

Faktor-Faktor Penunjang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wongkaditi Barat Kota Gorontalo

Srisopyana Latif¹, Rukiah Nggilu², Sofyan Alhadar³

¹Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Srisopyana Latif, e-mail: srisopyanalatif@gmail.com¹, nggilurukiah23365@gmail.com², sofyanalhaddar654@gmail.com³

Published: August , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor - faktor penunjang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat. Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat masih belum optimal akibat berbagai permasalahan, terutama kesenjangan persepsi antara pihak internal dan masyarakat terkait keandalan, responsivitas, serta kondisi fisik pelayanan. Meskipun pihak kelurahan menilai petugas telah bekerja sesuai prosedur dan melakukan upaya perbaikan, masyarakat masih menilai pelayanan lambat, kurang profesional, dan tidak komunikatif. Adapun saran dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat sangat dipengaruhi oleh konsistensi pelayanan, kecepatan respons petugas, serta kelengkapan dan kenyamanan fasilitas fisik. Upaya peningkatan melalui pelatihan petugas, pemanfaatan teknologi, pelayanan yang cepat dan ramah, serta penyediaan sarana prasarana yang memadai merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Keywords: Kualitas, Pelayanan, Kelurahan Wongkaditi Barat

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pemerintahan merupakan suatu sistem atau struktur yang bertugas untuk mengelola dan mengatur sebuah negara atau daerah. Dalam pelaksanaannya, pemerintahan mencakup proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, serta penyediaan berbagai layanan publik kepada warga. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan layanan publik dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, sehingga fokus utama pelayanan publik haruslah pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini juga mencakup pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang berada dalam lingkup pemerintahan. Namun, pada praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih belum mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal. Kondisi ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media lainnya, serta dari berbagai hasil penelitian dan kajian yang menyoroti perlunya peningkatan mutu pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menimbulkan dampak terhadap reformasi birokrasi di berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lainnya dalam proses pembangunan dan pengelolaan pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mewujudkan birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang efektif dengan

menyediakan pelayanan berkualitas yang mengikuti prosedur yang telah distandarkan. Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan menjadi lebih mudah diakses, terjangkau, cepat, tepat sasaran, transparan, akuntabel, dan bebas dari diskriminasi.

Peraturan Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada Pasal 3 menyatakan bahwa kelurahan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota yang berada di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang bertanggung jawab kepada bupati atau walikota melalui camat. Lurah, sebagaimana dijelaskan dalam ayat (2), diangkat oleh bupati atau walikota berdasarkan usulan camat dan berasal dari kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN). Lurah memiliki tugas utama dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan. Dari tugas-tugas tersebut terlihat bahwa lurah diberi tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat beserta perangkat yang mendukungnya. Karena lurah dan perangkat kelurahan berasal dari ASN, bukan dari masyarakat umum, maka mereka dituntut untuk bekerja secara mandiri, profesional, terarah, dan sistematis dalam memberikan pelayanan publik di lingkungan kelurahan, mengingat proses seleksi ASN dilakukan melalui mekanisme penyaringan yang telah ditentukan.

Kelurahan Wongkaditi Barat merupakan unit pemerintahan yang bertugas menjalankan sebagian kewenangan daerah di bidang administrasi kelurahan. Pelaksanaan sebagian tugas ini memerlukan pegawai yang memiliki dedikasi tinggi, inisiatif, serta integritas dalam melaksanakan tugasnya secara tepat, efisien, bersih, dan berwibawa. Artinya, pelaksanaan tugas yang mencakup aspek teknis operasional pemerintahan dan pelayanan administrasi harus mengikuti prosedur yang berlaku dan sesuai dengan harapan masyarakat. Di Kelurahan Wongkaditi Barat terdapat sejumlah program kerja yang dijalankan oleh beberapa kepala seksi. Kepala Seksi Pemerintahan dan Trantibum bertanggung jawab atas program yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, pengawasan terhadap ketertiban umum, serta menjaga stabilitas dan keamanan lingkungan kelurahan. Program-program ini mencakup pengelolaan dokumen kependudukan, penegakan peraturan daerah, serta pembinaan masyarakat guna menciptakan lingkungan yang aman dan tertib. Sementara itu, Kepala Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Sosial (Kesra) berfokus pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai kegiatan, seperti pemberian bantuan sosial, pendampingan bagi kelompok rentan, serta penyuluhan yang mendukung kesehatan masyarakat. Program-program ini mencakup kegiatan seperti posyandu, penyuluhan kesehatan, dan bantuan bagi warga kurang mampu. Adapun Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan bertanggung jawab terhadap program yang mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, pembangunan infrastruktur, serta pengelolaan potensi lokal dan sumber daya alam. Program di bidang ini mencakup pembangunan sarana dan prasarana dasar, pelatihan keterampilan kerja, pemberdayaan ekonomi lokal, serta upaya meningkatkan produktivitas masyarakat. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jumlah penduduk di Kelurahan Wongkaditi Barat, Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo, tercatat sebanyak 2.061 jiwa pada Juni 2014. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 9,74% dibandingkan tahun 2011 yang berjumlah 1.878 jiwa.

