

ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GOTONG ROYONG KECAMATAN TANJUNG KARANG PUSAT KOTA BANDAR LAMPUNG

Ratih Ratnasari, Ahmad Junaiedi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
ahmadjunaiedi59@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik dalam pemerintahan berkaitan dengan pelayanan administrasi yang harus selalu baik dalam memberikan pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula masyarakat menilai kinerja berupa produktivitas kerja, pelayanan profesional untuk memenuhi keinginan masyarakat yang meliputi ketepatan waktu, kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat, keramahan karyawan, penguasaan teknologi, sarana dan prasarana yang memadai. Beberapa poin dari hasil penelitian di Kantor Desa Gotong Royong menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa hal.

Kata Kunci : Pelayanan Kependudukan dan Pelayanan Publik

Abstract

Public service in government is related to administrative services that must always be good in providing services, the better the services provided, the better the community will assess performance in the form of work productivity, professional service to fulfill community desires which include timeliness, speed in providing services to community needs, employee friendliness, mastery of technology, adequate facilities and infrastructure. Several points from the results of research at the Gotong Royong Village Office to create services that are more efficient, effective and in accordance with the needs and aspirations of the community. The quality of administration of population administration services can be seen from several.

Keywords: Population Services, public service

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan

tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap

Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikianlah halnya dalam memberikan pelayanan kepada publik, aparat pemerintah harus mengetahui tentang administrasi kependudukan khususnya bagi pegawai yang bekerja di Kelurahan Gotong Royong. Setiap masyarakat, membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara dan mendapatkan status hukum.

Didalam Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan.

Dalam Administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa

penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

Namun dalam hal ini penulis melihat beberapa fenomena fenomena lain yang masih kompleks dan memfokuskan penelitian pada aspek pelaksanaan pelayanan administrasi yang masih di rasakan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan baik pelayanan Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang di lakukan oleh kantor-kantor pemerintahan seperti di kantor desa/kelurahan, kantor kecamatan sampai dengan kantor Kelurahan Gotong Royong adalah :

1. Setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan sering memakan waktu yang lama dengan alasan atasan sedang tidak berada di tempat serta kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang

lebih lama dari waktu yang ditentukan;

2. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya;
3. Pelayanan yang di berikan oleh pegawai pemerintah kadang kurang memuaskan dalam segi keramahan dan kesopanan, hal ini dilihat dari beberapa responden yang pernah penulis temui.

Dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, dengan judul "Analisis Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gotong Royong "

Penelitian ini perlu adanya identifikasi permasalahan-permasalahan yang ada pada lokasi penelitian, dari hasil studi pendahuluan peneliti mengidentifikasi masalah-masalah penelitian diantaranya sebagai berikut :

- a. Setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan sering memakan waktu yang lama;
- b. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya

- c. Pelayanan yang di berikan oleh pegawai pemerintah kadang kurang memuaskan dalam segi keramahan.

METODE PENELITIAN

Secara umum, bentuk penelitian ada dua yaitu bentuk kualitatif dan kuantitatif. Sesuai dengan pendapat Creswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang di anggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk membuat penjelasan, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta fenomena yang diselidiki.

Analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data, dan informasi. Jadi teknik analisis data dilakukan dengan penyajian data yang terdapat melalui keterangan yang diperoleh dari responden, selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan tujuan peneliti yang telah

dirumuskan.oleh karena itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode peneltian kualitatif.

Penulis membatasi ruang lingkup dalam penelitian terbatas pada kajian hukum yang meliputi penerbitan dan faktor penghambat Kelurahan Gotong Royong Kota Bandar Lampung dalam penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi penduduk baru. Fokus penelitian adalah mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pegawai dalam meningkatkan tertib administrasi Kependudukan di Kelurahan Gotong Royong.

Dalam melakukan penelitian, penentuan subyek yang akan dipilih dalam penelitian sangatlah penting, dalam penentun subyek penelitian ini digunakan teknik purposive sampling. Sampling purposive dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sample itu (Nasution, 1991:132). Orang-orang terpilih ini kemudian dijadikan informan.

