

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN MANYAR SABRANGAN, KECAMATAN MULYOREJO, KOTA SURABAYA

**Wardah Fadiah Salsabila**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

**Email:** awardahfadiah@gmail.com

### **Abstract**

*This study aims to find out how the quality of public services is in the process of submitting population administration at the Manyar Sabrangan Kelurahan Office, Mulyorejo Kecamatan, Surabaya City. This research is a qualitative research with inductive data analysis with 4 informants consisting of employees in the Manyar Sabrangan Kelurahan and the community as the main source. The findings of the research show that the quality of population administration services in the Manyar Sabrangan Kelurahan can be categorized as good. There are several aspects that have been well implemented, including: Service timeliness, service accuracy, courtesy and friendliness, ease of getting service, and convenience in obtaining services related to service points, such as large parking areas, availability of information, and waiting rooms with Air Conditioning. It's just that the number of supporting facilities such as computers is still small, but this does not interfere with the process of submitting population administration. Implementation of good services will get good service reports again and can be a reference in making policies for the progress of a government.*

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

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam proses pengajuan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan analisis data induktif dengan 4 informan yang terdiri pegawai di Kelurahan Manyar Sabrangan dan masyarakat sebagai sumber utama. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Manyar Sabrangan dapat dikategorikan sudah baik. Ada beberapa aspek sudah baik diterapkan, antara lain: Ketepatan waktu layanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan layanan, dan kenyamanan dalam memperoleh layanan yang berkaitan dengan tempat layanan, seperti area parkir yang luas, ketersediaan informasi, dan ruang tunggu ber-AC. Hanya saja, fasilitas pendukung seperti komputer jumlahnya masih sedikit, namun hal tersebut tidak mengganggu dalam proses pengajuan administrasi kependudukan. Penerapan pelayanan dengan baik akan mendapatkan laporan layanan yang baik lagi dan dapat menjadi acuan didalam pengambilan kebijakan untuk kemajuan suatu pemerintahan.

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan*

## **PENDAHULUAN**

Secara umum, setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang paling besar di dunia. Sesuai dengan data Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peristiwa kependudukan tersebut, antara lain: perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap sedangkan peristiwa penting, antara lain: kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan dan ganti nama merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Kualitas pelayanan publik merupakan langkah awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik (Poltak, 2006; Simangunsong, 2016; Fanida, 2018; Juriah and Putri, 2018).

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparat kelurahan apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Tjiptono, (1996) memberikan penjelasan tentang ciri-ciri atau atribut dalam kualitas pelayanan, yaitu: 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi

waktu tunggu dan waktu proses. 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan. 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer. 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. 6) Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain. Berkaitan dengan Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sebagai tempat penelitian dalam hal ini kualitas pelayanan, peneliti temukan dari hasil observasi sementara bahwa pelayanan yang diterapkan aparat kelurahan sudah berkualitas.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan analisa data secara induktif. Metode pendekatan analisis yang dipakai dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif. Deskriptif, yaitu metode analisis dengan cara melihat keadaan obyek penelitian melalui uraian, pengertian atau penjelasan terhadap analisis (Wijaya, 2017), (Wijaya & Permana, 2018). Analisis data secara induktif ini digunakan karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagaimana yang terdapat dalam data. Kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel. Ketiga, analisis ini lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat-tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya. Keempat, analisis ini lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan. Kelima, analisis ini dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik (Moleong, 2009).

Moleong (2009) menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik (utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah yang salah satunya untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya. Moleong (2009:9) kembali menjelaskan, dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama dengan menggunakan metode penelitian yang meliputi pengamatan, wawancara dan penelaahan dokumen. Apabila menggunakan tehnik dokumentasi, sample dapat berupa bahan-bahan dokumenter, prasasti, legenda, dan sebagainya (Bungin, 2001).

Berikut ini beberapa teknik penarikan sampel atau penentuan informan yang dikemukakan oleh W. Lawrence Neuman (2007). Teknik penarikan sampel atau penentuan informan dikelompokkan ke dalam dua kategori besar: Kualitatif dan Kuantitatif. Penelitian kualitatif, yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Menurut Purwanto (2007), informan adalah unit analisis, atau individu yang menjadi target penelitian. Sedangkan menurut Nazir (2008), informan adalah

kumpulan dari individu, kejadian atas segala sesuatu dengan kualitas serta ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang, yang terdiri dari: Lurah Manyar Sabrangan, Kepala Seksi Pemerintah dan Pelayanan Publik, Pegawai Administrasi Kependudukan, dan Masyarakat Kelurahan Manyar Sabrangan. Empat Orang keseluruhan informan penelitian diatas ditentukan dengan teknik purposive sampling (sampling purposive), dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang, yaitu pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Pihak yang dilayani sering disebut dengan pelanggan sedangkan pihak yang melayani disebut dengan pihak pelayan. Ditinjau dari prosesnya, maka dalam pelayanan publik terjadi interaksi antara yang memberikan pelayanan dengan yang menerima pelayanan. Dalam rangka mewujudkan interaksi yang saling menguntungkan dalam penyelenggaraan pelayanan, maka diperlukan serangkaian tindakan yang dalam teori dikenal dengan manajemen kualitas pelayanan. Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Fandi Tjiptono (1996: 56) menjelaskan bahwa terdapat 6 faktor ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu:

### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Ketepatan waktu aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sangat penting karena kesuksesan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan disiplin pegawai. Sesuai hasil penelitian di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, peneliti melihat kegiatan pelayanan sudah dimulai tepat waktu. Ketentuan jam kerja pegawai dimulai pukul 07.30 WIB. Hal itu tidak membuat masyarakat menunggu waktu yang lama untuk mengurus administrasi kependudukan (adminduk). Pernyataan tersebut didukung dengan pengakuan salah seorang informan bahwa: “Waktu itu saya datang ke kelurahan untuk mengurus akta kelahiran jam 07.30. Nah, awalnya saya mengira jika saya datang terlalu pagi apakah sudah ada pegawai (adminduk) yang datang dan ternyata sudah banyak yang datang. Jadi, saya tidak perlu menunggu terlebih dahulu”. (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan yang berhubungan dengan waktu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sesuai dengan hasil observasi peneliti di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, peneliti melihat bahwa ketepatan waktu proses pelayanan petugas/aparat dalam melayani masyarakat sangat baik dan disiplin di tempat pelayanan. Aparat yang ada di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sebagian besar terlihat selalu siap untuk membantu kebutuhan masyarakat, sepanjang persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap. Hal ini didukung dengan pengakuan salah seorang informan bahwa: “Saya pernah datang ke kantor kelurahan mengurus pembaruan KK Barcode dan saya dilayani begitu cepat. Tidak sampai 10 menit selesai atau mungkin karena tidak banyak orang yang datang pengurusan

waktu itu. Tapi, sudah beberapa kali saya mengurus selalu cepat dilayani pegawai di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Ada juga yang saya lihat masyarakat yang harus pulang kerumah untuk mengambil kelengkapan persyaratan yang diminta oleh pegawai di Kelurahan, tetapi kalau sudah lengkap mereka langsung diproses”. (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas, tergambar bahwa ketepatan waktu untuk memproses kebutuhan masyarakat dinilai sangat baik. Petugas di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan telah menunjukkan dedikasi dan pengabdian yang baik dalam hal melayani masyarakat. Dari keseluruhan uraian diatas, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan dilihat dari sisi ketepatan waktu pelayanan sudah sangat baik.

### **Akurasi Pelayanan**

Akurasi dalam hal memberikan pelayanan yang dimaksud disini adalah dalam hal melakukan pelayanan terbebas dari kesalahan-kesalahan. Masalah ini memang harus menjadi perhatian yang sungguh-sungguh oleh aparat kelurahan agar pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan keinginannya. Apabila hal ini terjadi, maka aparat kelurahan harus segera merespon agar tidak menimbulkan masalah dan kekecewaan masyarakat. Sesuai hasil penelitian di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, peneliti melihat bahwa dalam pelayanan pegawai di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan masih sering terjadi kesalahan-kesalahan. Hal ini didukung dengan pengakuan salah seorang informan bahwa: “Waktu itu saya datang ke Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan mengajukan pindah keluar ke Pekanbaru dan petugas kelurahan pun begitu cepat melayani saya. Tetapi, saya tidak perhatikan waktu surat itu sudah jadi ternyata ada kekeliruan dalam hal penulisan alamat tujuan. Yang seharusnya alamatnya Unigarden, namun di Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) tertulis Linigarden. Untungnya saya mempunyai nomor WA petugas yang mengajukan, jadi langsung saya hubungi terkait kesalahan penulisan dan langsung diajukan dengan proses yang tidak bertele-tele”. (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Hasil wawancara peneliti dengan warga di atas, menggambarkan bahwa permasalahan yang kerap terjadi dalam hal pelayanan di Kelurahan Manyar Sabrangan adalah kurang fokus dan kurang teliti aparat kelurahan dalam hal menyelesaikan urusan masyarakat. Dari hasil wawancara peneliti diatas dapat disimpulkan dari segi akurasi pelayanan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan masih sering terjadi kesalahan-kesalahan yang diakibatkan kurang fokus dan kurang teliti aparat kelurahan dalam mengajukan dokumen kependudukan.

