INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 1637-1648
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Oetete Kecamatan Oebobo Kota Kupang

Brenadiva RywandaTakain[1✉], Hendrik Toda[2], David W. Rihi[3]
Universitas Nusa Cendana
Email: divarywnd@gmail.com[1✉]

Abstrak

Peneilitian ini bertujuan untuk mendeskripsi dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Oetete Kecamatan Oebobo Kota Kupang. Administrasi Kependudukan sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat yang ingin mengurus surat. Metode penelitian ini meggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu peneltian dimana peneliti berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Oetete Kecamatan Oebobo Kota Kupang. Administrasi Kependudukan. Hasil Penelitian dari 5 dimensi Kualitas Pelayanan, yaitu : *Tangibles* (berwujud); dilihat dari fasilitas fisik, kebersihan ruangan, dan penampilan pegawai, *Empathy* (empati) ; perhatian dan kepeduliaan individual yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan, *Reliability* (kehandalan) ; kemampuan cepat dan tanggap, *Responsiveness* (ketanggapan); kemauan dalam membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap; *Assurance* (jaminan); pemberiaan jaminan produk yang tidak cacat, menunjukan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepsendudukan di Kantor Lurah Oetete sudah cukup baik walaupun dari aspek Empathy dan Realibility perlu ditingkatkan. Dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Oetete Kecamatan Oebobo Kota Kupang belum terlaksana secara maksimal sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

Abstract

This study aims to describe and analyze the Quality of Population Administration Services in Oetete Village, Oebobo District, Kupang City. Population Administration is needed by every community who wants to take care of letters. This research method uses descriptive analysis with a qualitative approach, namely research where the researcher tries to describe or describe the quality of Population Administration Services in Oetete Village, Oebobo District, Kupang City. Population Administration. Research results from five dimensions of Service Quality, namely: tangibles; seen from the physical facilities, room cleanliness, and employee appearance, empathy; individual attention and concern given by the company to customers, reliability; responsiveness; willingness to help customers quickly and responsively;assurance; The provision of a guarantee of non-defective products, shows that overall the Quality of Administrative Services at the Oetete Village Office is quite good even though from the aspects of empathy and realibility need to be improved. It can be concluded that the quality of Population Administration Services in Oetete Village, Oebobo District, Kupang City has not been implemented optimally in accordance with the expectations of the community.

Keywords: *Service Quality, Population Administration*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas aparatur sebagai abdi negara. Sebagai abdi negara aparatur memiliki tanggung jawab untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea keempat, dikatakan bahwa salah satu tugas utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat dalam hal menuju pada Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi semua penduduknya seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat, penyelenggara sebagai komitmen dan janji dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan teratur.

Untuk menentukan suatu kualitas pelayanan perlu adanya penyusunan standard pelayanan sebagai patokan dan panduan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Oktariyanda Dan Meirinawati, 2018). Dalam meningkatkan performa dalam kualitas pelayanan organisasi public menjadi factor pendorong utama untuk mengubah administrasi pemerintah di Indonesia (Kartika dan Oktariyanda,2022)

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

Salah satu aparatur pemerintahan yang menangani kegiatan administrasi yaitu kelurahan. Pemerintah kelurahan berperan sebagai bagiandari stuktur administrasi publik yang menjadi pusat pemerintahan ditingkat daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan, tugas utama kelurahan yaitu memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara dengan menyediakan berbagai layanan sipil baik berupa formulir atau administratif, barang dan jasa serta memberikan bimbingan kepada masyarakat untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah. Namun unit kerja tersebut belum sepenuhnya optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan administrasi khususnya pada sektor kependudukan. Masalah administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana pada sistim administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui data-data penduduk dan inforamasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Kelurahan Oetete melaksanakan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan yang meliputi Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pindah keluar, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Domisili Perusahaan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Berkelakuan Baik, Surat Keterangan Umum, Surat Keterangan Selesai Penelitian, Surat keterangan pindah masuk, Surat Keterangan riwayat kepemilikan tanah, Surat keterangan IMB, dan surat keterangan lainnya. (Sumber Kantor Lurah Oetete, 2024)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan belum dilaksanakan secara optimal dimana dari pihak Kelurahan Oetete Kecamatan Oebobo dalam menjalankan tugasnnya masih terdapat sejumlah kelemahan. Berdasarkan observasi awal dimana peneliti melihat langsung keadaan dan proses pelayananan Kelurahan Oetete, beberapa masalah tersebutyaitu: Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