Berdasarkan tabel dibawah, jumlah penduduk di Kelurahan Wongkaditi Barat Kota Gorontalo pada tahun 2022 – 2024 yaitu :

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk di Kelurahan Wongkaditi Barat

Tahun	Penduduk (Laki -Laki)	Penduduk (Perempuan)	Jumlah Keseluruhan Penduduk
2022	1,217	1,294	2,511
2023	1,248	1,318	2,566
2024	1,236	1,304	2,540

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan Di Kantor Kelurahan Wongkaditi Barat, kualitas pelayanan administrasi kependudukan saat ini jauh dari optimal, dan masalah utamanya dapat dilihat dari beberapa aspek yang saling terkait. Salah satu masalah yang paling mencolok adalah ketidakdisiplinan dalam waktu kerja aparat kelurahan.

Tabel 1.2 Jumlah Aparatur Kelurahan Wongkaditi Barat

NO.	JABATAN	L/P	TINGKAT PENDIDIKAN
1	Lurah	L	Strata Satu
2	Sekretaris	P	Strata Satu
3	Kepala seksi pemerintahan & trantibun	L	Strata Satu
4	Kepala seksi pemberdayaan & kesra	P	Magister
5	Kepala seksi ekonomi & pembangunan	P	Strata satu
6	Staff	P	Strata satu
7	Staff	L	Strata satu
8	Staff	P	SMA/Sederajat
9	Staff	P	SMA/Sederajat

Berdasarkan hasil observasi langsung serta keluhan dari masyarakat, diketahui bahwa petugas kelurahan kerap datang terlambat ke kantor dan meninggalkan tempat kerja lebih awal dari jam kerja yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengakibatkan terganggunya pelayanan kepada masyarakat. Warga yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi sering kali harus menunggu lama karena petugas yang bertugas belum tiba atau belum siap untuk memberikan pelayanan. Dalam beberapa kasus, bahkan petugas yang bertanggung jawab tidak hadir sama sekali pada waktu yang telah dijadwalkan. Situasi ini menyebabkan pelayanan menjadi tidak optimal dan berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat yang seharusnya bisa menyelesaikan urusannya dengan cepat, justru harus menunggu dalam waktu yang lama atau kembali di hari lain akibat ketidakdisiplinan jadwal kerja para petugas.

Selain masalah keterlambatan waktu kerja, ada juga masalah mendasar terkait dengan kurangnya inisiatif kerja aparat dalam melaksanakan tugas dan pelayanan pada masyarakat, aparat kurang memiliki ide/gagasan dalam bekerja, sehingga masih saling bergantung pada aparat yang lainnya. Dan juga dalam beberapa kasus lainnya, mereka bahkan harus bolak-balik ke kantor kelurahan hanya karena tidak mengetahui persis persyaratan yang harus dilengkapi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar petugas dalam memberi informasi yang konsisten kepada masyarakat. Di sisi lain, keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana juga menjadi penghambat utama dalam proses pelayanan administrasi. Kantor Kelurahan Wongkaditi Barat tidak dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Peralatan yang digunakan untuk mengelola data kependudukan seperti computer sering mengalami hambatan beserta jaringan internet yang terkadang lelet. Hal ini membuat petugas kesulitan dalam mengakses atau memproses data/dokumen yang diperlukan. Proses yang seharusnya cepat, sering terhambat hanya karena perangkat yang tidak berfungsi dengan baik. Kantor kelurahan wongkaditi barat juga tidak memiliki ruangan khusus untuk penerima layanan dan pemberi layanan, bahkan untuk fasilitas seperti meja dan kursi pun dapat dikatakan sudah tidak layak. Para aparatur kelurahan bahkan harus menggunakan peralatan pribadi seperti laptop untuk dapat menunjang pelayanan yang diberikan.

