

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN PELAYANAN UMUM DI KECAMATAN ANREAPI KABUPATEN  
POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT**

**Sela Ayu Iswarini, Syamsudin**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta  
Korespondensi penulis: *Selaayuiswarini@gmail.com, syam.cinde@gmail.com*

**Abstrak**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan public di bidang administrasi kependudukan pelayanan umum di Kecamatan Anreapi dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yaitu (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Anreapi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis, sarana informasi yang masih kurang. Mesin genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati proses pelayanan juga terhenti total. Hal ini masih terkendala pada masalah dana untuk pengadaan kelengkapan fasilitas pelayanan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kecamatan Anreapi dalam aspek kehandalan (*reliability*) dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan proses pelayanan. (3) Pegawai dalam membantu masyarakat khususnya yang bingung dengan pelayanan sudah saling berkomunikasi antara petugas dan pengunjung. (4) Keamanan di Kecamatan Anreapi sudah menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat dengan adanya Satpol PP yang berjaga meskipun begitu belum sepenuhnya karena belum tersedianya tempat parker dan petugas parker. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Anreapi yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai kebingungan terkait perosedur pelayanan dan mau menerima kritik dan saran yang diberikan secara langsung oleh masyarakat. dengan sepenuh hari sebagai bahan interopeksi untuk peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Anreapi

### ***Abstract***

*The results of the study indicate that the implementation of the quality of public services in the field of population administration of public services in Anreapi District is seen from the aspects of physical evidence (tangible), reliability (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy), namely (1) The Public Service Section in Anreapi Subdistrict has not fulfilled adequate service facilities such as inadequate chairs in the waiting room with the number of visitors every day, the absence of a table for writing, lack of information facilities. The generator engine is not optimized so that when the electricity goes out the service process also stops completely. This is still constrained by the problem of funding for the procurement of complete service facilities. (2) The community is satisfied with the services provided by Anreapi District in terms of reliability in handling any public complaints, reliable in terms of time and service processes. (3) Employees in helping the community, especially those who are confused by the service, have communicated with each other between officers and visitors. (4) Security in Anreapi District has shown efforts to improve the quality of its services related to providing a sense of security for the community with the presence of Satpol PP on guard, although it is not yet fully available due to the unavailability of parking spaces and parking attendants. (5) Aspects of empathy (empathy), which is given by the District Anreapi, namely by giving a pleasant impression and. This can be seen from the attitude of the officers who explained clearly about the confusion related to service procedures and were willing to accept criticism and suggestions given directly by the community whole day as material for interrogation to improve service quality even better in the future.*

***Keywords:*** *Quality, Public Service, Anreapi District.*

## A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak sipil dari setiap warga negaranya atas pemenuhan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Pemerintah mempunyai tugas yang sangat penting salah satunya yaitu untuk menyediakan layanan publik bagi semua warga negaranya sesuai dengan yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat penting maka kualitas dan mutu pelayanan menjadi hal yang sangat penting pula untuk dijadikan perhatian oleh pemerintah sebagai penyedia layanan untuk masyarakat. Oleh karenanya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah diperjelas dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan menjadi bagian yang sangat penting untuk diperhatikan, saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari standard pelayanan yang telah ditetapkan dan

tentu saja yang diharapkan masyarakat. Demikian juga yang terjadi di kantor Kecamatan Anreapi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat yang merupakan perangkat penting dari penyambung tangan pemerintah Kabupaten dalam penerapan kebijakan otonomi daerah. Namun tidak dipungkiri, dalam melayani masyarakat pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan kondisi yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, penulis menemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan permasalahan yang menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pihak Kecamatan Anreapi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat, belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakatnya. Maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan Pelayanan umum Di Kecamatan Anreapi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat”.

## **B. Metodologi Penelitian**

### **B.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu atau kelompok atau suatu kejadian. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan public dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Anreapi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

Informan penelitian dipilih secara Purposive Sampling, yaitu penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian ini terdiri dari informan utama atau informan kunci dan informan pendukung.

### **B.2 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di subbagian Pelayanan umum Kecamatan Anreapi. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati. Kemudian teknik pengumpulan data dengan wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Yang kemudian pokok pertanyaan dikembangkan seiring atau sambil bertanya setelah informan tersebut menjawab, sehingga terjadi wawancara interaktif antara peneliti dengan informan. Selanjutnya teknik dokumentasi metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data

yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

### **B.3 Analisis Data**

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap yaitu Pengumpulan data yang merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan secara serentak dengan komponen yang lain selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu usaha atau lebih teknik pengumpulan data. Kemudian tahap Reduksi data yang merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan perhatian dalam hal-hal inti dan mengubah data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang muncul dari lapangan. Selanjutnya tahap penyajian data dan penarikan kesimpulan, data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### **C. Hasil dan Pembahasan**