Permasalahan lain di lapangan menunjukan adanya ketidakpastian waktu pelayananan pada kantor Lurah Oetete masih tergolongr endah, dapat dilihat masih ada pegawai yang dating tidak sesuai jam, sehingga ketika masyaraka ingin mengurus surat harus menunggu sampai petugas datang. Akan tetapi pada indicator kemudahan dalam pelayanan menunjukkan pada kondisi memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari biaya administrasi gratis atau tidak dipungut biaya yang telah diterapkan dalam pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Kendala lain dalam pelayanan Administrasi kependudukan di Kelurahan Oetete yaitu:

1. Kurangnya informasi dari pihak Kelurahan Oetete mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan Administrasi Kependudukan.
2. Kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan, dikarenakan masih ada pegawai yang dating tidak sesuai jam, sehingga ketika masyaraka ingin mengurus surat harus menunggu sampai petugas datang.
3. Ketersediaan sarana prasarana yang belum memadai ditunjukan dengan kurangnya jumlah printer dimana hanya terdapat 1 buah printer, dalam pengurusan administrasi kependudukan dengan demikian petugas yang ada pun tidak dapat bekerja secara optimal serta, selain itu dalam ruang tunggu jumlah kursi yang ada untuk masyarakat mengantri masih kurang, jumlah kursi yang tersedia hanya terdapat 4 buah kursi. Di lihat juga dari lokasi parker tidak ada lokasi parkir yang pasti, sehingga menyebabkan kendaraan masyarakat maupun petugas di parkir di badan jalan.

Tabel 1 Pelayan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oetete

No	Jenis Layanan	Jumlah Perhari	Durasi Layanan	Standar Pelayanan
1.	Surat Keterangan Domisili	3	30 menit	10 menit
2.	Surat Keterangan Belum Menikah	1	30 menit	10 menit
3.	Surat Keterangan PindahKeluar	2	30 menit	10 menit
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu	2	30 menit	10 menit
5.	Surat Keteranganbelummenikah	3	30 menit	10 menit
6.	Surat Keterangan Usaha	2	30 menit	10 menit

Sumber: Kantor Lurah Oetete, 20 Februari 2024.

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku dan persepsi terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Oetete, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang. Data dikumpulkan melalui wawancara, menurut sugiyono (2016) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide. Observasi, dan studi dokumen, Menurut Arsini (2020) studi dokumentasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan dan mengumpulkan segala macam dokumen yang sudah didokumentasikan seta mengadakan pencatatan dengan sumber data primer dan sekunder, serta menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan keabsahan data. Teknik analisis data menurut Miles dan Hubertman (2016) bahwa dalam mengelola data kualitatif dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan pemahaman yang valid tentang kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Oetete Kecamatan Oebobo Kota Kupang, peneliti menggunakan teori Hetereigonity dalam Mukarom & Laksana (2018). Hetereigonity dalam Mukarom & Laksana (2018) mengemukakan bahwa terdapat lima determinan kualitas pelayanan, yaitu : *Tangible*s (berwujud); tercermin pada fasilitasfisik, peralatan, personil, dan bahankomunikasi, Emphaty (empati); perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan, Realiabillity (kehandalan); kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, *Responsiveness* (ketanggapan); kemampuan untukmembantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat, *Assurance* (jaminan); pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.

1. *Tangible*s (berwujud)

a. Ketersediaan Fasilitas Fisik

Kotler dan Keller (2022) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang diperlukan untuk mendukung proses produksi dan penyampaian jasa.

