

Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna

Wilda Isnaini¹, Rosman Ilato², Irawaty Igrisa³

¹²³Universitas negeri gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received Maret 04, 2025

Revised March 09 2025

Accepted March 09, 2025

Available online April 10, 2025

Kata Kunci:

Tangibles; Reliability; Responsiviness;
Assurance; Emphaty;

Keywords:

Tangibles; Reliability; Responsiviness;
Assurance; Emphaty;



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan
Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna, dengan menggunakan beberapa dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu; (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiviness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *emphaty* (perhatian). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan informan penelitian yang berjumlah 10 (sepuluh orang). Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa dimensi (1) *tangibles*, masih kurang dan perlu segera dilengkapi. (2) *assurance*, juga masih kurang yang ditunjukan dengan aparat desa yang belum mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Sedangkan dimensi lainnya seperti (3) *reliability*. (4) *responsiviness*. (5) *emphaty* sudah baik dimana aparat sudah cepat tanggap dalam membantu masyarakat dan bersedia menjelaskan kembali mengenai prosedur pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to describe how the Quality of Public Service in the Population Administration Sector in Mataindaha Village, Pasi Kolaga District, Muna Regency, using several dimensions to measure the quality of service, namely: (1) Tangibles (physical evidence), (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, and (5) empathy. This study uses a qualitative descriptive method. With 10 (ten) research informants. Data collection techniques in this study consist of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation (data display), and drawing conclusions. The results of this study reveal that the dimensions (1) tangibles are still lacking and need to be completed immediately. (2) assurance is also still lacking, which is indicated by village officials who have not been able to provide fast and timely services. While other dimensions such as (3) reliability. (4) responsiveness. (5) Empathy is good, where the apparatus is responsive in helping the community and is willing to re-explain service procedures that the community does not yet understand.

PENDAHULUAN

Konteks Penelitian

Pelayanan merupakan tugas utama bagi setiap aparaturnegara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat difatirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka telah diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diberikan tentunya harus memenuhi standar dengan kata lain harus berkualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikategorikan berkualitas apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya yang relatif murah, cepat, tepat dan memuaskan.

Dalam bidang pelayanan publik ini kebijakan pemerintah harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku. Sehingga negara didirikan oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan, kualitas pelayanan tidak hanya di nilai dari sudut pandang penyedia layanan itu sendiri tetapi juga harus di lihat dari sudut pandang penerima layanan

Seperti yang telah di jelaskan oleh (Haeruddin, 2021) dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan publik pemerintah yang di selenggarakan saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibeinahi dan ditingkatkan lagi, terlebih dalam era seperti ini. Salah satu pelayanan publik yang memiliki kesamaan dengan pemenuhan

*Corresponding author

E-mail addresses: wildaisnaini2701@gmail.com, rosman.ilato@ung.ac.id, irawatyigirisa17@ung.ac.id

hak masyarakat sebagai warga negara, yakni pelayanan administrasi kependudukan. Himawan et al, (dalam Samang, 2021:251) menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah karena data kependudukan yang telah di dapatkan dari proses kerja layanan kependudukan tersebut menjadi sesuatu yang sifatnya akan mengikat sebagai hak dan kewajiban setiap orang baik dilihat dari sisi sebagai warga negara maupun sebagai pemerintah.

Seperti halnya yang ada di kantor desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna, pelayanan yang ada ditempat tersebut bisa dikatakan belum berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari dimensi-dimensi pengukur kualitas suatu pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Pasolong, 2019:145) yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *responsiviness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan).

