

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung

Reyna Rizqitaurestaria Sudrajat¹, Abul Haris Suryo Negoro², Suji³

^{1,2,3} Universitas Jember, Jember, Indonesia

haris.fisip@unej.ac.id

Received:
12-08-2024

Revised:
12-10-2024

Accepted:
20-11-2024

Abstract: *This research was designed to determine the quality of population administration services in Campurdarat District, Tulungagung Regency. This research is a type of mixed methods research by collecting data through observation, interviews, questionnaires and documentation. The informants taken by researchers were service recipients and employees who understand the public service process in Campurdarat District. In this study, researchers used five concepts of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy to determine the quality of service implemented. Based on the data findings, the quality of population administration services in Campurdarat District is considered quite good. Based on the five concepts of service quality, there are two aspects that still have shortcomings. These deficiencies include, among other things, physical evidence and collateral, where there are deficiencies in the inadequate facilities and infrastructure and inappropriate operational hours. Overall, the quality of service implemented in Campurdarat District is quite good, although several aspects still need improvement so that the service is more optimal.*

Keywords: *Service Quality, Population Administration, Sub-District*

PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung. Di Indonesia hakikat kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator yang wajib dilaksanakan dengan baik dalam suatu organisasi. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi guna

memberi bantuan kepada warga negara untuk mencapai suatu tujuan. Salah satu bentuk dari pelayanan publik adalah administrasi kependudukan. Fungsi dari adanya pelayanan administrasi kependudukan yaitu digunakan untuk memberikan perlindungan status hak sipil pada warga negara. Seiring dengan diterapkannya otonomi daerah, aparat pemerintah diharapkan dapat menerapkan pelayanan yang lebih prima guna mencapai kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang

No. 25 Tahun 2009, mengenai pelayanan publik. Menjelaskan bahwa aparaturnya wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administratif. Salah satu tugas dari bentuk pelayanan administrasi kependudukan yaitu penebitan dokumen dan data kependudukan seperti cetak dan perekaman e-KTP.

Kecamatan Campurdart merupakan salah satu wilayah yang berada di Kabupaten Tulungagung yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di kantor Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung, diketahui bahwa masih terdapat kekurangan terkait dengan kualitas pelayanan. Kekurangan kualitas pelayanan tersebut utamanya berupakelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai di ruang pelayanan administrasi kependudukan kantor Kecamatan Campurdarat tersebut. Kekurangan sarana dan prasarana tersebut menyebabkan pelanggan harus menunggu diluar ruang pelayanan sehingga tidak merasakan fasilitas yang dimiliki ruang pelayanan. Selain berkaitan dengan sarana dan prasarana, jumlah pegawai atau operator yang menangani juga masih kurang ideal jika dilihat berdasarkan jumlah pemohon pelayanan perharinya. Berdasarkan kekurangan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Campurdarat tersebut masih belum bisa dikatakan optimal dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dari latar belakang masalah diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul kualitas pelayanan administrasi

kependudukan di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya peran dan keterlibatan Administrasi publik dalam proses politik dan bentuk layanan melibatkan organisasi pemerintah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman (1988:23) kualitas layanan merupakan refleksi persepsi *evaluative* konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Sedangkan menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor

penting karena akan berdampak langsung terhadap citra/pandangan terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah nilai *plus* bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan memiliki nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan bersedia memberikan *feedback* yang baik.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Berry dan Zenthaml dalam Tjiptono (2014:282) terdapat lima kriteria yang menjadi tolak ukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan yaitu bukti fisik (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas yang berada di lingkungan sekitar seperti sarana dan prasarana, kehandalan (*Reliability*), yaitu suatu kemampuan kecakapan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dapat terselesaikan tepat waktu. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu adanya suatu kecocokan dalam pelayanan dimana pegawai mampu memberikan informasi yang jelas disertai dengan pelayanan yang tanggap dan cepat kepada konsumen, jaminan (*Assurance*), yaitu suatu sikap kesopanan dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada para konsumen agar memiliki kepercayaan bahwa tugas yang telah dikerjakan terbebas dari kesalahan, empati (*Empathy*), yaitu menciptakan sebuah komunikasi guna memahami keinginan para konsumen dalam pelayanan.

Pelayanan Publik

Menurut AG. Subarsono (2008:65), pelayanan publik merupakan

serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh sebuah birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti data adminduk, sertifikat dan lain sebagainya.

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat dari Subarsono dalam (Agus Dwiyanto, 2015: 141) yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan bagian dari aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan guna untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dimana pihak instansi berperan sebagai pemberi pelayanan kepada pelayanan yang membutuhkan pelayanan publik.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI-AK)

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang berhubungan dengan organisasi pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang dilakukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi yang hasilnya digunakan sebagai pembangunan dan pelayanan publik. Administrasi kependudukan meliputi kegiatan ketatausahaan seperti catat mencatat, pembukuan, surat menyurat dan sebagainya.

Menurut Handayani (1994:2) mengatakan bahwa administrasi

merupakan suatu sistem yang memerlukan input dan output tertentu. Administrasi merupakan suatu proses pelaksanaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* yaitu rancangan penelitian dengan metode campuran yaitu kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2014 : 404) penelitian *mixed methods* merupakan suatu metode penelitian yang menggabungkan atau mengkombinasikan antara metode kuantitatif dengan kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu penelitian agar data yang diperoleh lebih komprehensif, valid, *reliable* dan obyektif.

Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang berada di Kecamatan Campurdarat yang pernah melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Campurdarat dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling* dengan teknik *non probability sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan cara memilih sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu telah selesai melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Campurdarat sehingga nantinya diperoleh perhitungan menggunakan rumus Slovin dikemukakan oleh Ridwan dan Kuncoro (2007:44) untuk menghitung ukuran sampel seperti berikut:

$$n = \frac{587}{587 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 85,44$$

(dibulatkan 85)

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

² = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, serta kuisioner/angket dengan menggunakan pengukuran *skala likert* sebagai berikut:

Keterangan	Skala
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Analisis data menggunakan program SPSS 25 dengan menghasilkan data berupa mean, median, modus, standar deviasi, nilai maksimum dan minimum, rentang data dan jumlah skor. Data yang diperoleh tersebut kemudian diolah dengan tahapan merekap nilai, membuat tabel distribusi frekuensi, Menarik Kesimpulan. Pengkategorian skor menggunakan nilai ideal tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah berikut:

Pengkategorian Skor	Keterangan
$> (+ 1,5D)$	Baik
$- 1,5D \leq (+ 1,5D)$	Cukup
$\leq (- 1,5D)$	Rendah

Sumber : Suharsimi Arikunto (2013:263)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan konsep kualitas pelayanan menurut

Parasuraman, Berry, dan Zenthaml dalam Tjiptono (2014:282) sebagai kriteria yang menjadi tolak ukur kepuasan konsumen maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung secara keseluruhan berdasarkan hasil pengkategorian skor menunjukkan hasil kategori cukup dengan presentase 82% dan kategori rendah dengan presentase 18%.

Pengkategorian Skor	Jumlah	Presentase	Kategori
> 71	0	0	Baik
39 <= 71	70	82%	Cukup
≤ 39	15	18%	Rendah
Total Presentase	85	100%	

Sumber : Data primer diolah oleh peneliti, 2024

Hasil dari pengkategorian skor tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung, namun meskipun telah mendapatkan kategori cukup dengan presentase 82% Kecamatan Campurdarat harus tetap memperbaiki kualitas pelayanan agar lebih optimal dan berubah menjadi kategori baik.

Bukti Fisik (Tangible)

Menurut Parasuraman et al dalam Tjiptono (2014:282) bukti fisik (*tangible*) merupakan bentuk pelayanan yang dapat dilihat langsung dan dirasakan atau bisa juga apa yang digunakan karyawan. Dalam indikator bukti fisik, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator yang meliputi (1) Fasilitas sarana prasarana (2) kebersihan ruangan (3) kerapian pegawai (4) peralatan operasional yang ideal. Berdasarkan hasil pengkategorian skor menunjukkan bahwa dalam aspek bukti fisik memiliki kategori baik dengan

presentase 42% dan kategori rendah dengan presentase 58%.

Hasil presentase menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa tidak puas dengan pelayanan dalam aspek bukti fisik yang diberikan, hal ini disebabkan karena sarana prasarana yang dimiliki ruang pelayanan memiliki jumlah yang terbatas dikarenakan faktor kecilnya ruang pelayanan. Selain itu pemberian alat operasional juga masih kurang ideal. Dengan hasil tersebut dapat diketahui bahwa penyebab rendahnya skor dalam kategori baik dalam aspek bukti fisik dikarenakan kurang memadainya sarana dan prasarana yang diberikan.

Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Parasuraman et al dalam Tjiptono (2014:282) kehandalan (*reliability*) merupakan bentuk pelayanan handal dan akurat yang dimiliki karyawan, mengetahui mekanisme kerja dan mampu memberikan informasi yang benar kepada setiap pelayanan yang belum dimengerti oleh konsumen. Dalam indikator kehandalan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator yang meliputi (1) kehandalan pegawai, (2) mampu menangani keluhan, (3) jasa yang disampaikan sesuai, (4) sistem operasional yang akurat. Berdasarkan hasil pengkategorian skor dalam aspek kehandalan memiliki kategori baik dengan presentase 94% dan kategori rendah dengan presentase 6%.

Hasil presentase menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek kehandalan. Hal ini dibuktikan dari bagaimana pegawai dapat mengoperasikan peralatan operasional dengan sangat handal serta

mampu menangani keluhan yang dimiliki oleh pelanggan.

Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman *et al* dalam Tjiptono (2014:282) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai dengan memberikan pelayanan yang tanggap seperti pegawai yang cepat dan tepat dalam melayani. Dalam indikator daya tanggap, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator yang meliputi (1) layanan segera/cepat (2) menanggapi permintaan dengan cepat (3) menginformasikan kepastian waktu. Berdasarkan hasil pengkategorian skor dalam aspek kehandalan memiliki kategori baik dengan presentase 96% dan kategori cukup dengan presentase 4%.

Hasil presentase menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek daya tanggap. Hal ini dibuktikan dari bagaimana pegawai tanggap dalam melakukan pelayanan, baik itu layanan yang segera maupun menginformasikan kepastian waktu kepada pengguna layanan.

Aspek Jaminan (*Assurance*)

Menurut Parasuraman *et al* dalam Tjiptono (2014:282) jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Dalam indikator jaminan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator yang meliputi (1) Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi, (2) karyawan terpercaya, (3) karyawan berpengetahuan luas, (4) kesesuaian kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil pengkategorian skor

dalam aspek kehandalan memiliki kategori baik dengan presentase 84% dan kategori baik dengan presentase 16%.

Hasil presentase menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Tetapi dalam indikator ketepatan jam buka pelayanan masih belum sesuai dengan SOP yang ditunjukkan sehingga sekitar 16% pengguna layanan masih belum merasakan kepuasan sehingga masih perlu dilakukan evaluasi agar pelayanan lebih optimal.

Aspek Empati (*Empathy*)

Menurut Parasuraman *et al* dalam Tjiptono (2014:282) empati (*empathy*) merupakan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan. Dalam indikator empati, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator yang meliputi (1) sikap dalam melayani, (2) karyawan yang bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan (3) memahami spesifik kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil pengkategorian skor dalam aspek kehandalan memiliki kategori baik dengan presentase 96% dan kategori rendah dengan presentase 4%.

Hasil presentase menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek kehandalan. Hal ini dibuktikan dari bagaimana pegawai selalu melakukan pelayanan dengan mengedepankan sopan santun dan tata krama serta tidak adanya diskriminasi atau perbedaan status sosial dalam melayani.

KESIMPULAN

Pada penelitian dengan judul kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan konsep kualitas pelayanan dari Parasuraman et al dalam Tjiptono (2014) kualitas pelayanan di pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Campurdarat secara keseluruhan dapat dikatakan cukup berkualitas dengan kategori cukup 82% dan kategori rendah 18%, sedangkan kesimpulan dari masing-masing indikator kualitas pelayanan sebagai berikut bukti fisik (*Tangible*), memiliki kategori baik 42% dan kategori rendah 58%, kehandalan (*Reliability*), memiliki kategori baik 94% dan kategori rendah 6%, daya tanggap (*Responsiveness*), memiliki kategori baik 96% dan kategori cukup 4%, jaminan (*Assurance*), memiliki kategori baik 84% dan kategori cukup 16%, empati (*empathy*), memiliki kategori baik 96% dan kategori rendah 4%.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman. (2014). *The Behavioral Consequences Of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. (*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*). *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Handyaningrat, Soewarno. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365-370.
- Hilman Firmansyah. (2016). *Organisasi dan Manajemen Bisnis*, Ombak, Yogyakarta.
- Irma Suryani and Jamaluddin. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa*. *Jurnal Office*, Vol.2 no 2, 2016..
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gave Media
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan" *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, vol. 2, no. 2, Sep. 2018, doi:[10.31294/jeco.v2i2.4503](https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503).
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2). Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service, Quality, dan Satisfaction*, ed. 4 Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip,*

Penerapan, dan Penelitian.
Andi Offset, Yogyakarta

Produk Hukum

Peraturan Bupati Tulungagung Nomor
8 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 24 Tahun
2013 Tentang Administrasi
Kependudukan Undang-
Undang No. 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik