peneliti mencoba menggali informasi lebih dalam dengan mewawancarai Bapak Supranata, S.Sos, MM selaku Camat yang mengatakan :
"Sudah mbak, kami sudah ada SOP untuk jam pelayanan dan petugas pelayanan sudah menerapkan aturan nya jam masuk kantor dan pelayanannya. Kalau keterlambatan itu mungkin petugas ada kepentingan pribadi sebentar dan tetap mengusahakan tepat waktu" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)
Bapak Teguh selaku petugas pelayanan juga mengatakan sebagai berikut:
"Sudah, petugas sudah menerapkan disiplin dalam jam pelayanan maupun jam kerja. Kami membuka jam pelayanan mulai pukul setengah delapan, kami selalu mementingkan kepentingan Masyarakat dan mengupayakan selalu tepat waktu. Pada saat ada Masyarakat kesini pagi kami belum ditempat pelayanan, mungkin itu pada saat kami sedang apel di desa untuk monitoring" (Sumber : hasil wawancara tanggal 6 Juni 2024)

Gambar 1. Petugas belum datang sesuai jam pelayanan
Sumber : Dokumentasi peneliti (GPS Map Camera)

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras belum disiplin dalam jam pelayanan, petugas belum masuk kantor sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Petugas mengatakan sudah berusaha mengutamakan kedisiplinan dalam jam kerja dan jam pelayanan. Tetapi memang belum optimal dan terjadi keterlambatan jam pelayanan karena adanya hambatan pribadi dan juga apel petugas yang dilaksanakan di Desa.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)
   a. Kecermatan petugas kantor kecamatan sugihwaras dalam melayani pengguna layanan

      Kecermatan atau ketelitian dalam proses pelayanan sangat penting bagi petugas pelayanan. Apabila petugas pelayanan tidak cermat dan teliti maka akan menimbulkan masalah maupun pekerjaan baru, contohnya kesalahan pada pengetikan dokumen kependudukan maka pengguna akan proses dan meminta petugas untuk mengganti

dengan yang sesuai, sehingga pekerjaan lain jadi tidak tepat waktu. Dengan ketidak cermatan petugas tersebut akan memberikan dampak yang buruk terhadap citra pelayanan. Petugas harus cermat dan teliti terhadap tanggung jawab atas tugasnya khususnya di bidang pelayanan. Hasil wawancara dengan bapak Supranata, S.Sos, MM selaku Camat mengatakan bahwa :

''Petugas sudah teliti dalam melakukan pelayanan karena petugas juga sudah dibekali oleh aturan-aturan dan ketentuannya apa saja yang boleh dan tidak boleh. Jadi petugas sudah teliti dalam mengecek berkas yang dibawa atau pada saat proses pembuatan dokumen" (Sumber : hasil wawancara tanggal 6 Juni 2024)

Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan sudah baik, penuturan tersebut sependapat dengan Irvan Eko pengguna layanan yang mengatakan :

"Petugas sudah cukup teliti pada saat mengecek berkas dan pada saat proses layanan pun petugas selalu melihat lagi dokumen yang saya bawa agar tidak keliru memasukkan data'' (Sumber : hasil wawancara tanggal 11 Juni 2024)

Berdasarkan hasil pemaparan diatas petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah teliti dan cermat dalam proses pelayanan. Terlihat pada saat pengguna layanan yang datang petugas layanan langsung mengecek dengan teliti persyaratan yang dibawa oleh pengguna layanan. Dengan begitu pengguna layanan akan merasa senang apabila petugas melayani dengan baik, sehingga dengan kecermatan tersebut maka kebutuhan pengguna layanan akan selesai tanpa kekeliruan.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam proses pelayanan yang dilakukan di lembaga pemerintah. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) memudahkan petugas dalam melakukan pekerjaan. Untuk Kecamatan Sugihwaras sudah mempunyai Standar Oprasional Prosedur yang jelas. Tetapi untuk saat ini belum terlihat adanya alur atau pamphlet prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras yang bisa di baca langsung oleh pengguna layanan agar mempermudah pengguna layanan untuk melihat persyaratan apa saja yang harus dibawa. Hal ini juga dibuktikan dari hasil wawancara dengan Siska Dwi yang mengatakan sebagai berikut :