### **Kesopanan dan Keramahan**

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan, yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya interaksi langsung. Sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Manyar

Sabrangan, peneliti melihat bahwa aparat kelurahan sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut: “Saya sangat puas dengan cara pegawai kelurahan melayani saya, saat saya mengurus legalisir akta perkawinan, mereka dengan sikap sopan dan ramah melayani saya.” (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Hasil peneliti diatas, didukung dengan hasil wawancara dengan informan lain yang mengatakan bahwa: “Dari segi kesopanan dan keramahan, aparat Kelurahan Manyar Sabrangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saya lihat sangat sopan dan ramah kepada masyarakat. Hal itu saya lihat dari sikap dia pada saat menjelaskan ke warga yang tidak tahu terkait pengurusan dokumen kependudukan dan dia dengan sabar dan nada yang lembut menjelaskan warga tersebut sampai mengerti”. (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa aparat Kelurahan Manyar Sabrangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat sopan dan ramah.

### **Kemudahan mendapatkan pelayanan**

Ciri lain untuk mengukur kualitas pelayanan adalah apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapat kemudahan atau tidak. Kemudahan mendapatkan pelayanan yang dimaksud di sini, misalnya seberapa banyak petugas yang melayani dan seberapa banyak dan baiknya fasilitas pendukung lainnya seperti komputer. Berdasarkan hasil penelitian, dari segi jumlah pegawai adminduk di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup banyak, apalagi ditambah mahasiswa magang yang ada di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Manyar Sabrangan, yang menyatakan bahwa: “Untuk kebutuhan pegawai adminduk di kantor ini sudah cukup untuk melayani kebutuhan masyarakat. Apalagi di sini tidak hanya pegawai Negeri Sipil, tetapi ada juga pegawai OS dan mahasiswa magang. Jadi, untuk kebutuhan pegawai sudah cukup. (Hasil wawancara Kamis, 08 Desember 2022). Berdasarkan penjelasan diatas, menggambarkan bahwa untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, jumlah pegawai adminduk baik PNS maupun OS sudah cukup. Berkaitan dengan kemudahan mendapatkan pelayanan dari segi banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, berdasarkan hasil penelitian bahwa jumlah sarana berupa komputer belum cukup untuk melayani banyaknya kebutuhan masyarakat yang harus dilayani. Namun, hal tersebut tidak terlalu mengganggu proses pengajuan administrasi kependudukan dikarenakan dari hp juga bisa meskipun tidak nyaman seperti menggunakan komputer. Hal ini sejalan dengan pendapat Kepala Seksi Pemerintah dan Pelayanan Publik, dengan hasil petikan wawancara sebagai berikut: “Untuk jumlah sarana pendukung, seperti komputer di kantor ini saya rasa belum sesuai dengan harapan karena yang bisa dioperasikan untuk pengajuan adminduk hanya 2 saja. Meskipun terbatas, kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Belum lagi

kadang-kadang mesin print sering mengalami kendala teknis. Otomatis pelayanan akan terhambat dari sisi kecepatan. Kalau terjadi demikian terpaksa masyarakat akan menunggu hingga semuanya bagus. Ini semua berhubungan dengan faktor anggaran. Saya kira kalau anggaran besar semua ini akan teratasi dengan baik”. (Hasil wawancara Kamis, 08 Desember 2022). Berdasarkan pemaparan diatas, kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan bila ditinjau dari segi jumlah pegawai adminduk yang melayani masyarakat sudah cukup sedangkan ditinjau dari segi fasilitas kantor, seperti komputer masih perlu ditambah jumlahnya agar pelayanan yang maksimal dapat dicapai.

