

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN SAGATANI KOTA SINGKAWANG

Oleh:
RAFAEL YONAS ANES
NIM. E42011086

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas
Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : rafajhonas@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang. Teori yang digunakan dalam skripsi ini sebagai analisis dalam penelitian ini adalah teori Zaithaml yang menyatakan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 dimensi kehandalan, berwujud, respon, jaminan, dan Empati/Kepedulian. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif pengolahan data secara kualitatif. Lokasi penelitian di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang. Subjek penelitian adalah lurah Sagatani, Sekretaris kelurahan, kepala seksi beserta staf kelurahan sagatani, dan masyarakat Kelurahan Sagatani yang sedang melakukan pembuatan Administrasi Kependudukan. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani masih belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari kedisiplinan aparatur Kelurahan yang masih rendah, fasilitas yang digunakan masih rendah, kepastian waktu dalam pembuatan surat masih belum jelas, kurangnya jumlah aparatur Kelurahan, masih sering terjadinya kesalahan dalam pengetikan dalam pembuatan surat-surat dan aparatur Kelurahan yang sering tidak berada di tempat bahkan tidak masuk kerja.

Kata-kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Aparatur, dan Kualitas Pelayanan.

Abstract

This study aims to determine the quality of administrative services in the village population Sagatani Singkawang City. The theory used in this thesis as the analysis in this study is a theory which states Zaithaml public service quality can be measured by the 5 dimensions of reliability, tangible, responsiveness, assurance, and Empathy/Caring. This research was done by using kind descriptive qualitative data processing. The research location in the Village Sagatani Singkawang City. Subjects were Sagatani headman office, secretary office, section heads and their administrative staff sagatani and Sagatani Village community who are doing the manufacture of Population Administration. The technique of collecting data through observation, interviews, and documentation. The conclusion of this study is Population Administration Service Quality in Sub Sagatani Singkawang City still not optimal. This can be evidenced from apparatus discipline village is still low, the facilities used is still low, the certainty of the time in the making of a still unclear, the lack of the number of apparatus village, still frequent occurrence of errors in typing in the manufacture of papers and staff Sub often not be in place does not even come to work.

Keywords: Service, Population Administration, Apparatus, and Quality of Service.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Dalam pelaksanaan administrasi Kelurahan diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri No 34 Tahun 2007 Tentang Pedoman Administrasi Kelurahan. Dalam pasal 1 poin ke 5 menyatakan bahwa “Adminitrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenal kegiatan-kegiatan kelurahan pada buku administrasi Kelurahan”. Dalam pasal 2 jenis administrasi Kelurahan terdiri dari : Administrasi Umum; Administrasi Penduduk; Administrasi Keuangan; Administrasi Pembangunan; Administrasi Lainnya. Dari berbagai jenis-jenis administrasi, peneliti mengambil jenis administrasi kependudukan. Dikarenakan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang selalu berkaitan dengan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (1) administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran pendudukan, penacatatan sipil, pengelolaan informasi administarsi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Proses administrasi kependudukan harus

dilaksanakan oleh pemerintah daerah karena pemerintah daerah telah diberikan wewenang untuk melaksanakan administrasi kependudukan, demikianlah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kota Singkawang. Seperti daerah lainnya di Kalimantan Barat, Pemerintah Kota Singkawang telah mengeluarkan suatu peraturan yang menindak lanjuti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Singkawang yang menyatakan pada Pasal 6 (1) Pendaftaran penduduk bagi warga Negara Indonesia dilakukan di Kelurahan oleh Petugas Registrasi. Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala interen yaitu kendala yang bersumber dari instansi itu sendiri maupun kendala eksteren yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya. Selain

itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat. Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Berbagai permasalahan muncul dikalangan masyarakat Kelurahan Sagatani, salah satunya yaitu hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat masih belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintahan sendiri. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keluhan dalam pembuatan surat-surat administrasi kependudukan. Keluhan tersebut diantaranya kepastian waktu dalam pembuatan surat dan masih banyak terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pembuatan surat-surat, seperti kesalahan dalam pengetikan nama, tempat tanggal lahir, alamat, dan masih banyak lagi. Selain itu, terkadang pegawai yang memberikan pelayanan tidak masuk ke kantor, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan harus menunda sampai keesokan harinya.

Tabel 1

Data Pelayanan Administrasi Kependudukan
Kelurahan Sagatani Kecamatan Singkawang Selatan
Kota Singkawang Bulan September Tahun 2014

no	Nama pemohon	Tanggal surat masuk	Tanggal surat keluar	Rentang waktu
1	Lumes	04/09	06/09	3 hari
2	Sudomo	04/09	06/09	3 hari
3	Dahlia	08/09	09/09	2 hari
4	Sriana. M	14/09	14/09	1 hari
5	Christina.M	14/09	14/09	1 hari
6	Lagam	15/09	16/09	2 hari
7	Christian. P	16/09	16/09	1 hari
8	Sarkawi	18/09	20/09	3 hari
9	M. Abdulah	19/09	20/09	2 hari
10	Rusmini	23/09	24/09	2 hari
11	Mustarudin	24/09	24/09	1 hari
12	Sabinus. S	26/09	29/09	4 hari

Sumber : olahan peneliti 2015

Berdasarkan data yang peneliti dapat dari hasil *pre survey* data tabel di atas dapat dilihat bahwa kepastian waktu dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yang seharusnya bisa jadi satu hari tetapi pada kenyataannya melebihi dari satu hari. Dari 12 pemohon pada bulan September hanya 4 pemohon yang penyelesaiannya dalam waktu satu hari. Hal ini dapat terjadi karena jumlah pegawai di Kelurahan Sagatani berjumlah sembilan orang, dari sembilan orang tersebut yang mampu mengoperasikan komputer hanya dua orang sehingga pekerjaan hanya bisa dilakukan pada dua orang. Hal ini diakibatkan dari rendahnya tingkat pendidikan dan pelatihan yang dimiliki pegawai Kelurahan Sagatani. selain itu ketidak disiplin aparat pemerintahan Kelurahan Sagatani juga menjadi

penghambat kelancaran pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat Kelurahan Sagatani.

Berdasarkan indikasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan diatas, peneliti tertarik untuk membahas dan mengkaji mengenai kualitas pelayanan aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, penulis mengambil judul penelitian : “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang”.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini peneliti menggunakan jenis Administrasi kependudukan, karena administrasi kependudukan sering berhubungan dengan masyarakat terkait pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akte kelahiran, dan lain-lain. Adapun pada penelitian ini kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat diukur menggunakan teori menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46) melalui dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (berwujud), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati/kepedulian).

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis merumuskan permasalahan, yaitu : Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sagatani Kecamatan Singkawang Selatan Kota Singkawang?

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis merumuskan permasalahan, yaitu : Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sagatani Kecamatan Singkawang Selatan Kota Singkawang?

5. Manfaat Penelitian.

a) Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan hal-hal mengenai kehandalan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang khususnya pada Ilmu Pemerintahan.

b) Manfaat Pratis

1) Bagi peneliti, manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan,

khususnya dalam bidang pemerintahan sesuai dengan teori yang telah didapatkan selama kuliah.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

a) Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan menjadi kebutuhan setiap individu dalam segala aspek kehidupan. Melalui pelayanan orang dapat memperoleh kepercayaan dari para pelanggannya dan terjadinya timbal balik keuntungan yang didapatkan, baik dari pihak pemberi layanan maupun pihak penerima layanan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2008:34) merumuskan pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pihak yang dilayani disebut pelanggan. Pihak yang melayani menyampaikan layanan kepada pelanggannya. Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata, atau jasa.

b) Pelayanan Publik

Menurut Departemen Dalam Negeri (dalam Hardiyansyah 2011:12) bahwa “pelayanan publik adalah pelayanan umum”, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Moenir (dalam Hardiyansyah 2011:18) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ratminto & Winarsih (2005:23-24) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

c) Kualitas Pelayanan

Menurut Juran (dalam Sulistiyani & Rosidah 2009:107) kualitas adalah sebagai kemampuan untuk menggunakan, dimana permintaan kualitas di design, penyesuaian kualitas, ketersediaan dan kecukupan bidang pelayanan. Sedangkan menurut pendapat Rohman (2010:5), kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori Zaithaml untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sagatani. Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati/kepedulian (*empathy*). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) memiliki indikator sebagai berikut :
 - Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas

- Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

- 2) Dimensi *Tangible* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- Kemudahan dalam proses pelayanan.
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

- 3) Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memiliki indikator sebagai berikut:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

➤ Semua keluhan pelanggan direspon.

4) Dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki indikator sebagai berikut:

- Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- Petugas/aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) Dimensi *Empathy* (empati/kepedulian) memiliki indikator sebagai berikut:

- Mendahulukan kepentingan permohonan / pelanggan.
- Petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah.
- Petugas/aparatur melayani dengan sikap sopan santun.
- Petugas/aparatur melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
- Petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan.

d) Pemerintah Kelurahan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat

daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Sementara itu dalam pasal 3 PPRI No. 73 Tahun 2005 dikemukakan bahwa:

- 1) Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan.
- 2) Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
- 3) Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.
- 4) Syarat-syarat Lurah meliputi :
 - Pangkat/golongan minimal Penata (III/c)
 - Masa kerja minimal 10 tahun.
- 5) Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami keadaan sosial budaya masyarakat setempat.

Pada pasal 4 PPRI No. 73 Tahun 2005 tertulis :

- 1) Lurah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 2) Selain tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Lurah melaksanakan

urusan pemerinthan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

- 3) Urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.
- 4) Pelimpahan urusan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil.
- 5) Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dalam Peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Adapun tugas dari Lurah sebagaimana tercantum dalam pasal 5 PPRI No. 73 Tahun 2005 yaitu

- 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- 2) Pelayanan masyarakat.
- 3) Pemberdayaan masyarakat.
- 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Artinya penulis mencoba menggambarkan fakta yang terjadi sekarang sebagai realitas natural tanpa adanya fenomena yang dibuat-buat yaitu pendeskripsian kualitas pelayanan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. *Realibility* (kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi selama di lapangan menunjukkan penerapannya dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani belum terselenggara secara maksimal.

2. *Tangible* (wujud)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap seluruh informan dan dokumentasi selama melakukan penelitian di lapangan masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya. Kekurangan tersebut yaitu jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, kipas angin yang kurang, dan kedisiplinan pegawai.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil wawancara, pada dimensi ini penerapannya pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani sudah terselenggara secara baik, pihak Kelurahan Sagatani sudah cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat terkait pembuatan administrasi kependudukan.

4. *Assurance* (jaminan)

Hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa terkait pemberian pelayanan yang tepat masih belum terpenuhi.

5. *Emphaty* (empati)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan di lapangan mengenai *emphaty* (empati) yaitu Mendahulukan kepentingan pelanggan dan mempertahankan sikap pegawai dalam hal melayani dengan ramah, sopan, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan.

D. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

a) Simpulan

1. *Reliability* atau kehandalan pada dimensi ini penerapannya dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani belum terselenggara secara maksimal. Penyebab belum terpenuhinya indikator ini yaitu masalah kecermatan pegawai dalam pembuatan surat Administrasi Kependudukan masih belum cermat, karena masih sering terjadinya kesalahan dalam pengetikan surat-surat yang diterbitkan oleh pihak Kelurahan Sagatani. Selain itu terkait kemampuan dan keahlian pegawai di Kelurahan Sagatani tidak semua pegawai mampu mengoperasikan komputer. Selain itu terkait standar pelayanan yang diberikan, tidak terdapat suatu masalah karena pihak Kelurahan Sagatani sudah menerapkan peraturan yang di buat oleh pemerintah.
2. *Tangible* atau wujud pada dimensi ini penerapannya pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan

penyediaannya. Kekurangan tersebut yaitu jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, kipas angin yang kurang, dan kedisiplinan pegawai. Kemudian kendala dari faktor luar seperti jarak tempuh tempat tinggal pegawai juga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan dan pelayanan Administrasi kependudukan.

