

## PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SERASAN TIMUR KABUPATEN NATUNA

Oleh:

**FITRI RAHMUDINA** <sup>1\*</sup>

NIM. E1012151051

Drs. Sukamto, M.Si <sup>2</sup>, Ully Nuzulian, S.IP, M.Si <sup>2</sup>

\*Email: [fitriahmudina04@student.untan.ac.id](mailto:fitriahmudina04@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Serasan Timur. Adapun penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif pengolahan data secara kualitatif. Teori yang digunakan sebagai analisis dalam penelitian ini adalah teori Zaithaml (Hardiansyah 2011:46), 5 dimensi kualitas pelayanan publik : 1) Keandalan, kesimpulannya adalah penerapan dalam pe terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediannya, seperti jumlah komputer dan printer yang minim. 3) Respon, kesimpulannya adalah pegawai terhadap masyarakat sudah cukup baik, pegawai cukup ramah, belum tersediannya sarana untuk menyampaikannya sa layana administrasi belum terselenggara secara optimal. 2) Berwujud, kesimpulannya adalah ran atau aspirasi dari masyarakat. 4) Jaminan, kesimpulannya adalah pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Serasan Timur terkait pemberian pelayanan yang tepat masih belum terpenuhi. 5) Empati/kepedulian, kesimpulannya adalah secara keseluruhan sudah berjalan sangat baik, dimana pegawai kantor Camat ramah dan sopan. Lokasi penelitian di Kecamatan Serasan Timur. Subjek penelitian adalah Camat, SekCam, Kepala Seksi beserta Staf Kecamatan Serasan Timur, dan masyarakat Kecamatan Serasan Timur yang sedang melakukan pembuatan Administrasi Kependudukan. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti agar dapat memberikan perubahan ke arah yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam perekaman e-KTP.

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

**POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN  
SERASAN TIMUR SUBDISTRICT  
NATUNA REGENCY**

Written by:

**FITRI RAHMUDINA <sup>1\*</sup>**

NIM. E1012151051

Drs. Sukamto, M.Si <sup>2</sup>, Ully Nuzulian, S.IP, M.Si <sup>2</sup>

\*Email: [fitrirahmudina04@student.untan.ac.id](mailto:fitrirahmudina04@student.untan.ac.id)

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences Universitas Tanjungpura Pontianak

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the quality of population administration services in Serasan Timur Subdistrict. The research was conducted using descriptive research and qualitative data processing. The theory used as analysis in this research is Zaithaml's theory (Hardiansyah 2011: 46), 5 dimensions of public service quality: 1) Reliability, it can be concluded that there are deficiencies in its implementation and provision, such as the minimal number of computers and printers. 2) Response, it can be concluded that the response of employees to society is quite good, employees are friendly enough, but the means are not yet available to deliver it so that administrative services have not been optimally organized. 3) Tangible, the conclusion is the role or aspirations of the community. 4) Guarantee, it can be concluded that the e-KTP recording service in Serasan Timur Subdistrict regarding the provision of appropriate services is still not fulfilled. 5) Empathy / caring, it can be concluded that overall it has gone very well, where the Camat office employees are friendly and polite. The research location is in Serasan Timur Subdistrict. The research subjects were Camat, the Secretary of Camat, the Head of Section and the Serasan Timur Subdistrict Staff, and the people of Serasan Timur Subdistrict who were applying for Population Administration. Data collection techniques were observation, interviews, and documentation. The researcher suggests that in order to provide changes for the better in carrying out population administration services, especially in recording e-KTP.

**Keywords: Service, Population Administration.**



## ISI JURNAL MENCAKUP :

### A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian
2. Identifikasi Masalah Penelitian
3. Fokus Penelitian
4. Rumusan Masalah Penelitian
5. Tujuan Penelitian
6. Manfaat Penelitian

### B. TINJAUAN PUSTAKA

Sesuai dengan bidang kajian peneliti (kebijakan publik/administrasi pembangunan/Manajemen)

### C. METODE PENELITIAN

Berupa penjelasan ilmiah (metode penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian)

### D. HASIL PENELITIAN

Berupa tulisan hasil penelitian dilapangan yang diringkas dengan kalimat ilmiah

### E. PENUTUP

1. Kesimpulan
2. Saran

### F. REFERENSI

1. Buku-buku
2. Dokumen
3. Web



## A. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atau rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang dari masyarakat (S.P.Siagian 1990:13).