Hasil observasi menunjukkan adanya keterbatasan alat bantu, seperti hanya dua dari tiga komputer dan satu dari dua printer yang berfungsi. Hal serupa disampaikan Kepala Bagian Pelayanan Masyarakat, Bapak Sam Samuel Alnabe, yang menyatakan bahwa

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

keterbatasan fasilitas seperti komputer, printer, dan meja kerja masih menjadi kendala, meskipun telah diajukan pengadaan barang.

Berdasarkan observasi, fasilitas yang tersedia belum optimal dalam mendukung pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan teori heterogenitas yang menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan dipengaruhi oleh kondisi fasilitas fisik. Oleh karenaitu, diperlukan upaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar pelayanan di Kantor Lurah Oetete menjadi lebih efisien dan memadai sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagai mana tertuang dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

b. Kebersihan Ruang Pelayanan

Kebijakan kebersihan lingkungan ini tidak hanya meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada pelayanan publik yang efektif. Berdasar kanUndang-Undang No. 25 Tahun 2009, penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai menjadi kewajiban penyelenggara layanan publik. Menurut Depsos (2021) Prasana lingkungan adalah fasilitas umum yang dibangun secaara gotong royong untuk menunjang kehidupan atau lingkungan hidup serta meningkatkan kenyamanan kualitas hidup, dan kesejahteraan masyarakat

Dari hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di Kelurahan Oetete telah menjadi perhatian utama, yang berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan.

c. Penampilan Pegawai yang Rapih dan Sopan

Penampilan yang baik dan professional dapat meningkatkan rasa percaya diri, memberikan kesan positif, serta mendorong respon yang baik dari rekan kerja, klien, dan konsumen. Petugas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Michael Nawa, menekankan bahwa kebersihan dan kerapian menjadi prioritas dalam pelayanan, termasuk mengikuti SOP berpakaian. Namun, hasil wawancara dengan masyarakat, seperti Rani Noke, Eri Nai, dan Petrus A.B. Thei, menunjukkan bahwa meski pun penampilan pegawai sudah sopan dan rapi, masih ada pegawai yang menggunakan sandal saat melayani, yang dinilai kurang pantas oleh masyarakat.

Hasil observasi mendukung temuan bahwa keramahan dan penampilan pegawai di Kantor Lurah Oetete sudah cukup baik. Masyarakat umumnya merasa puas dengan layanan yang diberikan, meski pun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Menurut Yenny Rahmawati (2017) mengatakan bahwa penampilan yang baik dan keramahan pegawai dapat menunjang kualitas pelayanan.

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

2. *Empathy (Empati)*

a. Memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan

Pelayanan publik di Kantor Lurah Oetete menekankan pentingnya empati dan sikap tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Umum, Sam Samuel Alnabe, dan petugas lainnya, mereka mengklaim bahwa layanan diberikan secara adil, sesuai prosedur, dan tanpa membeda-bedakan. Semua masyarakat yang dating dilayani berdasarkan antrian tanpa perlakuan istimewa.

Namun, beberapa masyarakat menyampaikan pengalaman berbeda. Mereka mengungkapkan bahwa ada kejadian di mana masyarakat tertentu dilayani lebih cepat tanpa mengikuti antrian atau tanpa memenuhi persyaratan administratif. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan, karena pengguna layanan merasa petugas lebih mengutamakan kerabat atau pihak tertentu disbanding masyarakat umum.

Situasi ini juga belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan UU tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pelayanan tanpa diskriminasi. Diperlukan upaya perbaikan, seperti peningkatan komunikasi antara petugas dan masyarakat, untuk menjembatani kesenjangan dan memastikan pelayanan yang lebih memuaskan.

b. Kepedulian Pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan

Kepedulian pegawai untuk mengutamakan kebutuhan masyarakat merupakan factor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini melibatkan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian pribadi dan peduli terhadap kebutuhan individu penggunalayanan. Sikap empati ini ditunjukkan melalui respons cepat dan pelayanan yang tidak mempersulit masyarakat.