### **Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan**

Kenyamanan dalam konteks memperoleh pelayanan disini berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. Berkaitan dengan lokasi Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, sesuai dengan hasil penelitian bahwa lokasi Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan mudah dicari karena dekat dengan dengan jalan raya. Letak lokasi kantor ini sangat memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. Hal ini sangat memudahkan masyarakat untuk datang berurusan segala kebutuhannya. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut: “Untuk letak lokasi Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan saya anggap bagus karena berada di dekat jalan raya. Ini sangat memudahkan seluruh warga Kelurahan Manyar Sabrangan untuk menjangkaunya. Pokoknya untuk letak kantornya dapat dijangkaulah”. (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa dalam letak lokasi kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sangat menjangkau warga Manyar Sabrangan karena letaknya berada di di dekat jalan raya. Dengan demikian, akses untuk mendapatkan pelayanan dari segi jarak tidak ada masalah. Berkaitan dengan ruang tempat pelayanan di Kelurahan Manyar Sabrangan, sesuai dengan hasil observasi peneliti di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, peneliti melihat bahwa masih perlu dilakukan penambahan ukuran luas ruang pelayanan. Dimana ruangan pelayanan yang ada saat ini agak sempit bila masyarakat banyak yang datang mengurus keperluannya di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Manyar Sabrangan selaku informan dengan petikan wawancara sebagai berikut: ”Memang ruangan tempat pelayanan saat ini terbilang kecil, namun kedepannya akan kami lakukan renovasi dengan menambah ruang pelayanan yang lebih besar agar warga yang mengurus bisa lebih banyak lagi. (Hasil wawancara Kamis, 08 Desember 2022). Dari pemaparan diatas, dapat digambarkan bahwa ruang tempat pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan dari segi luas kurang representatif untuk ukuran tempat pelayanan publik karena banyaknya masyarakat yang harus dilayani. Berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan tempat parkir, menurut hasil penelitian bahwa halaman Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan yang luas sangat memudahkan masyarakat untuk memarkirkan kendaraannya apabila datang berurusan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Hanya saja halamannya bersifat terbuka,

jadi jika sedang hujan, kendaraan warga akan terkena hujan, terutama yang membawa sepeda motor. Sebaliknya, jika cuaca sedang terik-teriknya, tempat duduk/ jok motor warga akan terasa sangat panas jika diduduki. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut: “Untuk tempat parkir yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan sangat luas dan sudah baik, hanya saja memang belum ada tutupannya diatas, jadi kita yang datang berurusan membiarkan saja kita punya motor kena panas atau kehujanan”. (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Hasil wawancara peneliti diatas menggambarkan bahwa saat ini belum ada tempat parkir yang tertutup untuk motor di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Hal ini menjadi keluhan masyarakat yang datang berurusan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan karena masyarakat menginginkan adanya tempat parkir tertutup agar kendaraan mereka tidak terkena panas matahari maupun hujan. Berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dalam hal ini ketersediaan informasi di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, berdasarkan hasil penelitian bahwa umumnya masyarakat menginginkan prosedur pelayanan yang mudah agar mereka dengan cepat mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Masalah ini tentunya berhubungan erat dengan ketersediaan papan yang harus disiapkan oleh pihak kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Tetapi, peneliti tidak menemukan adanya papan informasi yang tersedia di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut: “Walaupun di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan tidak ada papan informasi tentang berapa waktu yang dibutuhkan dan apa yang menjadi persyaratan mengurus surat-surat, tetapi menurut saya pegawai cukup mampu memberikan penjelasan dan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Cuma bagus aja kalau ada papan informasi”.(Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022).

### **Fasilitas Pendukung Lainnya**

Ciri lain yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah adanya atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, peneliti melihat bahwa di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan di ruang pelayanan sudah ber-AC dan dapat membuat warga nyaman untuk menunggu pengurusan administrasi kependudukan. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut: “Yang membuat saya betah menunggu pengurusan KK saya karena ruang tunggu yang ber-AC. Saya tidak perlu mengeluarkan keringat saya untuk membasahi baju karena saya orangnya gampang berkeringat. Selain itu, ruang pelayanan juga terlihat sangat bersih. Nah, pada saat ke kamar mandi, saya kaget kok kamar mandinya bersih dan disediakan sabun cuci tangan padahal kamar mandi umum biasanya kotor dan bau”. (Hasil wawancara Rabu, 07 Desember 2022). Dari sisi atribut pendukung lainnya seperti kamar mandi di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan dapat peneliti gambarkan bahwa kamar mandinya sudah layak pakai untuk masyarakat umum karena bersih dan disediakan sabun cuci tangan. Pegawai/

Petugas Administrasi Kependudukan Manyar Sabrangan membenarkan hal tersebut dengan petikan wawancara sebagai berikut: “Memang saya akui bahwa untuk kenyamanan pelayanan kami kepada masyarakat dari segi fasilitas pendingin ruangan sudah memenuhi harapan masyarakat. Begitu juga hasil wawancara peneliti tersebut diatas tergambar bahwa dari sisi kebersihan baik dalam ruangan kantor maupun diluar kantor Kelurahan Manyar Sabrangan senantiasa terjaga kebersihannya. Hal ini tentu menjadi kredit point bagi Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan dan suasana ini harus terus dipertahankan bahkan ditingkatkan di kemudian hari agar kenyamanan masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat tercapai.