Pelayan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi, maka

hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulirkan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana pemerintah daerah diberi kewenangan yang demikian oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur daerahnya sendiri sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang berlaku.

Administrasi Kependudukan di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna. e-KTP ini merupakan suatu identitas yang penting dan wajib dimiliki oleh masyarakat yang berusia 17 tahun keatas, maka diharapkan aparat pemerintah dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat karena masih banyak yang perlu di koreksi dari pelayanan publik misalnya proses perekaman e-KTP

sangat memakan waktu yang panjang bisa sampai berhari-hari baru selesai, tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna juga menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik. . 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 intern yaitu kendala yang bersumber dari instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dalam pelayanan umum yang ditanganinya. dikalangan masyarakat Kecamatan Serasan Timur, ternyata 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 dari masyarakat dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan.

### **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang dapat diambil yaitu :

1. Waktu pelayanan yang tidak pasti
2. Masih kurangnya jumlah pegawai di Kecamatan Serasan Timur
3. Kurangnya fasilitas sarana pendukung pelayanan perekaman E-KTP

### **1.3 Fokus Penelitian**

Mengingat luasnya masalah yang di paparkan pada latar belakang masalah, maka peneliti mencoba mengambil langkah pembatasan masalah pada penelitian ini. Hal ini ditujukan untuk memfokus penelitian yang akan diteliti agar tercapainya sasaran penelitian yang nantinya dapat diungkapkan secara jelas. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada “Pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya perekaman

e-KTP di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna Tahun 2019”.

#### **1.4. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

Mengapa pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Serasan Timur belum terlaksana secara optimal?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan administrasi kependudukan berupa perekaman e-KTP di kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna Tahun 2019.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1. 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

Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna khususnya pada Ilmu Administrasi Publik.

##### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini adapun hendak dicapai dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi pimpinan maupun pegawai yang bekerja di Kecamatan Serasan Timur dalam melaksanakan pelayanan agar terlaksananya pelayanan yang berkualitas sehingga dapat terciptanya kepuasan dari masyarakat.

## **B. KAJIAN TEORI**

### **2.1. 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 yang dapat memperoleh kepercayaan dari para pelanggannya dan terjadi timbal balik keuntungan yang didapatkan, baik

dari pihak pemberi layanan maupun pihak penerima layanan.

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.

Menurut Moenir (2006:204-205) menyatakan bahwa pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah Pegawai Republik Indonesia yang di dalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlahnya, yaitu Pegawai Negeri Sipil. Dengan tugas dinyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil di samping selaku unsur Aparatur Negara, juga Abdi Negara Abdi Masyarakat.

Selain itu, pelaku pelayanan dalam organisasi juga harus memiliki karakteristik pelayanan. Menurut Sedarmayanti (2009:224),

karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratif yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. Pemberian pelayanan diusahakan harus efektif efisien.
- d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
- f. Dalam melayani, pelanggan diperlukan motto, "customer is king and customer is always right".

Menurut Santosa (2009:57) berpendapat bahwa kekecewaan terhadap pelayanan publik dan birokrasi pemerintah sudah sering kita dengar. Keputusan untuk

mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah hampir saja tinggal harapan. Kekecewaan ini selanjutnya merangsang semua pihak untuk melakukan penilaian dan pengkajian terhadap sistem pelayanan masyarakat. kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

## 2.2. Pelayanan Publik

Departemen Dalam Negeri (dalam Hardiansyah2011:12) bahwa “Pelayanan publik adalah pelayanan umum”, suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Moenir (dalam Hardiansyah 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.

