

**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di
Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae
Kabupaten Sidenreng Rappang**

**Quality of Population Administration Services at
Pangkajene Village, Maritengngae District
Sidenreng Rappang Regency**

Muh. Fadlan, Andi Cudai Nur, Haedar Akib

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Makassar

e-mail: muhammadfadlan2696@gmail.com, Cudainur@unm.ac.id,
Haedar652002@yahoo.com.au

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang dalam proses pembuatan surat pengantar pembuatan KTP yang diukur dengan indikator *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding The Customer*. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi yang digunakan mengukur Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang keseluruhan sudah hampir berjalan baik secara maksimal, dibutuhkan konsentrasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan dalam hal ini administrasi kependudukan, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

ABSTRACT

*This study aims to determine the Quality of Population Administration Services in Pangkajene Village, Maritengngae District, Sidenreng Rappang Regency in the process of making a cover letter for making an ID card as measured by indicators *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding The Customer*. This type of research is descriptive qualitative with data collection techniques were carried out by means of observation, interviews, and documentation. The validity of the data is checked through triangulation. The data analysis technique used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that all the dimensions used to measure the Quality of Population Administration Services in Pangkajene Village, Maritengngae District,*

Sidenreng Rappang Regency, have almost run optimally, it takes a high concentration in providing services in this case population administration, so the people are satisfied with the services provided.

Keywords: *Quality; Service; Population Administration*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi pada era transparansi dan desentralisasi pemerintah harus bersikap responsif terhadap tuntutan masyarakat. Aparat sebagai orang yang melayani masyarakat, harus lebih mengedepankan fungsinya agar dapat memenangkan hati publik dan meraih kredibilitas. Dengan kepercayaan publik, pemerintah akan mendapat dukungan sepenuhnya sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan pembangunan daerah akan lebih mudah dengan adanya peran serta masyarakat secara aktif sesuai dengan kemampuannya. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan kualitas yang terbaik.

Dinamika perubahan yang terus bergerak menuju arus globalisasi makin memperlihatkan berbagai fenomena tersendiri diberbagai dimensi. Pergeseran yang terjadi kian kompleks dan beragam dengan memunculkan berbagai perubahan dan konsekuensi, baik dalam tatanan sistem pemerintahan maupun

dalam lingkungan masyarakat. Dilain sisi proses perubahan yang terjadi, dapat memacu tumbuhnya kemajuan, namun disisi yang lain ketidaksiapan menuju arus globalisasi akan mengakibatkan keteringgalan, ketertindasan dan tergilas oleh arus globalisasi.

Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tuntutan perubahan yang terus bergulir dalam tatanan sistem pemerintahan, tentunya diakibatkan oleh sistem pemerintahan yang ada, belum

mampu menjawab kebuntuan problem-problem yang dihadapi, baik dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pasca bergulirnya era reformasi yang terjadi pada tahun 1998 sejak runtuhnya rezim Orde Baru, menghadirkan berbagai perubahan dan paradigma dalam menata sistem pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun di daerah (Haris, 2014).

Menurut Bratakusumah, (2001), penyelenggaraan otonomi daerah berupa pemberian kewenangan yang luas kepada daerah otonom untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya alam sesuai dengan potensi masing-masing daerah dengan memperhatikan pedoman umum penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam UU RI No.32 Tahun 2004 Bab V Pasal 20 ayat 1 Tentang penyelenggaraan pemerintahan yakni kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Ariska (2020) Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu

maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Suandi (2019) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

b. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara (Hidayatullah, 2017). Menurut Sinambela (2011) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Harahap (2021) mengatakan pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan Public menurut Rohman, (2010) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Menurut Ahmadin (2021) pengertian dari pelayanan publik ialah “segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karna umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat”. Sedangkan Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017, p. 21) mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan

Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis (Ramdani, 2016). Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Cahyono (2017), pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

e. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Nugroho & Halik, 2016). Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun

2004, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

f. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Goetsch dan Davis (2014) yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Konsep Aparatur Sipil Negara

a. Pengertian Aparatur Sipil Negara

Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil negara bahwa pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN

adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

b. Jenis, Status, dan Kedudukan Aparatur Sipil Negara

Jenis pegawai ASN diatur pada Pasal 6 undang-undang nomor 5 tahun 2014 dinamakan pegawai ASN terdiri atas PNS dan PPPK. Berbicara mengenai status pegawai ASN, terdapat dua status yang diberlakukan bagi pegawai pemerintah yang diangkat sebagai pegawai tetap yaitu PNS dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja.