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangannya dari dalam tentang nilai-

nilai, sikap, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat.

Subyek dan sumber informasi dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana penelitian hanya berfokus pada pemahaman terhadap fenomena sosial yang terjadi dimasyarakat.

Dalam penelitian ini informan yang peneliti maksudkan yaitu Sekretaris Kelurahan Gotong Royong Kota Bandar Lampung, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Gotong Royong Kota Bandar Lampung, Masyarakat yang menerima pelayanan dari Kelurahan Gotong Royong Kota Bandar Lampung

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Teknik observasi

Teknik observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti, serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada dengan melakukan pengamatan langsung yang ada di lapangan yang erat kaitannya tentang

analisis pelaksanaan pelayanan umum Di Kelurahan Gotong Royong.

2. Teknik interview atau wawancara

Teknik interview atau wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan secara mendalam maupun secara bebas kepada informan yang dianggap tahu tentang analisis pelaksanaan pelayanan umum Di Kelurahan Gotong Royong wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, kemudian mengadakan tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

3. Studi dokumen

Studi dokumen yaitu dengan mempelajari dokumen – dokumen yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka dalam penelitian ini selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit,

menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, menguraikan dalam bentuk kata dan kalimat, dan selanjutnya membuat kesimpulan.

Pengecekan Keabsahan Data Dalam penelitian kualitatif, suatu data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan yang terjadi pada objek penelitian. Ketepatan dan kebenaran alat atau metode yang digunakan untuk memperoleh data juga berpengaruh dalam mengukur validitas data yang diperoleh dalam penelitian.

Kebenaran data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal. Hal ini tergantung pada kemampuan peneliti dalam mengkonstruksikan fenomena yang diamati. Selain itu data yang dihasilkan merupakan hasil pemikiran individu dengan latar belakang yang berbeda-beda, sehingga apabila terdapat 10 peneliti dengan latar belakang berbeda meneliti pada subyek yang sama mendapat 10 temuan, kesemuanya dinyatakan valid jika tidak terdapat perbedaan antara kenyataan yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Agar data-data yang diperoleh dari tempat penelitian memperoleh keabsahan data yang valid, maka penelitian menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Peneliti secara cermat dan konsisten melakukan proses analisis untuk menemukan ciri-ciri dan unsur yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap data yang telah ditemukan untuk memastikan realitas data tersebut.

Peneliti secara langsung terjun ke lokasi penelitian untuk melakukan observasi dan wawancara guna memperoleh data yang valid dari masyarakat Kelurahan Gotong Royong Kota Bandar Lampung. Hal ini dilakukan untuk menghasilkan kedalaman penelitian yang maksimal.

2. Triangulasi

Metode triangulasi merupakan metode paling umum yang dipakai untuk uji validitas dalam penelitian kualitatif. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar

data itu untuk pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap temuan data itu.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi yang memanfaatkan penggunaan sumber untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Sehingga untuk mencapai keabsahan data dalam penelitian. Peneliti membandingkan hasil wawancara dengan teori-teori tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Gotong Royong Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung merupakan pemekaran dari kelurahan Enggal dan Kelurahan Durian Payung. Pada tanggal 27 April 1966 oleh masyarakat dibentuk suatu Panitia Pembentukan Kmapung Gotong Royong yang terlepas dari kampung induknya, dengan Keputusan Bapak Walikotamadya Dati II Tanjungkarang Teluk Betung yang pada waktu itu dijabat oleh Bapak Alimudin Umar, S.H yaitu surat Keputusan Nomor: 10/D/1967, tertanggal 22 April 1967 tentang pengangkatan Bapak S.

Bejo sebagai caretaker Kampung Gotong Royong.