"Untuk standar pelayanan saya tidak mengetahui secara jelas tetapi saya belum menemukan adanya papan informasi disini yang berisi persyaratan-persyaratan layanan, seharusnya disediakan agar Masyarakat dapat melengkapi berkas persyaratan dengan benar tanpa harus bertanya dulu kepada petugas'' (Sumber : hasil wawancara tanggal 10 juni 2024)

Untuk menggali informasi lebih dalam peneliti juga mewawancarai Bapak Supranata, S.Sos, MM selaku camat :

"Standar pelayanan itu pasti ada mbak dan kami punya. Nanti bisa diminta dipetugas atau kasi pelayanan umum untuk berkasnya itu. Kalau untuk banner prosedur belum ada untuk saat ini tapi kedepannya akan kami berikan. Karena biasanya Masyarakat itu langsung tanya nya ke petugas mbak biar jelas" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancar dan, observasi tersebut menunjukkan Kantor Kecamatan Sudah mempunyai Standar Pelayanan yang jelas. Dan untuk saat ini memang belum memasang banner atau pamphlet prosedur pelayanan dikarenakan banyak

Masyarakat yang lebih suka bertanya langsung dengan petugas layanan. Kedepannya Kantor Kecamatan Sugihwaras akan memberikan papan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan admistrasi kependudukan.

c. Kemampuan petugas kantor kecamatan Sugihwaras dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas menggunakan alat bantu merupakan kebutuhan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang sudah tersedia dibagian pelayanan harus digunakan semaksimal mungkin oleh petugas agar memudahkan pelayanan. Petugas di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah mampu atau bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan hal tersebut terlihat pada saat proses melayani pelangguna layanan petugas sudah langsung sigap mengoprasikan alat bantu tanpa harus bertanya dulu cara pengoprasian kepada rekan dan tidak ada yang merasa kesulitan dalam proses pengoprasian alat bantu. Hal ini juga di buktikan dari hasil wawancara dengan bapak Supranata, S.Sos, MM selaku camat yang mengatakan sebagai berikut :

''Seluruh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, karena alat tersebut adalah yang paling utama bagi kami petugas layanan kalau tidak bisa menggunakan alat bantu pasti pekerjaan akan terbengkalai dan tidak sesuai semua. Tentunya petugas juga sudah dibekali ilmu tentang pengoprasian alat bantu" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawanacara dan observasi menunjukkan semua petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah mampu menggunakan alat bantu yang ada diruang pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu sangat penting, karena itu sangat berpengaruh dalam proses pelayanan.

3. Dimensi Responsiveness (Respon/ketanggapan)

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Sebagai petugas pelayanan yang berkualitas maka harus memberikan respon terhadap pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai saat melakukan proses pelayanan. Petugas layanan memberikan respon terhadap pengguna layanan merupakan efek positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sugihwaras. Berdasarkan wawancara dengan Susanto Masyarakat pengguna layanan yang menyatakan sebagai berikut:

"Petugas sudah sangat sigap dalam merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, saya lihat ketika ada yang datang petugas langsung cepat bertanya apa yang bisa dibantu'' (Sumber : hasil wawancara tanggal,6 Juni 2024)

Untuk memperkuat data penelitian peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Supranata, S.Sos, MM selaku Camat yaitu :

"Petugas selalu mengutamakan merespon Masyarakat dengan baik mbak. Apabila ada Masyarakat pengguna layanan yang datang kami langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan tersebut, dan menjelaskan persyaratan dengan mudah agar dapat di pahami" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 10 Juni 2024)