Sinambela (2010:5) mengemukakan 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 ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

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, penelitian akan menggunakan teori Zaithaml untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Serasan Timur. Menurut Zaithaml (Hardiansyah 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:
  1. Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan.
  2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat

bantu dalam proses pelayanan.

4. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
2. Dimensi *Tangible* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut:
  1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
  2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
  5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memiliki indikator sebagai berikut:
  1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
  3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
  4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
  5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  6. Semua keluhan pelanggan direspon.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki indikator sebagai berikut:
    1. Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
    2. Petugas/aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
    3. Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
    4. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
  5. Dimensi *Empathy* (empati/kepedulian) memiliki indikator sebagai berikut:
    1. Mendahulukan kepentingan permohonan/pelanggan.
    2. Petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah.
    3. Petugas/aparatur melayani dengan sikap sopan santun.
    4. Petugas/aparatur melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
    5. Petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan.

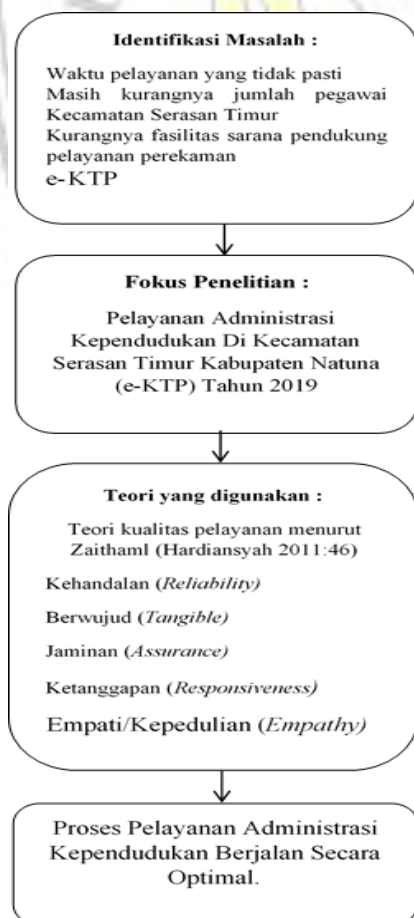
#### **2.4.Pelayanan Administrasi Kecamatan**

The Liang Gie (dalam Syafiie 2009:4) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya Silangiang (dalam Syafiie 2009:5) menyatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua

orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki kesepakan pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang yang terlibat di dalamnya.

### Kerangka Pikir Penelitian



### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Artinya penulis mencoba menggambarkan fakta yang terjadi sekarang sebagai realitas natural tanpa adanya fenomena yang dibuat-buat yaitu pendeskripsian kehandalan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Serasan Timur.

Menurut Moleong (2013:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami fenomenatentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sedangkan menurut Sugiyono (2013:1) penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasilnya lebih menekankan pada makna generalisasi. Penelitian

kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik dengan memanfaatkan wawancara terbuka untuk menganalisis dan memahami sikap, pandangan, perasaan, serta perilaku individu atau sekelompok orang.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive yakni didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat yang telah diketahui sebelumnya dan diketahui memahami atau menangani masalah yang sedang diteliti (Sugiyono, 2007, 96).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2007, 248) adalah upaya yang digunakan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menentukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari

dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan, diolah dan diuji keabsahannya melalui triangulasi. William Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu (Sugiyono, 2007, 273).

1. Triangulasi Sumber
2. Triangulasi Teknik
3. Triangulasi Waktu

Berdasarkan pemaparan diatas penelitian ini menggunakan dua macam triangulasi, pertama triangulasi sumber data yang berupa informasi dari tempat, peristiwa dan dokumen serta arsip yang memuat catatan berkaitan dengan data yang dimaksud. Kedua, triangulasi teknik yaitu dengan cara membandingkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumen.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *data reduction* (reduksi data), *data display*