Dimensi (1) *tangibles*, seperti fasilitas dan peralatan secara fisik yang memadai. Dikantor desa mataindaha belum sampai dengan saat ini belum tersedia bangunan kantor permanen sehingga saat ini segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan dialihkan ke gedung serba guna (balai desa). Selain itu, untuk menunjang proses pelayanan administrasi kependudukan, pihak kantor desa juga belum menyediakan komputer dan masih menggunakan laptop milik pribadi sekretaris desa. Dimensi ke (2) *Reliability* (kehandalan), dimensi ini berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dikantor desa Mataindaha aspek ini sudah cukup bagus dimana aparatur desa yang cepat tanggap dalam membantu permasalahan yang dialami oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa lebih dihargai oleh aparat desa yang ada disana. Dimensi ke (3) *emphaty* (perhatian), aspek ini juga dinilai sudah cukup bagus dimana aparat desa bersedia membantu menjelaskan kembali mengenai prosedur pelayanan apa saja khususnya pada bidang administrasi kependudukan yang belum dimengerti oleh masyarakat. Karena mengingat masyarakat yang datang ke kantor desa Mataindaha yang mengurus administrasi kependudukan didominasi oleh orang tua dimana mereka masih banyak yang kurang paham mengenai prosedur pengurusan administrasi kependudukan. Dimensi ke (4) *responsiviness* (daya tanggap), aspek ini berhubungan dengan bagaimana daya tanggap aparat desa terhadap masyarakat yang masih kurang paham mengenai hal-hal yang tidak dimengerti oleh masyarakat selama melaksanakan pelayanan khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Dimensi ke (5) *assurance* (jaminan), jaminan yang dimaksud disini yaitu mengenai ketepatan waktu pelayanan dan aparat desa mataindaha belum mampu memberikan hal tersebut kepada masyarakat sehingga kadang kala pelayanan yang ada disana menjadi terhambat.

LANDASAN TEORI

Definisi Administrasi Publik

Istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Dimana pemahaman seperti ini pada hakikatnya merupakan jiwa dari ilmu administrasi publik yang sejak pertama kali dikembangkan dengan tujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya (Igirisa, 2022).

Administrasi publik diungkapkan oleh Caiden (Arik Ariyani, 2016:157) merupakan seluruh kegiatan administrasi publik untuk segenap urusan publik (*public administration*). Jadi seluruh kegiatan yang bersangkutan dengan urusan publik dapat disebut dengan administrasi publik. Sedangkan Rosenbloom (dalam Adhitama, 2021:64) menunjukkan bahwa administrasi merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang eksekutif, legislatif, yudikatif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan, dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik (*publik service*) sering kali disamakan dengan pelayanan umum atau melayani masyarakat. Pelayanan publik mempunyai ciri *publik accountability*, dimana setiap masyarakat mempunyai hak untuk mengevaluasi pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai suatu pelayanan apabila tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat sebagai pelaksana pelayanan itu sendiri (Igirisa, 2022:39).

Menurut Keban (dalam Bisri & Asmoro, 2019:64) pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam artian sempit merupakan tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Konsep pelayanan publik secara luas identik dengan prinsip-prinsip *public administration*, yaitu mengutamakan kepentingan publik.

Definisi Manajemen Pelayanan Publik

Ristiani (2020:167) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan publik dapat di artikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian di atas, dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses. Dengan demikian objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri.

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Winarsih & Ratminto (dalam Revida et al., 2021:1) bahwa manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Sedangkan (Rafa Abiyana Pasya et al, 2022:479) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan publik diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu atau seni dalam menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan serta menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik itu sendiri. Dan dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti suatu proses penerapan, perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan mengoordinasikan penyelesaian aktivitas pelayanan publik. Dengan tujuan demi membuat masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan senag dengan apa yang diberikan oleh pemberi layanan. Sehingga hal tersebut nantinya akan berimbas kepada kualitas pelayanan yang diberikan. Karena sebagai yang diketahui bersama bahwa yang menentukan kualitas pelayanan itu sendiri adalah masyarakat yang mana sebagai penerima layanan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dwiyanto (dalam Along, 2020:96) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan bagi para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Pengukuran kualitas pelayanan dalam hal ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan.

Pelayanan publik tentunya perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika kualitas pelayanan publik dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa puas dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat yang berkaitan dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi, dan pertukaran atau perpindahan Yaves et al, (dalam Made et al., 2015:2319)). Kualitas pelayanan diciptakan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi masyarakat agar masyarakat merasa mendapat nilai lebih dari yang diharapkan karena harapan masyarakat merupakan faktor penting yang dapat membuktikan bagaimana kualitas pelayanan di suatu tempat.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif, dengan menggunakan pendekatan data deskriptif. Dimana pendekatan ini merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada suatu fenomena dan menggunakan manusia sebagai instrumen utamanya dengan melakukan pengamatan, dan wawancara secara langsung dengan informan untuk menjaring data tersebut. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi ; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan teknik analisis data berupa ; reduksi data, penyajian data (*data display*), dan pengambilan kesimpulan.

HASIL

Deskripsi Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh suatu negara dalam memenuhi setiap kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara pengadaan barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik secara umum harus dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan apa yang menjadi kebutuhan mereka dan hal tersubut merupakan kewajiban setiap aparatur yang menyediakan

suatu pelayanan publik. Untuk itu untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintahan, aparatur diharuskan untuk dapat lebih memfokuskan pada bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan dalam mempermudah proses pelayanan yang sedang berlangsung, mempercepat proses pelayanan, transparan dengan masyarakat, dan adanya kepastian dalam proses pelayanan itu sendiri, sehingga dengan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan agar setiap keluhan masyarakat yang masuk terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti waktu pelayanan yang lama, pasti akan dapat dihindari.

Kualitas pelayanan publik secara umum harus dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan apa yang menjadi kebutuhan mereka dan hal tersebut merupakan kewajiban setiap aparatur yang menyediakan suatu pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut untuk dapat mengetahui suatu pelayanan yang diberikan dikatakan berkualitas atau tidak yaitu dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (dalam Juriko Abdussamad, 2019:79) bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menentukan suatu kualitas pelayanan publik secara umum, yaitu dengan cara pemberi layanan harus mampu menerjemahkan segala hal yang menjadi keinginan masyarakat dalam pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mereka.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong, 2019:145) untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan dalam sebuah instansi pemerintahan yaitu kantor desa yang ada di desa Mataindaha, dapat menggunakan beberapa dimensi atau indikator yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai. Sarana dan prasarana merupakan bagian yang perlu untuk diperhatikan terutama dalam bidang pemberian pelayanan publik karena hal tersebut akan berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan publik yang sedang berlangsung dapat membuat timbulnya rasa nyaman dan puas masyarakat yang berada di dalam ruangan selama proses pelayanan publik berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk aspek *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan bahwa di Kantor Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna sampai dengan saat ini belum memiliki bangunan kantor desa sehingga segala bentuk proses pelayanan yang ada di desa untuk sementara waktu dialihkan di Balai Desa (gedung serba guna) yang memiliki luas kurang lebih $10 \times 6 \text{ m}^2$ dengan jumlah 3 ruangan yang sudah tidak digunakan karena mengalami beberapa kerusakan seperti atap yang sudah bocor, 1 wc yang masih berfungsi, dan 1 aula yang menjadi tempat proses pelayanan publik dilaksanakan. Untuk tempat pelayanan sendiri terletak di tengah-tengah ruangan aula balai desa yang didalamnya terdapat 2 meja pelayanan, meja dan kursi kerja, mesin print, spiker, dan kursi panjang yang digunakan oleh masyarakat yang sedang menunggu pelayanan. Sedangkan untuk komputer yang mendukung untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan juga sampai dengan saat ini belum tersedia dan sekretaris desa sebagai yang bertugas dibidang tersebut akhirnya menggunakan laptop pribadi yang didalamnya tercampur file-file keperluan administrasi desa dan file pribadi. Akibatnya beberapa pelayanan ada yang terhambat karena hal tersebut apalagi kalau masih dalam keadaan ramai masyarakat yang datang ke kantor desa.

2. *Reliability* (kehandalan)

Aspek kehandalan (*reliability*) sangat dibutuhkan dalam upaya pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Kehandalan yang dimaksud disini yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat aparatur dituntut harus konsisten dengan apa yang telah mereka janjikan sebelumnya sehingga dapat terciptanya rasa percaya dan puas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk aspek *reliability* (kehandalan) menunjukkan bahwa aspek ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan khususnya pada bidang administrasi kependudukan yang ada di Kantor Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna. Dimana aparatur desa dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang handal kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Aparatur desa dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang selalu baik, dengan kata lain tidak boleh mengalami kecatatan sehingga masyarakat yang dilayani akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Untuk segala bentuk pelayanan khususnya pada Bidang Administrasi Kependudukan aparat desa Mataindaha sudah menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar, mereka bersedia menjelaskan kembali kepada masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan maupun hal-hal lainnya yang belum dipahami sepenuhnya oleh masyarakat terkait administrasi kependudukan. Hal ini juga seperti yang ditegaskan langsung oleh Kepala Desa Mataindaha sendiri sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Mataindaha.