3. Responsiveness ketanggapan pada dimensi ini penerapannya pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani sudah terselenggara secara baik, pihak Kelurahan Sagatani sudah cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat terkait pembuatan administrasi kependudukan.
4. Assurance atau jaminan pada dimensi ini pelayanan penerapannya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani terkait pemberian pelayanan yang tepat masih belum terpenuhi. Selain terkait jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan itu adanya jaminan biaya dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, jaminan legalitas dan peraturan perundang-undangan, baik dari

Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

5. *Emphaty* atau empati pada dimensi ini penerapannya pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani bahwa para pegawai melayani dengan ramah, sopan, tidak deskriminatif dan menghargai setiap pelanggan. Namun dalam pelayanan yang diberikan masih ada kekurangan dimana pegawai mendahulukan kepentingan diri sendiri yaitu tidak berada di tempat dan pegawai yang sering pulang lebih awal.

b) Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang yaitu sebagai berikut :

1. Pada indikator *reliability* (kehandalan) yaitu meningkatkan kehandalan pegawai Kelurahan Sagatani dalam hal kecermatan pegawai, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pegawai dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
2. Pada indikator *tangibles* (wujud) yaitu menambah dan melakukan

pembenahan terhadap sarana dan fasilitas serta peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Kelurahan Sagatani dan kedisiplinan pegawai. Contohnya yaitu penambahan komputer dan printer, kipas angin, ruangan kerja yang diperluas dan penggunaannya, dan sikap yang tegas dari Lurah terhadap kedisiplinan pegawai agar mampu mengatasi jarak tempuh tempat tinggal pegawai dengan waktu masuk kerja. Sehingga, tidak ada lagi pegawai yang tidak berada ditempat atau pulang tidak sesuai jadwal.

3. Pada indikator *responsiveness* (ketanggapan/ respon) yaitu mempertahankan ketanggapan pegawai terhadap kebutuhan masyarakat terkait pembuatan administrasi kependudukan dan selalu memberikan sosialisasi terhadap masyarakat tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani. Selain itu merespon keluhan dan saran yang diberikan masyarakat melalui kotak saran yang telah tersedia.
4. Pada indikator *assurance* (jaminan) yaitu meningkatkan pemberian jaminan pelayanan yang tepat waktu dan mempertahankan jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dengan begitu memberikan rasa percaya kepada masyarakat sehingga merasa terjamin dalam pelayanan, legalitas hukum, dan jaminan biaya mengenai Administrasi Kependudukan.

5. Pada indikator *emphaty* (empati) yaitu Mendahulukan kepentingan pelanggan dan mempertahankan sikap pegawai dalam hal melayani dengan ramah, sopan, tidak deskriminatif dan menghargai setiap pelanggan. Sehingga pelanggan segan terhadap pegawai Kelurahan Sagatani.

c) Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dan kendala yang dirasakan peneliti ialah :

1. Peneliti kesulitan mengumpulkan dan mewawancarai informan karena kesibukan yang juga harus mengerjakan pekerjaan dan tugasnya sebagai aparatur pemerintah. Selain itu sulitnya mewawancarai pegawai yang tidak masuk kerja atau sedang tidak berada di Kelurahan.
2. Keterbatasan lainnya yaitu dikarenakan faktor dari peneliti sendiri sebab ini adalah penelitian ilmiah yang pertama kali dilakukan oleh peneliti sehingga masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi.

E. REFERENSI

1. Buku-Buku

Bungin, Burhan. 2003. *Analisis data penelitian kualitatif pemahaman filosofi dan metodologi ke arah penguasaan model aplikasi*. Jakarta : PT rajagrafindo persada

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, J. Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan. 2013. Pontianak : Prodi IP FISIP UNTAN.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rohman, Ahmad Ainur, Sa'id, M. Mas'ud, Arif, Saiful, Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan*

Kepemerintahan yang Baik). Bandung : PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Impelementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

-----, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sulistiyani, Ambar Teguh., Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Pengembangan Kinerja-Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.

-----, 2009. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tohardi. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung : Mandar Maju.

2. Rujukan Elektronik

Skripsi Andi Supriadi (2012) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang", Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Agung Tirtayasa Serang . <http://repository.fisip-untirta.ac.id>

3. Skripsi dan Tesis

Skripsi oktavianus jAMIL (2014) berjudul "Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temilah", Program Studi Ilmu Pemerintahan.

4. Undang-undang dan Peraturan

Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 34 Tahun 2007 Tentang Pedoman Administrasi Kelurahan.

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar Pelayanan Publik.

Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Rafael Yonas Anes
NIM / Periode Lulus : E42011086 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : rafajhonas@yahoo.co.id / 08565043331

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN SAGATANI KOTA
SINGKAWANG**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

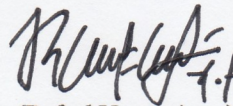
Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : November 2015


(Rafael Yonas Anes)