3. *Realibility* (Kehandalan)

a. Kemampuan petugas yang cepat dan tanggap

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sangat penting untuk mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini melibatkan keterampilan teknis dan sikap profesionalisme petugas, termasuk kedisiplinan, keramahtamahan, serta kemampuan untuk menangani keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Kepala bagian pelayanan masyarakat, Bapak Sam Samuel Alnabe, menyatakan bahwa pegawai di Kelurahan Oetete telah dibagi sesuai dengan kemampuan masing-masing, dan kemampuan IT mereka didapatkan tidak hanya melalui pelatihan formal, tetapi juga secara otodidak. Hal

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

ini mendukung pelayanan yang efisien dan berkualitas, meskipun ada beberapa pegawai yang masih perlu pembelajaran lebih lanjut.

Wawancara dengan masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Ibu Felda Saudale, menunjukkan bahwa meskipun ada kekurangan dalam pelayanan, masyarakat merasa puas dengan keramahan, kedisiplinan, dan komunikasi pegawai. Berdasarkan hasil observasi, meskipun ada pegawai yang sangat handal, terdapat juga yang kurang berpengalaman, namun para pegawai lainnya saling membantu untuk saling belajar. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang andal dan akurat melibatkan berbagai aspek yang harus dikelola dengan baik. Dokumentasi dari Kelurahan Oetete juga menunjukkan kerjasama antar petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan jelas

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber di Kantor Kelurahan Oetete, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan sangat penting. Ibu Lurah Oetete menyatakan bahwa petugas selalu dating tepat waktu sesuai jam kerja yang telah ditentukan, yaitu mulai pukul 07:30 hingga 16:00, dengan pengecualian pada hari Jumat yang berakhir pukul 16:30. Ia juga menegaskan bahwa meskipun tidak dapat menjanjikan kepastian waktu kepada masyarakat, mereka berusaha memberikan pelayanan prima sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009). Hal serupa juga disampaikan oleh Pak Michael Nawa, seorang petugas di kelurahan, yang menegaskan bahwa mereka selalu mengikuti jam masuk dan jam istirahat yang telah ditentukan.

Berdasarkan observasi yang dilakukanpeneliti, meskipun sebagian besar petugas dating tepat waktu, masalah muncul setelah jam istirahat, di mana petugas belum kembali kekantor untuk melayani masyarakat. Ini berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Denhardt dan Denhardt (2021): Manajemen publik adalah proses penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam sektor publik untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun ketepatan waktu diterapkan, disiplin pegawai dan kesesuaian dengan waktu yang telah ditentukan perlu lebih diperhatikan agar pelayanan di Kelurahan Oetete dapat menjadi lebih baik dan memuaskan.

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

4. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat

Lovelock dan Wirtz (2020) Dalam konteks pelayanan, ketanggapan merupakan salah satu dimensi yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Ini karena ketanggapan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan. Kesigapan petugas dalam menjawab pertanyaan dan memberikan bantuan kepada masyarakat menggambarkan profesionalisme mereka, yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami, sebagai mana diatur dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, juga tercermin di Kelurahan Oetete.

Definisi ketanggapan sebagai salah satu dimensi yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang mengutamakan kemudahan dan kejelasan. Menurut teori Mukarom & Laksana (2018), kemampuan petugas dalam merespons masyarakat dengan cepat dan tepat sangat penting, dan hal ini sudah tercapai dengan baik di Kelurahan Oetete.

b. Ketersediaan wadah untuk menampunga spirasi, saran, dan keluhan

Ketersediaan wadah untuk menampung aspiras, saran, dan keluhan masyarakat di Kantor KelurahanOetetebelumsepenuhnya optimal, karena tidak disediakan kotak saran khusus. Namun, sebagai alternatif, pihak kelurahan memanfaatkan grup WhatsApp yang melibatkan Ketua RT di Kelurahan Oetete.

Meskipun tidak ada kotak saran fisik, pengelolaan aspirasi masyarakat melalui jalur komunikasi seperti WhatsApp, serta respons dari pihak kelurahan, menunjukkan upaya yang baik dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik yang menekankan pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan yang bermutu. Monitoring rutin yang dilakukan oleh Kantor Lurah Oetete juga menjadi upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, dengan selalu mempertimbangkan masukan dan keluhan masyarakat sebagai dasar perbaikan.

Secara keseluruhan, meskipun belum tersedia kotak saran fisik, proses penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat di Kantor Kelurahan Oetete sudah diatur dengan baik dan cukup terbuka.

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

5. *Assurance* (Jaminan)

a. Memberikan jaminan terhadap produk/layanan administrasi kependudukan yang tidak cacat

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada jaminan terhadap produk dan layanan administrasi kependudukan yang tidak cacat di Kantor Lurah Oetete. Jaminan ini mencakup biaya pelayanan yang gratis serta kualitas produk layanan yang disesuaikan dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Pelayanan Umum bahwa semua pelayanan di kantor tersebut tidak dipungut biaya, karena sifatnya adalah pelayanan publik. Petugas juga memastikan bahwa produk layanan yang diberikan, berupa surat administrasi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tanpa kesalahan. Para masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan pun memberikan kesaksian serupa bahwa pengurusan surat yang dilakukannya gratis dan tanpa cacat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kantor Lurah Oetete telah memberikan jaminan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 79A yang menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan tidak dipungut biaya. Hal ini sejalan dengan pandangan Rasyid dalam Widodo (1998) yang mengemukakan bahwa aparat publik wajib memberikan pelayanan yang baik dan professional kepada masyarakat.

b. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, dan hasilobservasi diketehui bahwa dari aspek jaminan (Assurance), dilihat dari petugas memberikan jaminan terhadap produk administrasi kependudukan yang diberikan sudah baik dan tidak cacat apapun, sehingga masyarakat pun merasa senang dengan pelayanan yang diberikan, namun pada keamanan di Kantor Lurah Oetete seperti yang dikatakan beberapa masyarakat diatas sudah menunjukan bahwa kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu belum terlaksana dengan baik.

Hal ini sesuai dengan Depsos, 2021 yang mengatakan bahwa Prasarana lingkungan adalah fasilitas umum yang dibangun secara gotong royong untuk menunjang kehidupan atau lingkungan hidup serta meningkatkan kenyamanan, kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles,

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Oetete masih memiliki beberapa kekurangan. Fasilitas fisik yang tersedia (Tangibles) belum memadai, sehingga pelayanan belum efisien. Meskipun kepedulian terhadap masyarakat (Empathy) sudah baik, terdapat sikap diskriminatif dalam pelayanan. Dalam hal Reliability, petugas sudah menunjukkan kemampuan yang baik dan efisien, meskipun waktu pelayanan belum tepat waktu. Responsiveness juga baik, dengan petugas yang cepat merespon dan menyediakan saluran komunikasi seperti aplikasi dan grup WhatsApp untuk menerima masukan. Dalam aspek Assurance, pelayanan telah dijamin tanpa cacat dan tanpa biaya. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Oetete sudah cukup baik, namun perlu perbaikan pada aspek Tangibles, Empathy, dan Reliability untuk mencapai kualitas yang maksimal dan sesuai harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arsini, N. W., & Sutriyanti, N. K. (2020). Studi dokumentasi adalah cara mengumpulkan dokumen yang sudah didokumentasikan

Denhardt, R. B., & Catlaw, T. J. (1984). Theories of public organization (pp. 45-56). Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupatenTasikmalaya). Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(1), 28-34.

Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. Publika, 245-260.

Kotler, P, Keller, K. L (2002). Marketing management. Pearson Education.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2020). Services marketing: People, technology, strategy.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2016). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Universitas Indonesia Press.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). Manajemen pelayanan publik. Bandung. Pustaka Setia

Oktariyanda & Meirinawati, (2018) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo. Kota Surabaya. Media, Komservasi, 2910, 11-40.

Rahmawati, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Penampilan dan Keramahan

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi

Pegawai. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 4(1), 12-25.
Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta, 1(11).
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill.

Copyright @ Brenadiva RywandaTakain, Hendrik Toda, David W. Rihi