Surat Keputusan tersebut dikeluarkan berdasarkan pembentukan kampung Gotong Royong dengan Surat Keputusan DPRGR Kotamadya Tanjungkarang Teluk Betung Tanggal 26 Desember 1966 yang disyahkan oleh Bapak Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Lampung dengan Surat Keputusan Tanggal 20 Maret 1967 Nomor: G/2/RI/D/1967. Tentang Pembentukan Kampung Gotong Royong yang terlepas dari Kelurahan Enggal dan Kelurahan Durian Payung, dari sejak terbentuknya Kelurahan Gotong Royong dari tahun 1967 sampai saat ini telah mengalami beberapa kali penggantian Kepala Desa/Lurah. Dan pada saat ini Kepala Desa/Lurah yang menjabat adalah Bapak Juwandi Yasa, S.T.M.T

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa, 22 September 2020, jam 11.00 WIB, bertempat di Kelurahan Gotong Royong Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung dengan Bapak Abdul Rahman, S.E selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum.

Peneliti : Bagaimana prosedur pelaksanaan pelayanan administrasi

kependudukan di Kelurahan Gotong Royong?

Informan Penelitian : Terkait dengan prosedur pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali.

Peneliti : Berapa jumlah pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Gotong Royong Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung ?

Informan Penelitian : jumlah pegawai yang ada di Kelurahan Gotong Royong ada 8 orang, terdiri dari Lurah, 1 orang sekretaris, 1 orang Kasi Trantib, 1 orang Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum, 1 orang Kasi Pemberdayaan Masyarakat, 1 orang sebagai PLKB (Petugas Lapangan Keluarga Berencana) dan 2 orang staf pelayanan.

Peneliti : Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Informan Penelitian : Waktu penyelesaian terhadap dokumen kependudukan yang menjadi tugas Kelurahan Gotobg Royog sudah sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, hanya jika terjadi mati lampu maka proses pelayanan agak sedikit terhambat.

Peneliti : Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gotong Royong?

Informan Penelitian : sarana dan prasarana kerja belum mendukung untuk sarana pelayanan publik, misalnya ruang pelayanan belum ber AC, dan computer hanya ada 1 unit, dan jumlah pegawai belum ideal (masih kurang).

Peneliti : Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?

Informan Penelitian : tindakan kepada masyarakat yang bingung dalam hal pelayanan kami siap membantu dan mencarikan jalan

keluarnya, tetapi tetap sesuai peraturan yang berlaku.

Peneliti : Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?

Informan Penelitian : sikap terhadap saran dan masukan sepanjang masukan/ saran tersebut sesuai dengan aturan yang ada, kami terima dengan senang hati, kami terbuka terhadap saran dan masukan.

Peneliti : Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kelurahan Gotong Royong telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?

Informan Penelitian : keamanan lingkungan kantor sampai saat ini walaupun situasinya sangat terbatas keamanan sudah cukup memberikan kenyamanan bagi masyarakat, misalnya sudah ada petugas parkir. Ada barang milik warga yang tertinggal diruangan pasti kami rawat dan kami informasikan melalui para dukuh.

Peneliti : Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Gotobg Royong ?

Informan Penelitian : hambatan yang ditemui di seksi pelayanan ini

antara lain : kurangnya jumlah personil pelayanan sehingga kadang membuat pekerjaan menumpuk dan satu orang harus mengerjakan tugas ganda, minimnya sarana pelayanan, misalnya : ruangan terbatas, tempat duduk dan belum adanya pendingin ruangan / AC, kurangnya computer, petugas pengelolaan arsip di bagian pelayanan yang belum berpengalaman karena memang bukan bidangnya karena pekerjaan pengarsipan masih disambi dengan tugas yang lainnya; rak arsip yang masih minim sehingga masih banyak arsip yang belum tertata rapi.

Peneliti : Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kelurahan Gotong Royong ?

Informan Penelitian : upaya yang dilakukan terkait dengan sarana dan prasarana kami sudah mengajukan pengadaan seperti rak arsip, AC, dan kursi di ruang tunggu namaun belum terealisasi sampai sekarang ini.