Kecamatan Anreapi sebagai instansi dan penyambung tangan pemerintah kabupaten dalam menyelenggaraan otonomi daerah yang senantiasa memberikan pelayanan dan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kecamatan Anreapi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Kualitas pelayanan public di bidang administrasi kependudukan terdiri dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

Bukti fisik (Tangible) Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan oleh pemberi pelayanan, karena hal ini berhubungan langsung dengan apa yang dilihat dan jadi penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan dan kenyamanan kantor akan langsung dirasakan masyarakat. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kecamatan Anreapi masih kurang dalam memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kecamatan Anreapi

Khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan dan pengadaan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kehandalan (*Reliability*) Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di kantor Kecamatan Anreapi adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia dan keterlambatan pegawai kecamatan mengakibatkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan harus menunggu dan otomatis mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya peningkatan kualitas pegawai baik dari segi keilmuan atau wawasan maupun kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal guna meningkatkan kualitas sumber daya

manusianya. Kemudian untuk keterlambatan para pegawai, perlu adanya sikap tegas dari atasan untuk memberikan peringatan dan sanksi bagi pegawai yang datang terlambat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sudah cukup baik, sebenarnya mudah selama persyaratan serta kelengkapan berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam proses penyelesaian pengerjaannya, lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat tergantung pada pemohon itu sendiri dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah tidak lengkapnya persyaratan berkas yang dibawah oleh pemohon dalam hal ini masyarakat sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaiannya serta kondisi mati listrik yang kadang tidak bisa diredisi.

Daya Tanggap (*responsiveness*) Dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat daya tanggap yang harus diberikan oleh pegawai adalah dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Kecamatan Anreapi, dengan demikian hal tersebut akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Jaminan (*assurance*) Jaminan adalah kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Aspek ini menjadi salah satu yang paling diharapkan oleh masyarakat, petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang mereka terima. Persyaratan pelayanan umum sebaiknya lebih disederhanakan sehingga pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan, Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya. Dari hasil observasi dan wawancara untuk masalah jaminan khususnya keamanan di kantor Kecamatan Anreapi sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan adanya satpol PP yang setiap hari berjaga meskipun belum disediakan lahan dan petugas parkir. Selain jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada hal lain yang sama

pentingnya yaitu jaminan pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan penyedia layanan, sehingga masyarakat pun merasa puas. Dalam hal ini, standard kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Petugas pelayanan di Kecamatan Anreapi telah berusaha maksimal untuk melakukan tugasnya dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kecamatan Anreapi akan langsung menanggapi dengan meluruskan dan menindaklanjutinya. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penyelenggaraan pelayanan di bagian pelayanan umum Kecamatan Anreapi dilakukan dengan mengisahkan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku guna meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat harus dapat memenuhi



ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008:204) bahwa “Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”. Karenanya perlu adanya kerja sama antara masyarakat dengan petugas pelayanan.

Empati (*empathy*) Proses pelayanan umum harus diinformasikan secara terbuka dan sederhana agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Masyarakat ingin dilayani dengan jujur, oleh karena itu aparat yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya terkait peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat. Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya di Kecamatan Anreapi agar dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan public dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan. Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui maslaah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan tanggapan masyarakat yang

menyatakan cukup baik. Kesiediaan aparat dalam pemberian pelayanan maupun informasi merupakan hal yang perlu diperhatikan, karena dapat memperbiki cara pelayanan petugas di mata masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan dan setiap keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Anreapi.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pelayanan umum di kecamatan anreapi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kecamatan Anreapi memiliki luas ruangan 4x4 meter persegi untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 4 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja-meja pelayanan, meja kerja, alat elektronik berupa computer berjumlah 3 unit dan printer berjumlah 2 unit dan 2 kursi yang diperuntukkan untuk masyarakat yang menunggu saat melakukan pelayanan, Kantor Kecamatan Anreapi masih kurang



dalam memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis, kondisi ruangan yang kurang nyaman, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset juga kurang dioptimalkan sehingga ketika terjadi mati listrik maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Anreapi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bagian administrasi kependudukan pelayanan umum Kecamatan Anreapi dalam aspek kehandalan (*reliability*) mengenai kehandalan sudah cukup baik dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

2. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) sudah baik ini karena pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dengan masyarakat yang saling berkomunikasi dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan petugas yang mau

membantu kesulitan yang dialami oleh masyarakat dengan memberikan arahan dan solusi.

3. Aspek jaminan (*assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Anreapi sudah baik dengan menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat meskipun belum tersedianya lahan parkir dan petugas parkir namun telah ada Satpol PP yang ditugaskan untuk berjaga di lingkungan Kantor Kecamatan Anreapi.
4. Aspek empati (*empathy*) yang diberikan pihak Kecamatan Anreapi cukup baik yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dan mengayomi di masyarakat. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan se jelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan dengan senang hati menerima kritik maupun saran sebagai bahan introspeksi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan public Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

## **PERATURAN DAN UNDANG- UANDANG**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik