

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR PERBEKEL DESA KUBUTAMBAHAN, KECAMATAN KUBUTAMBAHAN, KABUPATEN BULELENG

Oleh : Gede Hendra Susila¹ dan I Nyoman Suprpta²

ABSTRAKSI

Desa sebagai bagian terkecil dari sistem pemerintahan administratif di Indonesia, dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan kemampuannya di dalam mengelola data administrasi kependudukan. Dengan demikian seluruh perangkat desa hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut 1. bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan?; 2. bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan?.

Metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah penelitian kualitatif dengan maksud untuk memberikan gambaran penyajian serta berupaya untuk menjelaskan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang terdapat di lapangan. Penentuan informan menggunakan teknik *purposif*. Berikutnya pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilaksanakan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan sudah berpedoman pada tolok ukur kualitas pelayanan yang disebut TERRA (*Tangible, Empathy, Responsivness, Reliability, dan Assurance*). Secara keseluruhan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah baik, namun perlu adanya peningkatan untuk dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik pelanggan tentang layanan, dan menumbuhkan budaya kualitas.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kualitas, Administrasi Kependudukan

¹Mahasiswa FIA UNIPAS email: hendrasusila06@gmail.com

²Staf Pengajar Universitas Panji Sakti email: nym.suprpta@unipas.ac.id

1. Pendahuluan

Pelayanan umumnya diberikan untuk khalayak umum atau publik. Menurut Karl Mannheim (dalam Hermanto, 2014), masyarakat umum atau publik adalah sekumpulan orang yang tidak didasarkan pada interaksi individu, tetapi pada tanggapan terhadap rangsangan yang serupa. Tanggapan ini terjadi tanpa adanya kedekatan fisik antara anggota masyarakat. Khalayak umum, mereka dibingungkan dengan target yang dipengaruhi oleh rangsangan tertentu. Sehingga,

dalam publik ada beberapa hak istimewa; 1) mempunyai tujuan atau target tertentu, 2) keterpaduannya seperti jenis organisasi utama, dimana terdapat kesatuan waktu dan perilaku. Mereka menempati dan meninggalkan tempat duduknya pada waktu tertentu, dan 3) (anggota publik) menjalankan peran tertentu seperti penonton, pendengar atau pembaca (Hasan, 2010). Dengan demikian, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa khalayak umum atau publik adalah suatu kesatuan dari banyak orang dengan maksud dan tujuan tertentu.

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini mendukung pendapat, “pilihan utama masyarakat dengan pelayanan berkualitas, profesional dan pelayanan berbasis Pendidikan” (2021 :8). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* (Zeithaml dkk dalam Mardo (2016). Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu bentuk terciptanya hubungan yang harmonis dan dinamis antara masyarakat sebagai pengguna layanan seperti jasa dan pemerintah sebagai penyedia jasa. Baik buruknya suatu kualitas pelayanan, tidak didasarkan pada sudut pandang penyedia jasa namun pada sudut pandang penerima atau pengguna jasa (Tjiptono dalam Rumangu, 2015).

Fungsi pelayanan publik didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 2 yang menyatakan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara layanan. Kepastian hukum dapat memberikan jaminan kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh sebab itu, pada prinsipnya antara pelayanan publik dan masyarakat diberi podaman agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam penyediaan dan penerimaan pelayanan publik.

Desa sebagai bagian terkecil dari sistem pemerintahan administratif di Indonesia, dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan kemampuannya di dalam mengelola data administrasi

kependudukan. Pelayanan publik di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan Kecamatan Kubutambahan meliputi seluruh pelayanan yang diberikan penyedia seperti diantaranya sebagai bidang administrasi yang melayani masyarakat di dalam membuat sebuah surat ataupun pengantar surat yang lainnya. Oleh karena itu, di dalam sebuah Desa maupun pemerintah di Desa memiliki tugas untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada di Desa tersebut sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam menjalani ataupun mendapatkan pelayanan yang ada di Desa.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat bergantung pada dua pihak yaitu instansi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian, untuk mengukur kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek utama yaitu aspek internal organisasi mengenai birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi mengenai kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat (yang dilayani), “dapat menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap, sesuai dengan kebutuhan masyarakat” (Krisnadana dan Ardana, 2020: 47). Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada organisasi yang memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Pada lokasi penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, berdasarkan pengamatan secara nyata di lapangan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, antara lain: 1) kurangnya komputersasi atau sarana administrasi sehingga dalam melayani masyarakat harus meminjam komputer pada ruangan lain. 2) kehandalan atau kemampuan pegawai yang masih kurang dalam melayani masyarakat karena kurang mendapatkan pelatihan dari pemerintah daerah. 3) pegawai tidak cepat tanggap dalam melayani masyarakat karena lebih mementingkan urusan pribadi yang diselesaikan. 4) adanya ketidakpastian waktu dalam penyelesaian dokumen yang dibutuhkan masyarakat. 5) masyarakat masih belum paham mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui:

1) Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa

Kubutambahan, 2) Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan tertentu. Sementara Sinambela dkk (Hipludin, 2017:106) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat untuk dapat menunjang berbagai kebutuhannya. Selanjutnya Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2018: 14) mengemukakan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain yang memiliki kepentingan”.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam suatu instansi ataupun perusahaan dimana baik buruknya kinerja suatu instansi dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Atmaja (2018:11) menyatakan bahwa, “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Selanjutnya Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018:55) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Kesimpulan dari teori di atas dapat didefinisikan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml dkk dalam Mardo, (2016:31) memberikan indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi, yaitu: 1) *Tangible* (Berwujud), 2) *Empathy* (Empati), 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), 4) *Reliability* (Keandalan),

5) *Assurance* (Jaminan).

2.2.2 Strategi Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan memiliki banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memberikan pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012 : 182-189), yaitu : 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, 2) Mengelola ekspektasi pelanggan, 3) Mengelola bukti kualitas layanan, 4) Mendidik Konsumen tentang layanan, 5) Mengembangkan budaya kualitas.

2.3 Administrasi Kependudukan

Menurut (Nufus, As'ad, & Hamdie 2020), administrasi kependudukan merupakan kegiatan mengatur data penduduk sesuai dengan kepentingan yang telah dilakukan pada kantor pelayanan yang berada pada daerah tempat tinggal maupun domisili penduduk saat ini. Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah suatu kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk memberikan pelayanan publik serta pembangunan sektor lain.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode kualitatif, yang tujuan penelitian ini merupakan penelitian untuk menghasilkan data deskriptif. Berdasarkan definisi di atas, Meleong mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena apa yang sedang terjadi di lapangan, dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, serta dalam suatu konteks khusus yang alami dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2018).

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang dalam instansi yang akan dikunjungi oleh peneliti dengan maksud dapat memberikan suatu informasi atau data serta pendapat tentang sesuatu yang relevan dengan penelitian yang

dilakukan. Informan ditentukan secara *purposif* dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka yang memahami tentang masalah tersebut. Adapun yang dijadikan informan adalah : Perbekel Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan (KAUR) Tata Usaha Umum, Kepala Seksi (KASI) Pemerintahan, Kepala Seksi (KASI) Pelayanan, dan masyarakat atau warga desa.

Fokus penelitian sangat berhubungan dengan rumusan masalah. Dengan permasalahan yang dijadikan pedoman dalam menentukan fokus penelitian, sehingga fokus penelitian akan berkembang sesuai dengan pola pikir “*emercial induktif*” (pengamatan langsung). Adapun yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

A. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan yang meliputi:

- *Tangible* (Berwujud) yaitu penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- *Empathy* (Empati) yaitu mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, serta petugas melayani dengan tidak diskriminatif.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu merespon setiap pelanggan atau pemohon yang membutuhkan pelayanan, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
- *Reliability* (Kehandalan) yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, adanya standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan.
- *Assurance* (Jaminan) yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

B. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan yang meliputi :

- Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan
- Mengelola ekspektasi pelanggan
- Mengelola bukti kualitas layanan

- Mendidik konsumen tentang layanan
- Menumbuhkan budaya kualitas

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Peberkel Desa Kubutambahan

Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (2016) dalam meneliti Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan. Zeithamal, dkk (2016) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan yang disebut TERRA yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebagai aparatur pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan sekaligus pelayan masyarakat, dalam hal ini seluruh perangkat desa berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada masyarakat. Sehingga dapat membantu menyelesaikan permasalahan ataupun kebutuhan masyarakat tentunya berpedoman pada ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (2016), yaitu kualitas pelayanan haruslah mengacu pada beberapa hal yakni *Tangible*, *Empahty*, *Responsivness*, *Reliability*, dan *Assurance* (TERRA).

4.1.1 *Tangible*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat diketahui bahwa Dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan sudah menunjukkan adanya pelayanan yang berkualitas baik, dimulai dari aspek wujud fisik pelayanan itu sendiri baik dari penampilan pegawai, fasilitas yang baik dan memadai, serta proses pelayanan yang mudah dilakukan. Dalam hal ini, pelayanan yang ada di Kantor Desa Kubutambahan sudah berpedoman pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (2016), bahwa aspek pertama dari kualitas pelayanan harus *Tangible* (berwujud), yakni penampilan fisik, sarana komputerisasi, ruang tunggu serta kemudahan dalam proses pelayanan. Jadi, melihat aspek pertama dari kualitas pelayanan yang terdapat di Kantor Perbekel

Desa Kubutambahan sudah baik. Sehingga dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat desa.

4.1.2 Empathy

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat dijelaskan bahwa perangkat desa dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan rasa empati dan perhatian yang baik kepada penerima layanan yakni masyarakat desa. Dengan hal tersebut, masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Zeithaml, dkk (2016) pada dimensi *Empathy* (empati), bahwa dalam memberikan pelayanan harus bersikap tegas namun perhatian kepada masyarakat dengan tidak membedakan masyarakat ketika memberikan pelayanan serta memprioritaskan kebutuhan masyarakat.

4.1.3 Responsiveness

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa bahwa kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), perangkat desa sudah memiliki ketanggapan yang cukup baik meskipun harus ditingkatkan kembali dalam memberikan pelayanan. Kesadaran untuk membantu untuk menyelesaikan permasalahan dengan cepat serta dapat mendengarkan kritik dan saran yang diberikan akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus selalu mengacu pada dimensi ketiga yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (2016) yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan), menjelaskan bahwa keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan dan membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat dengan sigap dan tanggap. Dengan demikian akan menghasilkan kualitas pelayanan yang terbaik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

4.1.4 Reliability

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa seluruh perangkat Desa Kubutambahan sudah berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas baik. Dengan seluruh kemampuan petugas yang sudah dapat menggunakan fasilitas dengan baik untuk melayani masyarakat. Proses pelayanan yang cepat serta keakuratan dari dokumen yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan

yang demikian sudah berpedoman pada dimensi kualitas pelayanan yang keempat yakni *Reliability* (Keandalan), yang berarti kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan cepat dan benar serta mengoperasikan fasilitas dengan baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Zeithaml dkk, 2016).

4.1.5 Assurance

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat dinilai bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan memiliki jaminan baik dari segi waktu, biaya, dan legalitas pada proses pelayanan tersebut. Dengan hal itu, diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yakni *Assurance* (Jaminan) yang memiliki arti bahwa, kualitas pelayanan berorientasi pada keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan serta jaminan yang diberikan masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang terpercaya (Zeithaml dkk, 2016).

4.2 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan

Mengacu pada kualitas pelayanan yang telah dijelaskan di atas, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan, maka perlu adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh seluruh perangkat desa untuk dapat memberikan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Upaya-upaya tersebut yakni mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi masyarakat, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik masyarakat tentang layanan, dan menumbuhkan budaya kualitas (Tjiptono, 2012).

4.2.1 Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan haruslah berkualitas baik. Mulai dari kenyamanan proses pelayanan, ketanggapan dalam memberikan pelayanan,

perhatian yang diberikan kepada masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut, sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Tjiptono (2012) bahwa upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, yang merupakan tugas perangkat desa untuk menyediakan layanan yang prima kepada masyarakat. Faktor yang menjadi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan seperti kenyamanan, ketanggapannya, keakuratan, dan lain-lain. Dengan upaya tersebut, dapat meningkatkan pandangan yang baik oleh masyarakat mengenai kualitas pelayanan. Jika terdapat kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, maka perlu dilaksanakan peningkatan terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

4.2.2 Mengelola ekspektasi pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Perangkat Desa Kubutambahan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik tanpa adanya janji berlebih yang diberikan kepada masyarakat. Perangkat Desa hanya memberikan saran untuk mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi jika dokumen yang dibutuhkan sudah selesai diproses. Hal tersebut mengacu pada penjelasan yang disampaikan oleh Tjiptono (2012) yaitu mengelola ekspektasi pelanggan dapat diartikan bahwa, sebagai pemberi layanan hendaknya tidak memberikan janji yang berlebihan kepada penerima layanan, karena jika janji tersebut tidak dapat direalisasikan maka akan menjadi bumerang bagi penyelenggara layanan dan menimbulkan kekecewaan dari masyarakat serta akan mendapatkan penilaian negatif tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, perangkat desa harus bijak dalam memberikan janji kepada masyarakat untuk meminimalisir tingginya ekspektasi masyarakat.

4.2.3 Mengelola bukti kualitas layanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa seluruh perangkat Desa Kubutambahan senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan akan selalu menjadi pusat

perhatian dan penilaian tersendiri oleh masyarakat. Dengan pelayanan terbaik yang diberikan, akan menjadi bukti mengenai kualitas pelayanan kepada seluruh masyarakat yang akan membutuhkan layanan. Penjelasan di atas sesuai dengan strategi upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012), yaitu mengelola bukti kualitas layanan melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan kualitas baik untuk mendapatkan pandangan yang positif dari masyarakat.

4.2.4 Mendidik pelanggan tentang layanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa upaya atau usaha yang dilakukan seluruh perangkat Desa Kubutambahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan adalah mendidik masyarakat tentang layanan yang diberikan. Memberikan bantuan dalam proses pelayanan tentu akan mempermudah proses penyelesaian dokumen yang dibutuhkan. Karena masyarakat tidak akan mengalami kendala baik dari pengisian formulir, melengkapi persyaratan, dan hal lainnya. Hal ini sesuai dengan strategi upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012), yaitu mendidik konsumen tentang layanan. Hal demikian, memiliki tujuan untuk mewujudkan proses pemberian dan penerimaan layanan secara efektif dan efisien.

4.2.5 Menumbuhkan budaya kualitas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, dapat diketahui bahwa menumbuhkan budaya kualitas layanan seperti melayani dengan sopan, memberikan kenyamanan kepada masyarakat, tanggap dan cermat dalam melakukan proses pelayanan, serta dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang disediakan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan. Upaya tersebut berpedoman pada strategi upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012), yaitu menumbuhkan kualitas layanan menjadi hal yang penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan sudah berpedoman pada tolok ukur kualitas pelayanan yang disebut TERRA yaitu *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsivness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), dan *Assurance* (Jaminan). Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat, sudah memiliki kualitas yang baik dari semua dimensi tersebut. Namun, harus adanya peningkatan kembali pada setiap dimensi, terutama pada ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, dan menumbuhkan budaya kualitas. Dengan upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat ditingkatkan disemua dimensi. Sehingga, dengan kualitas pelayanan yang baik, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan sebagai berikut :

1. Perbekel

Sebagai pemimpin desa, hendaknya dapat mengawasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan di Kantor Desa khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut harus dilaksanakan secara berkala agar tidak terjadi kekeliruan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Perangkat Desa

Sebagai pelayan masyarakat desa, dalam memberikan pelayanan hendaknya selalu berpedoman pada tolok ukur kualitas pelayanan yakni TERRA. Dengan bertolak ukur pada TERRA, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

akan semakin baik, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Masyarakat

Selain pemimpin dan perangkat desa, masyarakat juga harus ikut berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Seperti mengikuti prosedur pelayanan, menerima layanan dengan sabar, dan memberikan masukan serta saran yang baik kepada seluruh perangkat desa untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

Direktorat Aparatur Negara. 2004. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Bappenas : Jakarta.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media : Yogyakarta.

Hasan, Khamaruddin. 2010. Handout Mata kuliah: *Propaganda*. NAD: Universitas Malikussaleh.

Hipludin, Agus, 2017, *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Calpulis : Yogyakarta.

Hermanto. 2014. *Hubungan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dalam Berkomunikasi dengan Publik Internalnya* (skripsi). Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Jawa Timur.

Krisnadana, Ida Bagus dan Dewa Made Joni Ardana, 2020. "Kualitas Pelayanan Untuk Rawat Inap Kelas II Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng". Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 12 No.2 – Agustus 2020*

Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Rosdakarya : Bandung

Nufus, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Aluh-Aluh Kabupaten Banjar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Sinambela, Lijan Poltak. dkk (2017). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*. PT. Bumi Askara : Jakarta.

Suarnaya, Gede dan I Nyoman Suprpta, 2021. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kabupaten Buleleng”` *Dalam Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 13 No. 2 – Agustus 2021*

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3. Andi : Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press : New York.