Merujuk pada permasalahan yang telah dijelaskan, penulis terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam melalui sebuah penelitian ilmiah dengan mengusung judul. **“Faktor-faktor Penunjang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat”**

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang fokus pada kualitas atau aspek penting dari fenomena, kejadian, atau gejala sosial yang melibatkan pelaku, peristiwa, lokasi, dan waktu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mendalami berbagai aspek sosial dalam masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, dengan pendekatan yang menyeluruh atau yang dikenal sebagai kajian holistik. (Subagyo, 2023:1). Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menggambarkan faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat.

State Of The Art

No.	Nama / Judul	Metode	Indikator/fokus	Hasil
1.	(Saputra 2019), dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul.	Deskriptif Kualitatif	1. <i>tangibel</i> (berwujud), 2. <i>reliability</i> (kehandalan), 3. <i>responsiviness</i> (ketanggapan), 4. <i>assurance</i> (jaminan), 5. <i>Empathy</i> (empati)	hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul dilihat dari aspek fasilitas fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), <i>empati</i> (<i>empathy</i>)
2.	(Mahsunah & Supriyanto, 2023), dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pendaftaran Online.	Deskriptif Kualitatif	1. <i>tangibel</i> (berwujud), 2. <i>reliability</i> (kehandalan), 3. <i>responsiviness</i> (ketanggapan), 4. <i>assurance</i> (jaminan), 5. <i>Empathy</i> (empati)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem pendaftaran online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep melalui aspek <i>Tangibel</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> sudah berjalan dengan baik hanya saja perlu peningkatan keamanannya. (2) kelebihan pelayanan <i>Simponi</i> yang memberikan upgrade melalui <i>Simponi</i> Registrasi Desa, kekurangannya terletak pada jaringan yang harus kuat oleh Masyarakat untuk melakukan permohonan tersebut, serta kurangnya ASN dibidang pengaduan
3.	(Amatulloh, 2021), dengan judul Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro	Deskriptif Kualitatif	1. Efisiensi, 2. Efektivitas, 3. Transparansi, 4. Akuntabilitas, 5. Pemberdayaan	Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: Efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan belum memenuhi kriteria kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu. Efektivitas belum terpenuhi karena masih terdapat permasalahan sistem. Transparansi berjalan dengan baik dengan adanya sosialisasi program <i>Si N'duk</i> dan keterbukaan informasi program kerja dan akses pelayanan publik.
4.	(Rohman et al., 2021), Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan	Deskriptif Kualitatif	1. <i>Tangible</i> (berwujud), 2. <i>Reliability</i> (kehandalan), 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), 4. <i>Assurance</i> (jaminan), 5. <i>Empathy</i> (empati)	Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa : Kantor Camat Purwodadi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan indikator <i>tangible</i> , <i>reliabilitas</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> . Namun belum semua indikator tersebut berjalan sesuai harapan. Kendala yang dihadapi menyangkat kurangnya tenaga pelayanan dan sarana prasana yang ada.
5.	(Andriani & Saharuddin, 2021), Analisis Kualitas	Deskriptif Kualitatif	1. <i>Tangible</i> (berwujud), 2. <i>Reliability</i> (kehandalan), 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan),	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili	4. <i>Assurance</i> (jaminan), 5. <i>Empathy</i> (empati) 6. <i>Access</i> (Akses)	Samili masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi serta belum tersedianya pelayanan secara online lewat nomor telepon ataupun whatsapp dimasa pandemi.
---	--	---

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan metode kerja sebuah perusahaan yang berupaya melakukan peningkatan kualitas secara berkelanjutan pada proses, produk, dan layanan yang dihasilkan. (Sari et al., 2021:22). Pelayanan adalah aspek utama dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan menjadi hal yang harus dioptimalkan oleh individu maupun organisasi, karena kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan mutu dari individu atau organisasi tersebut. (Rifani & Febriadi, 2021:106). Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus hal-hal yang diperlukan oleh seseorang.

kualitas pelayanan

Kualitas layanan adalah penilaian yang dilakukan konsumen terhadap sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Kualitas layanan mencakup evaluasi menyeluruh terhadap aspek teknis dari jasa yang diterima secara nyata oleh pelanggan, serta cara penyampaian layanan tersebut (kualitas fungsional). Jika layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka kualitas layanan dianggap baik; sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, maka kualitas tersebut dipersepsikan sebagai buruk. (Maharani, 2020:79). Sedangkan Menurut (Fibri Dwi Ayuningtyas, 2021:22) Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan sekaligus keinginan konsumen dengan cara penyampaian yang tepat, sehingga dapat mencapai harapan dan kepuasan pelanggan. (Adriyanto & Fauzi, 2023:254) Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika layanan yang diberikan memenuhi standar yang baik, pelanggan akan merasa puas dengan layanan perusahaan. Jika pelayanan tersebut sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut dapat dianggap baik atau positif.

Dari definisi-definisi yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada sejauh mana layanan yang diterima konsumen mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: *Pertama*, Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. *Kedua*, Pelayanan yang diharapkan menunjukkan bahwa jika layanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen, kualitas tersebut dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam upaya memberikan kualitas pelayanan, terdapat prinsip-prinsip utama yang harus diterapkan. Terdapat enam prinsip pokok dalam kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan. Menurut (Ii, 2018:9-10), yaitu : *Pertama*, Kepemimpinan, Strategi kualitas perusahaan harus didorong oleh inisiatif dan komitmen dari manajemen tingkat atas. Manajemen puncak perlu memimpin upaya peningkatan kualitas yang memiliki dampak signifikan bagi perusahaan. *Kedua*, Pendidikan, Seluruh anggota perusahaan, mulai dari manajer puncak hingga karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan tentang kualitas. Materi pendidikan tersebut harus menekankan pada konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat serta teknik pelaksanaan strategi kualitas, serta peran eksekutif dalam mengimplementasikan strategi tersebut.

Ketiga, Perencanaan, Proses perencanaan strategi perlu melibatkan penetapan ukuran dan target kualitas yang digunakan untuk mengarahkan perusahaan dalam mencapai visinya. *Keempat*, Review,

Proses peninjauan adalah alat paling efektif bagi manajemen dalam mengubah perilaku organisasi. Mekanisme ini memastikan konsistensi dalam upaya pencapaian tujuan kualitas. *Kelima*, Komunikasi, Pelaksanaan strategi kualitas dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi di dalam perusahaan. Komunikasi ini harus melibatkan karyawan, pelanggan, serta pemangku kepentingan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, dan masyarakat luas.

Keenam, Penghargaan dan pengakuan adalah elemen penting dalam pelaksanaan strategi kualitas. Setiap karyawan yang menunjukkan prestasi harus diberikan penghargaan serta pengakuan atas pencapaiannya. Hal ini akan meningkatkan motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki dalam organisasi, yang pada akhirnya memberikan kontribusi signifikan bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam (DR. SUMARDI, 2024:154-155)). Berikut beberapa Dimensi Kualitas pelayanan yang sering digunakan: *Pertama*, *Tangibles* (Bukti Fisik), menyatakan kualitas fisik dari fasilitas, peralatan, personel, dan komunikasi visual yang terkait dengan pelayanan. *Kedua*, *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan kemauan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat; *Ketiga*, *Assurance* (jaminan), menyatakan kepercayaan dan kemampuan personel penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan dengan pengetahuan dan keahlian yang memadai; *keempat*, *Empathy* (empati), mengacu pada perhatian dan peduli dari personel penyedia pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Reliability (kehandalan), mengacu pada kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan dapat diandalkan.

Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1, dikemukakan bahwa :

Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi penataan dan pengaturan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor.” (M. Irfan, 2021:3)

Administrasi kependudukan adalah pengelolaan data yang berkaitan dengan informasi penduduk, termasuk data kependudukan, kelahiran, kematian, perpindahan, dan jumlah jiwa. Peristiwa penting dalam kependudukan harus didukung dengan bukti sah untuk pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berbagai layanan administratif seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan diselenggarakan untuk menjamin hak serta kebutuhan dasar warga negara.(M. Irfan, 2021)