(penyajian data) dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Serasan Timur dalam bidang Administrasi Kependudukan. Adapun tujuan penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kehandalan, perwujudan, jaminan, tanggapan dan empati aparatur Kecamatan Serasan Timur dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan publik. Menurut Moenir (dalam Hardiansyah 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 keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengetahu kualitas yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, pelayanan yang berkualitas harus memenuhi 5 dimensi yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Hasil penelitian lapangan rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa

terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. kurangnya jumlah pegawai Kecamatan sehingga dapat dilihat bahwa kepastian waktu dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yang seharusnya bisa jadi satu hari tetapi pada kenyataannya melebihi dari satu hari, dan masih banyak lagi masalah lainnya terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka digunakan teori Zaithmal untuk menganalisis fenomena tersebut. Dalam teori Zaithmal menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas memenuhi lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Tangible* (berwujud), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

### **1. Reliability (kehandalan)**

Zaithmal (Hardiansyah 2012:46), *Reliability* (kehandalan) di tandai dengan kecermatan pegawai, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pegawai dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

### **2. Tangible (Berwujud)**

Zaithmal (Hardiansyah 2011:146), *tangible* (berwujud) merupakan yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia yaitu penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai penggunaan alat bantu seperti sarana dan fasilitas, peralatan perlengkapan serta jumlah pegawai.

### **3. Responsiveness (Pertanggung Jawaban)**

Zaithmal (Hardiansyah 2011:46), *responsiveness* ditandai sebagai ketanggapan melayani keinginan pelanggan, respon mengatasi keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Berkaitan dengan pendapat diatas, peneliti ingin melihat kaitannya dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Serasan Timur yaitu sampai sejauh mana respon rasa tanggung jawab pegawai terhadap kebutuhan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Zaithmal (Hardiansyah 2011:46) dimensi Assurance (jaminan) ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar dan kepastian biaya dalam pelayanan. (Sinambela, 2010:7). Dalam ruang lingkup pelayanan, Assurance (jaminan) pegawai yaitu menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpercaya, cepat, akurat dan tepat waktu. Kemampuan ini harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya penyelenggaraan kualitas pelayanan secara maksimal.

#### 5. Emphaty (Empati)

Zaithmal (Hardiansyah 2011:46) dimensi empati/kepedulian (*emphaty*). Yaitu ditandai dengan mendahulukan kepentingan pelanggan, pegawai melayani dengan ramah, sopan, tidak deskriminatif dan menghargai setiap pelanggan. Diperlukannya komunikasi yang baik, perhatian dan sikap tegas dari petugas terhadap kebutuhan pelayanan demi terciptanya hubungan baik diantara petugas dengan masyarakat.

Melalui sikap empati/kepedulian, petugas dan masyarakat memiliki hubungan yang baik dalam proses pelayanan dan mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan. Pegawai diharapkan dapat memberikan perhatian dan mengetahui kebutuhan masyarakat sehingga mudah dalam mengurus Administrasi Kependudukan.

### E. PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab-Bab sebelumnya, khususnya pada Bab V sebagai Bab pembahasan, maka pada Bab ini sebagai Bab penutup dikemukakan beberapa kesimpulan. Maka kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna tentang pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu antara lain :

a. *Reliability* atau kehandalan pada dimensi ini penerapannya dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Serasan Timur belum terselenggara secara optimal. Penyebab belum

terpenuhinya indikator ini yaitu masalah kecermatan pegawai dalam menginput data serta pegawai yang kurang berhati-hati saja yang menyebabkannya, tetapi juga faktor dari masyarakat sendiri, karena ada masyarakat yang belum memahami akan pentingnya identitas diri seperti e-KTP. Selain itu terkait kemampuan dan keahlian pegawai di Kecamatan Serasan Timur tidak semua pegawai mampu mengoperasikan komputer.

b. *Tangible* atau wujud pada dimensi ini penerapannya Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Serasan Timur terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediannya. Kekurangan tersebut yaitu jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, kipas angin yang kurang dan kedisiplinan pegawai.

c. *Responsiveness* atau ketanggapan di Kecamatan Serasan Timur dalam proses pelayanan perekaman e-KTP, respon pegawai terhadap masyarakat sudah cukup baik, pegawai cukup ramah. Belum tersedianya sarana untuk menyampaikannya saran ataupun aspirasi dari masyarakat yang belum

paham mengenai persyaratan dalam perekaman e-KTP karena tidak adanya sosialisasi mengenai persyaratan dalam perekaman e-KTP.

d. *Assurance* atau jaminan dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Serasan Timur terkait pemberian pelayanan yang tepat masih belum terpenuhi. Selain itu terkait jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, jaminan legalitas dan peraturan perundang-undangan, baik dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

e. *Emphaty* atau empati di Kantor Kecamatan Serasan Timur dapat disimpulkan secara keseluruhan berjalan dengan baik, dimana pegawai Kantor Camat Kecamatan Serasan Timur ini ramah dan sopan, ketika datang ke kantor, petugas pelayanan langsung menyapa dan menanyakan mengenai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau apa yang bisa mereka bantu. Dengan demikian terjalin hubungan yang baik



antara petugas dengan masyarakat dalam pelayanan e-KTP.

## 6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan pada bagian bab sebelumnya, peneliti akan memberikan masukan kepada pihak Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna agar dapat memberikan perubahan ke arah yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam perekaman e-KTP.

### 1. Aspek *Reliability*

Untuk aspek ini, pegawai seharusnya lebih berhati-hati dan lebih teliti lagi agar tidak terjadi kekeliruan dalam menginput data masyarakat. Selain itu pihak Kecamatan harus mengupayakan untuk meningkatkan kehandalan pegawai Kecamatan Serasan Timur dalam hal kecermatan pegawai, kemampuan dan keahlian pegawai dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

### 2. Aspek *Tangible*

Untuk aspek ini, menambah dan melakukan penambahan terhadap sarana fasilitas serta peralatan dan

perlengkapan yang dimiliki oleh Kecamatan Serasan Timur dan kedisiplinan pegawai. Contohnya yaitu penambahan komputer dan printer, kipas angin, ruangan kerja yang diperluas dan penggunaannya, dan sikap yang tegas dari camat terhadap kedisiplinan pegawai agar tidak ada lagi pegawai yang tidak berada ditempat atau pulang tidak sesuai jadwal.

### 3. Aspek *Responsiveness*

Menangani keluhan atau saran dari masyarakat dengan baik, yakni dengan menyediakan wadah penampung keluhan atau pengaduan dari masyarakat seperti pengadaan kotak saran. Dengan demikian di harapkan pelayanan yang diberikan akan dapat menjawab kebutuhan, saran, kritik, serta keluhan dari masyarakat yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan di Kecamatan Serasan Timur menjadi lebih baik. Selain itu, perlu juga untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat

mengenai syarat-syarat dalam perekaman e-KTP.

#### 4. Aspek *Assurance*

Untuk aspek jaminan pelayanan e-KTP, diharapkan pihak Kecamatan Serasan Timur bisa memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai waktu tercetaknya e-KTP setelah perekaman.

#### 5. Aspek *Emphaty*

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 Kecamatan Serasan Timur.

### F. DAFTAR PUSTAKA

#### Buku Referensi :

Bungin, Burhan. 2007. *Analisis data penelitian kualitatif pemahaman filosofi dan metedologi ke arah penguasan model aplikasi*. Jakarta : PT Rajagrafindo persada.

Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi pertama. Yogyakarta : Andi

Hardiansyah. 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, Lexy, J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

-----2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

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. Refka Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT. Bumi Aksara.
- 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. 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. *Pengembangn Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Tohardi. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung : Mandar Maju.

**Skripsi :**

Lukman Sahari (2014) berjudul "Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas". Pontianak : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 tentang pendaftaran penduduk tentang perubahan atas Undang-Undang.

Undang-Undang nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Adrianus (2015) berjudul "Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi". Pontianak : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

**Rujukan Elektronik :**

Peraturan Daerah Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

**Peraturan Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.