3. *Responsiviness* (daya tanggap)

Aspek daya tanggap aparatur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Dalam hal ini, aparatur desa dituntut untuk dapat menciptakan mutu pelayanan yang maksimal dengan mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi. Karena dengan itu masyarakat dapat menumbuhkan rasa percaya dan puas terhadap pelayanan publik yang mereka dapatkan di kantor desa. Memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat merupakan tugas terpenting bagi suatu organisasi pemerintahan seperti kantor desa, bahkan bisa dikatakan bahwa tujuan utama birokrasi pemerintahan dalam rangka mengatur cara kerja dan bagaimana jalannya pelayanan publik dimasyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa untuk aspek *responsiviness* (daya tanggap) yang ditunjukan aparat desa kepada masyarakat pada saat melaksanakan pelayanan khususnya pada bidang administrasi kependudukan sangat menentukan bagaimana kualitas pelayanan yang ada di kantor Desa Mataindaha. Hal tersebut dapat dilihat dengan aparat desa yang langsung merespon cepat masyarakat yang datang di kantor desa dengan cara memberikan penjelasan kembali mengenai hal-hal yang tidak dimengerti oleh masyarakat tersebut.

4. *Assurance* (jaminan)

Dalam melaksanakan pelayanan publik pelaksana pelayanan juga tentunya dapat memberikan jaminan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Seperti jaminan ketepatan waktu, biaya, kenyamanan dan keamanan selama proses pelayanan publik berlangsung. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat menciptakan rasa nyaman dan membangun kepercayaan antara pemberi layanan (aparatur) dan penerima layanan (masyarakat) itu sendiri. Sehingga masyarakat yang menerima pelayanan akan beranggapan bahwa aparatur desa telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa untuk aspek *assurance* (jaminan) bahwa dari pihak aparat kantor desa Mataindaha belum bisa memberikan jaminan berupa ketepatan waktu selama proses pelayanan dan belum bisa menyediakan papan informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan. Dimana untuk jaminan waktu ini masih sangat kurang karena masih terdapat banyak keluhan yang masuk dari masyarakat setempat entah itu mengenai lamanya proses pelayanan dilaksanakan maupun ketepatan waktu hadir aparat desa sendiri di kantor desa. Tentunya hal seperti ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang ada di kantor desa Mataindaha

5. *Emphaty* (perhatian)

Dalam pelayanan publik, aspek *emphaty* (perhatian) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Seorang aparatur pelayanan dituntut harus mampu menciptakan emosional yang baik dengan penerima pelayanan selama berinteraksi. Karena kepuasan penerima layanan dapat ditentukan melalui bagaimana hubungan atau interaksi yang dibangun saat melaksanakan pelayanan. Semakin baik perhatian yang diberikan aparatur kepada masyarakat selama proses pelayanan berjalan maka masyarakat akan semakin senang dan beranggapan bahwa aparatur telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa aparat desa sudah menunjukkan perhatian (*emphaty*) yang baik kepada masyarakat yang datang ke kantor desa. Dimana mereka bersedia membantu menjelaskan kembali mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang belum dimengerti oleh masyarakat agar masyarakat yang bersangkutan tidak perlu merasa khawatir akan adanya kesalahan dalam proses pelayanan berlangsung.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna

Sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna menggunakan dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya dalam penelitian ini. Berdasarkan masalah yang telah ditemukan oleh peneliti di lapangan, maka peneliti telah berusaha menggali dan menemukan setelah melakukan pengamatan dan observasi di lapangan dan juga telah melakukan wawancara secara langsung bersama Kepala Desa Mataindaha beserta beberapa aparat desa lainnya dan masyarakat terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna.