Administrasi kependudukan meliputi serangkaian kegiatan yang mencakup penataan dan pengaturan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1, administrasi kependudukan juga mencakup dukungan terhadap pembangunan sektor lainnya. Dalam konteks organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang wajib dilaksanakan dengan menciptakan layanan terbaik. Pemerintah harus mencari solusi terbaik untuk mengatasi berbagai masalah, termasuk kendala internal dari dalam instansi serta kendala eksternal yang berasal dari masyarakat pengguna jasa pelayanan umum. Selain itu, pegawai wajib memberikan pelayanan terbaik secara menyeluruh kepada masyarakat. Selama ini, data kependudukan sebagai data dasar daerah bersifat relatif statis, seperti perubahan migrasi antar daerah, struktur demografi, kondisi sosial ekonomi, serta mobilitas penduduk secara vertikal dan horizontal, yang menjadi bagian penting dalam pendataan dan perencanaan penduduk di tingkat daerah maupun nasional. Data kependudukan yang tidak valid menjadi salah satu kelemahan dalam pelaksanaan pembangunan berkelanjutan di daerah. Oleh sebab itu, dukungan tata kelola administrasi kependudukan yang baik sangat diperlukan untuk mendukung otonomi daerah dan pembangunan nasional. (Hidayat Saeful Eet, 2018:9).

Ruang Lingkup Administrasi Kependudukan

Menurut (Hidayat Saeful Eet, 2018:14)(Hidayat Saeful Eet, 2018) Ruang Lingkup Administrasi Kependudukan meliputi 3 (tiga) komponen yaitu : *Pertama*, Kegiatan penataan dan penertiban dalam

penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk; *Kedua*, Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil; *Ketiga*, Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari uraian hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pembahasan hasil penelitian terkait dengan faktor-faktor penunjang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan wongkaditi barat kota Gorontalo yang dilihat dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti fisik), yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat.

Definisi kehandalan atau *reliability* adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. ((Handojo et al., (2022) Dalam (Dekanawati et al., 2023:162)). *Reliability* yang dimaksud pada penelitian ini ialah mengacu pada kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan dapat diandalkan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan masih menghadapi berbagai kendala serius, terutama dalam aspek keandalan dan profesionalisme petugas. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas belum menunjukkan penguasaan prosedur yang memadai, kurang responsif terhadap kebutuhan warga, serta lamban dalam menyelesaikan pelayanan. Kekurangan lain yang sering dikeluhkan meliputi kurangnya ketelitian, ketidaksiapan menjawab pertanyaan, tidak adanya inisiatif dalam menyelesaikan masalah, serta kurangnya kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas. Selain itu, kecenderungan petugas untuk melempar tanggung jawab turut memperburuk citra pelayanan. Kondisi ini menyebabkan proses administrasi menjadi lambat, tidak efisien, dan menurunkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui pelatihan, pembinaan, dan pengawasan kinerja petugas secara berkala guna menciptakan pelayanan yang lebih andal, cepat, dan akuntabel sesuai harapan masyarakat.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien (Zeithmal et. Al, 1990:120) Dalam (Hamid et al., 2020:32). *Responsiveness* yang dimaksud dalam penelitian ini ialah kemauan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, baik dari pihak internal kelurahan (kepala, sekretaris, bendahara) maupun tokoh masyarakat, dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat masih tergolong rendah dan belum optimal. Petugas dinilai kurang sigap, lambat dalam merespons kebutuhan, permintaan, dan pertanyaan masyarakat, terutama dalam situasi yang tidak sesuai dengan prosedur standar atau ketika terjadi lonjakan permohonan. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, ketidakpastian informasi, dan kesan kurang profesional di mata warga. Keluhan juga mencakup kurangnya komunikasi yang jelas, minimnya kepedulian terhadap warga yang tidak memahami prosedur, serta tidak adanya inisiatif proaktif dari petugas dalam membantu menyelesaikan permasalahan administrasi. Ketidakhadiran petugas saat dibutuhkan dan lemahnya koordinasi antar petugas menjadi kendala tambahan yang menghambat kelancaran pelayanan. Akibatnya, tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik menurun, serta tercipta kesan bahwa pelayanan tidak adil atau memihak. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, diperlukan peningkatan sikap tanggap, pelatihan komunikasi pelayanan publik, serta penanaman nilai empati dan profesionalisme kepada petugas. Petugas harus dilatih untuk bersikap cepat, jelas, peduli, dan aktif membantu warga agar pelayanan menjadi lebih efektif, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Bukti Langsung (*tangibles*) adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. (Handojo et al., 2022) Dalam (Dekanawati et al., 2023:162). *Tangibles* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu menyatakan kualitas dari fasilitas, peralatan, personel, dan komunikasi visual yang terkait dengan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat masih menunjukkan ketimpangan antara harapan dan kenyataan di lapangan. Sebagian informan dari pihak internal kelurahan, seperti Kepala Kelurahan, Sekretaris, dan Bendahara, menilai bahwa penampilan petugas sudah cukup rapi dan sopan, serta ada upaya penyediaan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, loket, dan papan informasi. Namun, mereka juga mengakui bahwa masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana, seperti peralatan administrasi yang belum optimal dan fasilitas fisik yang masih memerlukan perbaikan. Sementara itu, tokoh masyarakat menyoroti banyak kekurangan dalam aspek *tangibles* ini. Ruang pelayanan dinilai sempit, tidak nyaman, kurang bersih, dan fasilitas seperti tempat duduk serta toilet tidak memadai. Selain itu, penampilan petugas yang tidak konsisten, tidak memakai seragam atau tanda pengenal, menurunkan kesan profesional dan berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada upaya perbaikan dari pihak kelurahan, kondisi fisik pelayanan administrasi kependudukan secara umum masih belum optimal dan belum mampu menciptakan kenyamanan serta kepercayaan penuh dari masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, penataan ruang pelayanan, serta penegakan standar penampilan petugas sangat diperlukan untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional, bersih, dan nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dari fokus di atas sebagai berikut:

Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat masih belum menunjukkan tingkat keandalan yang optimal. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan, kurangnya ketelitian dalam proses administrasi, serta sering terjadinya keterlambatan dalam menyelesaikan permohonan warga. Kurangnya konsistensi dan akurasi ini menyebabkan masyarakat merasa dirugikan dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam hal daya tanggap, petugas dinilai belum mampu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat mengeluhkan lambannya pelayanan, kurangnya inisiatif petugas dalam membantu warga yang mengalami kendala, serta minimnya komunikasi yang efektif. Ketidaksiapan dalam memberikan informasi yang jelas juga menjadi hambatan tersendiri dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dari sisi aksi fisik, kondisi fisik kantor kelurahan masih tergolong kurang memadai. Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang sempit, tempat duduk yang terbatas, serta kebersihan ruangan yang kurang terjaga mengurangi kenyamanan masyarakat saat mengurus dokumen. Selain itu, penampilan petugas yang tidak seragam dan minim identitas menambah kesan tidak profesional terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wongkaditi Barat belum memenuhi harapan masyarakat, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, dan kondisi fisik pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya nyata melalui peningkatan kompetensi petugas, perbaikan fasilitas pelayanan, dan penerapan standar pelayanan publik yang lebih baik guna mewujudkan pelayanan yang profesional, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

REFERENSI

- Adriyanto, A. T., & Fauzi, M. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Handphone. *Solusi*, 21(3), 251. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7049>
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–

107. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267>

- Andriani, R., & Saharuddin, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. *The Journalish : Social and Government, Volume 2 N(6)*, 81–88.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159. <https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344>
- DR. SUMARDI, S. S. M. S. (2024). *DIMENSI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Qiara Media.
- Fibri Dwi Ayuningtyas, A. Z. (2021). Keputusan Penggunaan. *Aplikasi Bisnis*, 7(Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Grab Kategori Grabfoo), 2407–3741.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hidayat Saeful Eet. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 2, 1.
- Ii, B. A. B. (2018). *Manajemen Firmansyah Dan Kristiawan*. 5–22.
- M. Irfan. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kota Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 22–41. <https://doi.org/10.59050/jian.v18i2.141>
- Maharani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pizza Hut. *IQTISHADequity Jurnal MANAJEMEN*, 2(1), 10–22. <https://doi.org/10.51804/iej.v2i1.548>
- Mahsunah, I., & Supriyanto, D. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pendaftaran Online (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep). *Jurnal Respon Publik*, 17(12), 66–73.
- Rifani, J., & Febriadi, H. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 3(1), 101–118. <https://doi.org/10.36658/ijan.3.1.83>
- Rohman, A. N., Ati, N. U., & Abidin, A. Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Eksekutif*, 15(6), 72–78.
- Saputra, S. D., Publik, J. A., Admiministrasi, F. I., Malang, U. I., & Masalah, A. L. B. (2019). *2115-5635-1-Pb*. 13(2), 38–44.
- Sari, I. P., Tria Siska, S., & Budiman, A. (2021). Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway. *Jurnal Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence*, 1(1), 20–28.
- Subagyo, A. dan I. K. (2023). Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January).