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas merespon pengguna layanan dengan ramah, baik, cepat, dan cermat. Petugas selalu memberikan petunjuk dan arahan kepada pengguna layanan, dan petugas juga dengan cepat langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan yang datang dengan begitu pengguna layanan merasa dihargai. Sebagai petugas yang professional dalam melakukan pekerjaan, khususnya dibagian pelayanan harus memiliki sikap baik dan cermat terhadap pengguna layanan, terutama dalam merespon pengguna layanan. Dengan begitu pengguna layanan akan merasa senang dan dihargai. Hal ini akan menjadi kesan yang baik terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sugihwaras.

b. Semua keluhan pengguna layanan direspon baik petugas kantor kecamatan Sugihwaras

Semua penyedia layanan publik harus merespon dan menggapi keluhan pengguna layanan. Keluhan tersebut dapat terjadi jika petugas layanan memberikan layanan tidak dengan baik. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Bapak Supranata, S.Sos, MM selaku camat yaitu :

"Untuk keluhan sebisa mungkin kami tanggapi dengan baik, kami juga menyediakan kotak saran dan kritik jadi jika ada Masyarakat yang ingin memberikan keluhan dapat menulis di kotak tersebut. Kalau Masyarakat ingin mengeluhkan langsung dengan petugas sebaik mungkin juga pasti kami tanggapi, hal itu kami lakukan untuk memperbaiki kinerja kami'' (Sumber : hasil wawancara tanggal, 10 Juni 2024)

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa keluhan semua pengguna layanan bisa melalui kotak saran dan kritik yang telah disediakan di depan ruang pelayanan. Semua keluhan akan di respon oleh petugas pelayanan, dengan adanya keluhan yang ada di kotak saran dan kritik petugas pelayanan dapat mengetahui baik buruknya pelayanan tersebut.

4. Dimensi Assurance (Asuransi)

a. Petugas kantor kecamatan Sugihwaras memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Jaminan waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan petugas layanan. Pernyataan dari Bapak Supranata, S.Sos, MM selaku camat mengatkan:

''Kami berusaha untuk tepat waktu dalam pelayanan. Selama berkas-berkas persyaratan memenuhi kami selalu berusaha tepat waktu. Akan tetapi terkadang server nya lemot mbak dan mengalami eror itu yang membuat pelayanan jadi lama dan itu diluar batas dari kami kalau untuk server eror dan lemot. Untuk pembuatan KTP kalau persediaan blangko habis hasil itu juga tidak bisa langsung jadi harus menunggu dulu mbak. Untuk batas waktu kami memberikan 2-3 hari karena mengantisipasi server lemot dan ketersediaan blangko KTP'' (Sumber : hasil wawancara tanggal, 10 Juni 2024)

Pendapat yang sama diungkap oleh Bapak Teguh selaku petugas pelayanan yaitu :

''Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang tidak sama dengan ketentuan karena ya itu tadi mbak server bisa sewaktu-waktu lemot dan ketersediaan blangko KTP habis jadi kami memberikan waktu 2-3 hari dokumen cetak.. Dan Masyarakat

juga sudah kami berikan penjelasan dan alhamdulillah mengerti dan memaklumi kalau tidak bisa langsung jadi" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)
Pernyataan yang sama dengan Firman Pengguna layanan yang mengatakan :
''Kalau tepat waktu sehari jadi tidak mbak, karena saya untuk mengurus KK ini petugas mengatakan Kembali lagi besok untuk mengambil dokumen nya'' (Sumber : hasil wawancara tanggal, 10 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancar dan observasi menunjukkan bahwa untuk jaminan ketepatan waktu petugas memberikan jaminan kepada Masyarakat pengguna layanan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan. Petugas mengatakan ketidaktepatan tersebut karena adanya server system yang lemot dan ketersediaan blangko KTP yang habis. Dengan begitu petugas memberikan jaminan waktu 2-3 hari dokumen cetak.

b. Petugas kantor kecamatan Sugihwaras memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Petugas di Kantor Kecamatan Sugihwaras tidak memungut biaya untu pelayanan. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Bapak Supranata, S.Sos, MM yang mengatakan :
''Di Kantor Kecamatan Sugihwaras untuk pelayanan semua gratis tidak ada yang dipungut biaya mbak. Masyarakat datang tanpa membayar sepeserpun karena gratis" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)
Hal tersebut juga dipertegas oleh Siska Dwi pengguna layanan
yaitu :
"Untuk pelayanan nya gratis mbak tidak bayar apapun" (Sumber
: hasil wawancara tanggal, 10 Juni 2024)
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut menunjukkan bahwa jaminan biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras diberikan secara gratis untuk pengguna layanan. Tidak ada biaya apapun dalam proses pembuatan dokumen.

5. Dimensi Empathy (Empati)
   a. Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan menghargai setiap pengguna layanan

Dalam melayani pengguna layanan seorang petugas layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan menjadi senang dengan perilaku petugas pelayanan. Orang yang ramah mempunyai sifat rasa tanggap terhadap keperluan orang lain. Selain ramah, sopan santun juga diperlukan pada petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. Menghargai setiap pengguna layanan juga harus dilakukan dalam pelayanan dengan cara menanyakan mengenai keperluan dan memberikan penjelasan, petugas juga memberikan salam, sapa, dan senyum kepada pengguna layanan agar Masyarakat senang dengan pelayanan yang dilakukan. Dari wawancara dengan Bapak Supranata, S.Sos, MM selaku camat yang mengatakan :
"Petugas sudah melayani Masyarakat dengan senyum, sapa, santun karena memang petugas layanan yang dilihat itu, kalau petugasnya tidak ramah juga kesannya pelayanan tidak baik" (Sumber: hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada Masyarakat pengguna

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

layanan. Untuk sopan santun dari petugas sudah termasuk baik, karena setiap ada Masyarakat yang datang langsung disambut dengan baik. Sehingga pengguna layanan terlihat senang dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas pelayanan. Petugas juga sudah menerapkan senyum, salam, sapa kepada pengguna layanan yang datang. Dengan sikap petugas yang ramah, sopan dan menghargai memberikan kesan yang baik pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras.

b. Petugas kantor kecamatan Sugihwaras melayani dengan tidak deskriminatif atau membeda-bedakan

Petugas pelayanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluan. Petugas layanan harus melayani pengguna layanan sesuai dengan nomer antrian dari pengguna layanan. Dari wawancara dengan Bapak Supranata, S.Sos, MM mengatakan :

"Sudah, semua yang melakukan pelayanan akan diberikan pelayanan dengan baik tanpa membeda-bedakan orang tersebut semua juga harus sesuai nomor antriannya" (Sumber : hasil wawancara tanggal, 6 Juni 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah melalukan pelayanan dengan tidak deskriminasi atau membeda-bedakan. Semua pemohon dilayani dengan sesuai urutan nomor antrian nya. Dengan begitu Masyarakat yang melakukan pelayanan merasa senang karena petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan siapa pemohon layanan nya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro dapat diambil kesimpulan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik bahwa kantor kecamatan Sugihwaras belum sepenuhnya berkualitas, masih ada kekurangan dalam dimensi tangible (berwujud) aspek kedisiplinan petugas kantor kecamatan sugihwaras dalam melakukan pelayanan, dimensi reliability (kehandalan) aspek memiliki standar pelayanan yang jelas dan dimensi dimensi assurance (jaminan) aspek petugas kantor kecamatan sugihwaras memberikan jaminan tepat waktu pada pelayanan. Maka Kesimpulan diuaraikan sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (berwujud)

Dimensi Tangible (berwujud) pada kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupeten Bojonegoro terdapat tiga aspek yaitu penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Aspek penampilan petugas dalam melayani pelanggan di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah baik semua petugas berpakaian seragam sesuai ketentuan dan rapi. Aspek kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah baik sarana prasarana di Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah memadai untuk pengguna layanan. Aspek kedisiplinan petugas dalam pelayanan belum dilaksanakan secara baik, petugas belum disiplin dalam jam pelayanan dan jam kerja sesuai dengan standar pelayanan.