Tujuan dari diadakannya pelayanan publik menjadi prioritas utama yang harus dicapai oleh setiap penyedia pelayanan. Dimana dengan mengedepankan kepuasan masyarakat yang dilayani. Hal ini dapat

dilakukan dengan menyediakan pelayanan publik yang sebaik mungkin demi mendapatkan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan pada hasil pembahasan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat ditemukan bahwa :

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksisensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang memadai dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang meliputi fasilitas fisik yang lengkap ditempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengadaan fasilitas fisik (Negara et al., 2019:112).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka bukti fisik yang ada di Kantor Desa Mataindaha dapat dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dimana seperti bangunan kantor, komputer, ruang tunggu, kursi dan meja sudah ada. Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa aspek *tangibles* atau bukti fisik yang telah tersedia belum cukup memadai hal ini dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas fisik yang masih terbatas dan masih perlu adanya penambahan fasilitas lain seperti komputer, lemari arsip, pendingin ruangan, serta mengadakan bangunan kantor yang permanen untuk mendukung agar kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik lagi kedepannya.

Berdasarkan beberapa kendala kurangnya fasilitas fisik yang tersedia diharapkan kepada pemerintah setempat agar sekiranya bisa melengkapi fasilitas fisik lainnya demi kenyamanan pemberi layanan serta penerima layanan sendiri. Karena lengkapnya fasilitas fisik dalam pelayanan maka akan membuat pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan berkualitas.

2. *Reliability* (kehandalan)

Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong, 2019:145) *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Dalam memberikan pelayanan publik yang terpercaya aparatur harus mempunyai kehandalan dalam pelayanan itu sendiri. kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan tersebut dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian setiap aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara langsung dengan beberapa informan bahwa aspek *reliability* (kehandalan) yang ada di Kantor Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna sudah bagus. Hal ini ditunjukkan dengan aparatur desa yang cepat tanggap dalam membantu permasalahan yang dialami oleh masyarakat selama proses pelaksanaan pelayanan publik berlangsung. Dengan adanya sikap cepat tanggap tersebut dapat membantu aparat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor Desa Mataindaha sehingga

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong, 2019:145) aspek *responsiveness* (daya tanggap) sikap tanggap perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan serta dapat menyelesaikan pelayanan tersebut dengan cepat dan tepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dan harus dapat memenuhi harapan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Kecapatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara berfikir yang ditunjukkan perangkat desa selama proses pelayanan berlangsung. Sehingga sikap ini sangat diperlukan dan harus ada pada setiap petugas pelayanan untuk mendukung pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa informan bahwa pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) yang ditunjukkan oleh perangkat desa di Desa Mataindaha sangat dapat menentukan bagaimana kualitas pelayanan khususnya pada bidang administrasi kependudukan yang ada di kantor desa Mataindaha. Hal tersebut dapat dilihat dengan aparat desa yang langsung merespon cepat masyarakat yang datang di kantor desa dengan cara memberikan penjelasan kembali mengenai hal-hal yang tidak dimengerti oleh masyarakat tersebut.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada instansi. Dalam memberikan pelayanan suatu instansi pemerintahan harus mampu memberikan jaminan kepada masyarakat yang dilayaninya. Hal ini dimaksudkan dengan tujuan agar dapat menumbuhkan rasa percaya antara penerima

layanan dan pemberi layanan itu sendiri sehingga mereka tidak akan ragu apabila ingin menggunakan kembali jasa tersebut. Jaminan tersebut bisa seperti ketepatan waktu dalam proses pelayanan, biaya yang harus dikeluarkan selama proses pelayanan berlangsung, dan kenyamanan dan keamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan maka peneliti menemukan bahwa dalam aspek *assurance* (jaminan) yang ada di Kantor Desa Mataindaha masih kurang atau bisa di bilang bahwa pihak aparat desa Mataindaha belum bisa memberikan jaminan berupa ketepatan waktu selama proses pelayanan dan belum bisa menyediakan papan informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan. Dimana untuk jaminan waktu ini masih sangat kurang karena masih terdapat banyak keluhan yang masuk dari masyarakat setempat entah itu mengenai lamanya proses pelayanan dilaksanakan maupun ketepatan waktu hadir aparat desa sendiri di kantor desa. Tentunya hal seperti ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang ada di kantor desa Mataindaha.

5. *Emphaty* (perhatian)

Perhatian yang ditunjukkan aparat desa kepada masyarakat merupakan aspek yang sangat penting untuk mendukung kualitas pelayanan yang diberikan. Perhatian yang dimaksud seperti kemampuan aparat desa dalam memahami secara spesifik apa yang menjadi permasalahan yang masyarakat alami selama proses pelayanan publik berlangsung dan keinginan masyarakat serta bagaimana cara aparat desa dalam membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Untuk mendukung aspek ini, aparat desa dituntut harus memiliki komunikasi yang baik dengan masyarakat untuk memudahkan proses pengerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan mengenai aspek *emphaty* (perhatian) yang ditunjukkan oleh aparat desa yang ada di Kantor Desa Mataindaha sudah baik. Aparatur desa sudah menaruh perhatian lebih kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dimana mereka bersedia membantu menjelaskan kembali mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang belum dimengerti oleh masyarakat agar masyarakat yang bersangkutan tidak perlu merasa khawatir akan adanya kesalahan dalam proses pelayanan berlangsung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mataindaha dilihat dari lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) telah berjalan dengan baik. Hanya saja pada aspek *tangibles* masih terdapat beberapa fasilitas yang masih kurang seperti yang paling penting dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu komputer dan perlu segera dilengkapi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk aspek *reliability* atau kehandalan yang ditunjukkan oleh aparat desa sudah baik, ditunjukkan dengan sikap cepat tanggap aparat desa dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Untuk aspek *responsiveness* (daya tanggap) dan aspek *emphaty* (perhatian) juga sudah baik dimana aparat desa langsung memberikan respon cepat masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan aspek *assurance* (jaminan) waktu pelayanan yang diberikan aparat kepada masyarakat masih sangat kurang sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai hal tersebut.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diberikan saran sebagai berikut :

1. Pada kelengkapan sarana dan prasarana diharapkan kepada pihak pemerintah Desa Mataindaha untuk lebih memperhatikan dan melengkapi fasilitas pendukung proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.
2. Kepada pihak Kepala Desa Mataindaha untuk lebih melakukan penegasan tentang keluhan masyarakat mengenai kehadiran aparat desa serta ketepatan waktu pada saat bekerja sehingga proses pelaksanaan pelayanan publik tidak terhambat.
3. Untuk perhatian dan daya tanggap yang ditunjukan aparat desa kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung untuk lebih ditingkatkan lagi demi mewujudkan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Adhitama, M. S. (2021). Koordinasi Antar Bidang dan Kerjasama Badan Kepegawaian Daerah dengan

- Organisasi Perangkat Daerah Lainnya di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam Pemutakhiran Data Sistem Informasi Administrasi Pegawai (SIAP Online). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 007(01), 62–70. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2021.007.01.8>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Arik Ariyani, L. I. M. dan M. N. (2016). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program*. 2(4), 156–161.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Gunawan, & Solihin. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Kecamatan Sintang. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang*, 20(2), 370–378.
- Haeruddin. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 3(1), 66–74. <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- <https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/show/9888/buku-kebijakan-publik-suatu-tinjauan-teoritis-dan-empiris.html>
- Igirisa, I. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di desa bulu watu kecamatan sumalata timur kabupaten gorontalo utara*. 3.
- Jamal, F., & Guntara, B. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pagedangan di Tinjau dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 237. <https://doi.org/10.32493/rjih.v3i2.8092>
- Jauhari, H. A. R., Jauhari, M. S. R., Eko, S., & Ginanjar. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pegawai Kantor Kelurahan Linggasari. *Administaus*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.56662/administaus.v7i1.173>
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>
- Made, N., Sulistyawati, A., & Seminari, N. K. (2015). *KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS*. 4(8), 2318–2332.
- Negara, J. A., Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TABIR ULU KABUPATEN MERANGIN THE*. 25.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rafa Abiyanu Pasya, Maulana Rifa'i, D. N. A. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp*. 8(12), 478–483.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., & ... (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Issue December 2020).
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>
- Samang, A. I. S. (2021). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Peningkatan Prinsip Governance dalam Perencanaan Pelayanan Administrasi*. 7(2), 249–260.