Rumusan kedudukan Pegawai Negeri didasarkan pada pokok pokok pemikiran bahwa pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi umum pemerintahan tapi juga harus mampu melaksanakan fungsi pembangunan atau dengan kata lain pemerintah tidak hanya mampu menyelenggarakan tertib pemerintahan, tetapi juga harus mampu menggerakkan dan memperlancar pembangunan untuk kepentingan rakyat banyak (Hartini, 2011).

c. Fungsi, Tugas, dan Peran Aparatur Sipil Negara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Fungsi, Tugas, dan Peran dari Aparatur Sipil Negara (ASN) diatur dalam BAB IV Pasal 10, Pasal 11, dan Pasal 12 yaitu sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan pada Pasal 10 pegawai ASN memiliki fungsi sebagai pelaksana Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, dan perekat dan pemersatu bangsa.
- 2) Berdasarkan pada Pasal 11 pegawai ASN mempunyai tugas untuk melaksanakan Kebijakan Publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan dari Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 3) Berdasarkan Pasal 12 peran dari Pegawai ASN adalah sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik KKN.

d. Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Sipil Negara

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Aparat Sipil adalah upaya yang dilakukan bagi Aparatur Sipil Negara untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya sesuai dengan tuntutan persyaratan jabatan dan pekerjaannya sebagai Pegawai

Negeri. Menurut Hafiid & Sugiarto (2020) Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil (Diklat PNS) adalah berikut: Proses transformasi kualitas sumber daya manusia aparatur negara yang menyentuh empat dimensi, yaitu dimensi spritual, intelektual, mental, dan phisikal yang terarah pada perubahan - perubahan mutu dari keempat dimensi sumber daya aparatur negara tersebut.

Konsep Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut Mappaenre (2009, p. 5) adalah “usaha untuk menolong, usaha untuk membentuk, usaha untuk memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan”. Sedangkan menurut Siagian (2005) bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah “keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Penjelasan mengenai kependudukan dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 adalah “hal yang berkaitan dengan

jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan”. Kependudukan berarti orang yang tinggal di suatu daerah yang secara hukum memang berhak tinggal di daerah tersebut atau resmi tinggal di daerah itu, dikatakan resmi apabila melaksanakan kewajibannya dengan memiliki bukti kependudukan, walaupun memilih untuk tinggal di daerah lain. Administrasi kependudukan ada untuk memenuhi hak asasi setiap orang tentunya hak asasi di bidangnya sendiri tanpa diskriminasi dengan memberikan pelayanan publik yang profesional (Yulianti, 2018). Pendaftaran penduduk dilakukan dengan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan harus berjalan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, dimulai dari kelengkapan biodata penduduk, pencatatan kelahiran, kematian, pindah dan datang, sehingga pada akhirnya akan mempermudah berbagai urusan yang diperlukan masyarakat berupa pelayanan publik dan pendayagunaan untuk penetapan

kebijakan pembangunan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa “data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar”.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis.

HASIL PENELITIAN

a. Tangible (Bukti fisik)

Berkenaan dengan bagaimana daya tarik fasilitas fisik, sarana dan prasarana yang digunakan dalam melayani publik (masyarakat) serta penampilan pegawai/karyawan. Pada Kantor Kelurahan Pangajenne Kecamatan Maritengangae Kabupaten Sidenreng Rappang, ketersediaan fasilitas yang nampak dirasakan oleh masyarakat sudah baik begitu pula untuk pegawai seksi pemerintahan merasa sudah lengkap untuk melakukan proses administrasi kependudukan.

b. Reliable (Kemampuan)

Berkaitan dengan kandalan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang akurat dari awal tanpa membuat kesalahan apapun dan menyapaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Seorang pegawai harus mampu mengerjakan tugasnya dengan benar sesuai prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Kemampuan yang dimiliki pegawai Seksi Pemerintahan di Kantor Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten sudah baik, hal itu terbukti dari layanan yang diberikan cukup akurat dari awal dan bisa cepat selesai.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai/ karyawan untuk membantu pelanggan dalam hal ini publik (masyarakat) dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan memberikan layanan secara cepat. Daya tanggap yang dimiliki pegawai kepada masyarakat sudah baik, dengan adanya komunikasi dan kesigapan pegawai dengan masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan.

d. Competence (Kompetensi)

Yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan. Kompetensi pegawai administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pangkajene

Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang dalam melayani administrasi kependudukan sudah baik dengan didasari oleh pengalaman yang sudah lama bekerja pada bidang ini. Masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

e. Courtesy (Kesopanan)

Merupakan wujud dari pribadi seseorang yang dapat terbentuk dengan baik dari keluarga, pendidikan dan lingkungan sekitar. Sopan dan ramah kepada masyarakat adalah hal mutlak dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat. Dengan sikap pegawai yang ramah dan sopan akan memperlancar proses pelayanan di Kantor Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, masyarakat juga merasa puas dan dihargai dengan pelayanan yang diberikan.

f. Credibility (Kredibilitas)

Merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui kesopanan dan menghargai perasaan penerima pelayanan.