2. Dimensi Reliability (kehandalan)

Dimensi Reliability (kehandalan) pada kualitas pelayanan publik bidang pelayanan

administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupeten Bojonegoro terdapat tiga aspek yaitu kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu. Aspek kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan sudah baik petugas sudah teliti dan cermat dalam proses pelayanan. Aspek memiliki standar pelayanan yang jelas Kantor Kecamatan Sugihwaras masih kurang mengenai standar pelayanan yang jelas, Kantor Kecamatan Sugihwaras sudah memiliki standar pelayanan tetapi belum ada nya alur prosedur atau pamphlet tentang prosedur layanan yang tertera di ruangan. Aspek kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sudah baik, semua petugas sudah mampu menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

3. Dimensi Responsiviness (respon/ketanggapan)

Dimensi Responsiviness (respon/ketanggapan) pada kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupeten Bojonegoro terdapat dua aspek yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan pelanggan direspon baik petugas. Aspek merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras petugas sudah merespon pengguna layanan dengan ramah, baik, cepat dan selalu memberikan petunjuk dan arahan kepada pengguna layanan yang datang. Aspek semua keluhan pelanggan direspon baik petugas sudah dilaksanakan dengan baik di Kantor Kecamatan Sugihwaras untuk semua keluhan pengguna layanan dapat melalui kotak saran dan kritik yang sudah disediakan di ruangan pelayanan dan akan direspon sesuai standar pelayanan.

4. Dimensi Assurance (jaminan)

Dimensi Assurance (jaminan) pada kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupeten Bojonegoro terdapat dua aspek yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan biaya. Aspek petugas memberikan jaminan tepat waktu di Kantor Kecamatan Sugihwaras masih belum terlaksana dengan baik karena jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar pelayanan, ketidaktepatan dikarenakan system yang eror. Aspek petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sugihwaras semua biaya pelayanan gratis tidak ada pungli.

5. Dimensi Empathy (empati)

Dimensi Empathy (empati) pada kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sugihwaras Kabupeten Bojonegoro terdapat dua aspek yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun, baik, dan menghargai dan aspek petugas melayani dengan tidak deskriminatif atau membeda-bedakan. Aspek petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun, baik, dan menghargai sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Sugihwaras. Aspek petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan) juga sudah diterapkan dengan baik di Kantor Kecamatan Sugihwaras, petugas melayani dengan adil sesuai nomor antrian.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

DAFTAR PUSTAKA

[1] Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
[2] Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*.
[3] Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
[4] Gaspersz, V. (2011). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Bogor: Vinchristo Publication.
[5] Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
[6] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (9 ed.). Jakarta: Erlangga.
[7] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*
[8] (3 ed.). USA: Sage Publications.
[9] Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
[10] Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
[11] Wijaya, H. (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
[12] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
[13] Jurnal
[14] Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, *17*(1), 239–250. https://doi.org/10.29100/insp.v17i1.3052
[15] Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, *2*(3), 191–197. https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197
[16] Parmanto, A. L., & Rahmadanik, D. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bongkaran. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *3*(2), 173–178.
[17] Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, *12*(1), 49–62. https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p49-62
[18] Subhan, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
[19] Peraturan
[20] Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
[21] Website
[22] Mubyarsah, L. R. (2023). 2023, Jumlah Laporan Masyarakat di Ombudsman Jatim Diprediksi Naik. Diambil 1 Maret 2024, dari https://www.jawapos.com/berita-sekitar-anda/01433167/2023-jumlah-laporan-masyarakat-di-ombudsman-jatim-diprediksi-naik

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)