Kantor Kelurahan Gotong Royong merupakan bagian dari sistem

administrasi kependudukan secara keseluruhan yang terdiri sub sistem pendaftaran penduduk yang mencakup hak asasi bagi semua manusia yang berada dalam suatu negara walaupun demikian bukan berarti pendaftaran penduduk identik dengan pencatatan sipil karena terdapat perbedaan yang menonjol bahwa pencatatan sipil memiliki aspek hukum yang membawa akibat hukum yang luas bagi setiap warga negara.

Untuk memberikan pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami perlu dilakukan pengaturan administrasi kependudukan.

Dengan disahkannya RUU kependudukan menjadi UU Administrasi Kependudukan diharapkan data kependudukan Indonesia akan menjadi lebih jelas dan dapat mencegah tindakan penyalahgunaan identitas diri seseorang.

Untuk menghindari penyelewengan data kependudukan kepemilikan KTP ganda dan pemalsuan surat nikah. Hal inilah yang paling mendasar, kalau RUU ini sudah sah menjadi UU Administrasi Kependudukan maka akan banyak

manfaatnya bagi masyarakat karena tujuannya adalah untuk memberi pelayanan publik yang prima bagi masyarakat yang datang melaporkan peristiwa penting yang dialaminya.

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai bagaimana kualitas pelaksanaan administrasi kependudukan di Kelurahan Gotong Royong, dan bagaimana pelayanan aparatur dari tingkat desa/kelurahan sampai ke kecamatan.

Sesuai PP menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan bahwa Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Prinsip yang ada di di dalam penetapan PP menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014. Adapun prinsip-pelayanan standar yang di maksud antara lain :

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah

diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
4. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
5. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Faktor-faktor pendukung dalam upaya pemerintah guna terwujudnya standar pelayanan Sesuai prinsip PP menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014.

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai agar menunjang kinerja pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di Kelurahan yakni faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan

sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini maka penulis memiliki kesimpulan bahwa prinsip-prinsip dalam PP menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 belum sepenuhnya dapat terwujud dari Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gotong Royong dengan dua aspek yakni bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Gotong Royong serta faktor-faktor pendukung serta faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gotong Royong.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis menyimpulkan beberapa *point* dari hasil penelitian di Kantor Kelurahan Gotong Royong untuk menciptakan pelayanan yang

lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Kualitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

a. Aspek bukti Fisik (*tangible*)

Aspek bukti Fisik (*tangible*) di Bagian Pelayanan kependudukan di Kelurahan Gotong Royong belum mampu dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan administrasi yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat.

b. Aspek keandalan (*reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparaturnya untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan.

c. Aspek daya tanggap (*responsiveness*)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat.

d. Aspek jaminan (*Assurance*)

Harus menjamin kebutuhan masyarakat sebagai yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya masyarakat Kelurahan Gotong Royong. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor.

e. Aspek empati (*empaty*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang

memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan administrasi kependudukannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Di akses 21 juli 2017.wikipedia
- Majone dan Wildavsky. (2017) *definisi pelaksanaan serta penerapannya*, Di akses 16 juli 2017Wikipedia.
- Moenir H.A.S. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta.
- Soewarno Handayani, 1996:2. *"Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen"* 1996
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. 2005. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Diposkan oleh syamsuri12. Di akses 22 juli 2017 Google
- Agus Suryono, (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, hal.23
- Moenir A.S. (2007) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (17 : 2000), Jakarta, Bumi Aksara definisi dan pengertian kualitatif https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_kualitatif. Di akses 20 juli 2017 google. Di akses 23 juli 2017
- Dwitanto, Agus dkk. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Study Kependudukan dan Kebudayaan UGM 2003, Jogjakarta.
- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta:Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep,Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indo* Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafii. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:
- PT. Remaja Rosdakarya. Di akses 27 juli 2017
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. : FISIP UNPAD.
- Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Dwiyanto (2001) , kinerja birokrasi public , Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Moenir A.S. (2010) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi. Aksara.
- Soekanto Soejono. (1995). *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta
- Lukmana Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press
- <http://www.e-ktp.com/> Apa dan mengapa e-KTP. diunduh 25 Agus 2017. Jam 19.27
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- PP Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang Standar Pelayanan