Berdasarkan keseluruhan pemaparan dari keenam ciri kualitas pelayanan diatas, peneliti menggambarkan bahwa dalam hal pelayanan di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, dimensi pelayanan yang telah terlaksana dengan baik dalam arti kualitas pelayanan yang diberikan aparat Kelurahan Manyar Sabrangan sudah berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat antara lain:

- 1) Ketepatan waktu, yakni waktu proses dimana aparat Kelurahan Manyar Sabrangan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.
- 2) Kesopanan dan keramahan kepada masyarakat, dimana aparat Kelurahan Manyar Sabrangan memiliki sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hal ini tergambar suasana keakraban antara aparat kelurahan dengan masyarakat.
- 3) Kemudahan mendapatkan pelayanan dari segi jumlah pegawai adminduk di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sudah cukup banyak.
- 4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat kantor Kelurahan Manyar Sabrangan yang tempatnya bisa dijangkau.
- 5) Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang ber- ac, dan lain-lain, dimana semua sarana tersebut sudah memadai.

Sedangkan dimensi pelayanan yang belum memadai atau belum sesuai dengan harapan masyarakat antara lain:

- 1) Akurasi pelayanan, dimana aparat Kelurahan Manyar Sabrangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sering terjadi kesalahan-kesalahan.
- 2) Kemudahan dalam memberikan pelayanan, yakni kurangnya fasilitas pendukung, seperti komputer untuk mendukung kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan tempat parkir dan ketersediaan informasi, dimana masih perlu ditindak lanjuti agar kenyamanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sesuai dengan keseluruhan pemaparan dari keenam ciri yang menentukan kualitas pelayanan di atas yang dijadikan tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik agar memenuhi kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini dapat dideskripsikan bahwa

pelayanan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan apabila di lihat secara menyeluruh sudah cukup berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pada pemaparan dalam pembahasan dari hasil penelitian di lapangan, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa kesimpulan sehubungan dengan analisis kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan secara keseluruhan sudah berkualitas. Hal tersebut dilihat dari beberapa aspek yakni:

- 1) Ketepatan waktu, yakni waktu proses dimana aparat Kelurahan Manyar Sabrangan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.
- 2) Kesopanan dan keramahan kepada masyarakat, dimana aparat Kelurahan Manyar Sabrangan memiliki sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hal ini tergambar suasana keakraban antara aparat kelurahan dengan masyarakat.
- 3) Kemudahan mendapatkan pelayanan dari segi jumlah pegawai adminduk di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sudah cukup banyak.
- 4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat kantor Kelurahan Manyar Sabrangan yang tempatnya bisa dijangkau.
- 5) Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang ber- ac, dan lain-lain, dimana semua sarana tersebut sudah memadai.

Sesuai dengan kesimpulan dalam penelitian ini, maka peneliti merekomendasikan beberapa hal pokok sebagai berikut:

- 1) Pihak Kelurahan Manyar Sabrangan perlu melakukan pembenahan dan mengusulkan kepada Instansi terkait agar melakukan penambahan fasilitas pendukung, seperti komputer yang menunjang kelancaran aktivitas pelayanan.
- 2) Pihak Kelurahan Manyar Sabrangan diharapkan membuat papan informasi terkait kependudukan.
- 3) Pihak Kelurahan Manyar Sabrangan perlu membuat tempat parkir tertutup secara sederhana agar tidak memakan budget yang besar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fadilla, R., & Ap, S. (2020). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci (Studi Kasus: Validasi Data Kependudukan). *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(7), 61-77.
- Ode Muh. Agung Setiawan, L. ., Ali, A. ., & Anwar, A. (2022). Analysis of Financial Performance in SOE Building Construction Sub-Sectors Listed on The Indonesia Stock Exchange for the 2017-2021 Period. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(4), 473–482.  
<https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.56>

- Primanto, A. ., & Puspitasari, L. . (2022). Analysis Of The Quality Of Service Driving License (SIM) C To Reduce The Number Of Traffic Violations At Polrestabes Satlantas Office Semarang City. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(4), 515–530. <https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.63>
- Rahmatyah, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Pada SAMSAT Wilayah Kota Kendari. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2371–2382. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.350>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan Ktp Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.
- Susilo, S., Satriadi, S., & Pratiwi, S. . (2022). Analysis of Employee Stress Management in Improving Public Service Performance (Study of UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang). *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(4), 505–514. <https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.62>
- Purwadi, P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. *Ensains Journal*, 2(2), 113-119.