Kepercayaan masyarakat timbul ketika pegawai melayani masyarakat dengan menunjukkan sifat kepedulian dan keramahan dalam bekerja serta mampu memberikan hasil yang baik. Hal ini yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang

khususnya Seksi Pemerintahan dalam pengurusan Adminitrasi Kependudukan yang melayani dengan sepenuh hati sehingga masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan yang ada.

g. Security (Keamanan)

Yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Keamanan yang diberikan dan dirasakan selama proses pengurusan Administrasi Kependudukan berlangsung sudah baik, masyarakat juga merasa puas akan hal tersebut.

h. Access (Akses)

Meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, website, dan seterusnya) dan jam operasi nyaman.

Adanya akses *online* dan akses manual juga boleh *offline*, dengan aplikasi berbasis *offline* dan *online* mempermudah pegawai dalam proses pelayanan. Masyarakat juga tidak resah jika

datanya hilang karena semua sudah tersimpan dalam aplikasi yang disiapkan dan digunakan pada pelayanan administrasi kependudukan. Dengan ini akses untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang sudah baik.

i. Communication (Komunikasi)

Artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

Baik atau tidaknya sebuah layanan dilihat dari bagaimana komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan pegawai di Kantor Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreg Rappang dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, pegawai melakukan sosialisasi terkait Administrasi Kependudukan pada setiap kegiatan. Selain itu, pegawai Kelurahan Pangkajene seksi pemerintahan juga melayani masyarakat dengan baik dan lancar yang disertai sikap sopan juga ramah selama berkomunikasi dengan masyarakat selama proses pelayanan.

j. Understanding the customer (Kemampuan memahami pelanggan)

Yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian

individual dan mengenal pelanggan reguler. Melayani tanpa membedakan status atau golongan yang dimiliki masyarakat. Pegawai Kelurahan seksi pemerintahan harus mengupayakan apa saja yang berhubungan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Kecamatan Maritengngae.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus Administrasi Kependudukan dilakukan dengan langsung memberikan arahan, melalui sosialisasi kepada mereka tentang bagaimana seharusnya dapat memperoleh pelayanan yang cepat dan prima dari kantor Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae serta memberikan pelayanan merata tanpa melihat status atau golongan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten

Sidenreng Rappang berjalan dengan baik meskipun ada sedikit dari beberapa individu yang belum berjalan maksimal yaitu *Tangible* (Bukti Fisik) yang membutuhkan penunjang dalam hal ruang tunggu yaitu AC untuk lebih memberikan kenyamanan pada masyarakat. Dan hal-hal kecil yang kadang terjadi yaitu dari hasil pelayanan terdapat penulisan yang kadang salah pengetikan. Tetapi saat dilaporkan hal tersebut cepat ditindak lanjuti pegawai kelurahan seksi pemerintahan.

Semua dimensi yang digunakan mengukur Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang keseluruhan sudah hampir berjalan baik secara maksimal, dibutuhkan konsentrasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan dalam hal ini administrasi kependudukan, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Implikasi

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan bukti ilmiah akan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang baik agar kedepannya para penyelenggara pelayanan publik khusus pada pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan hasil yang maksimal melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, yaitu harus lebih teliti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan agar tidak lagi ditemukan masalah salah ketik dari beberapa huruf atau angka pada surat pengantar yang di perlukan. Dan penambahan fasilitas fisik pada ruang tunggu agar masyarakat merasa sangat puas dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadin, A. S. (2021). *Pelayanan Stasiun Televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat (TVRI NTB) dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram selama Pandemi Covid-19 tahun 2020*. Universitas_Muhammadiyah_Mataram.

Ariska, C. (2020). *Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Dinas Perhubungan di Kota Prabumulih*. POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA.

Bratakusumah, D. S. (2001). *Otonomi penyelenggaraan pemerintahan daerah: Deddy Supriady Bratakusumah, Dadang Solihin*. Gramedia Pustaka Utama.

Cahyono, E. A. (2017). Optimalisasi Sumber Daya Manusia Kepolisian Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelauanan Publik di Kepolisian Resor Gresik. *Airlangga Development Journal*, 1(1), 10–20.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence*. pearson Upper Saddle River, NJ.

Hafiid, H., & Sugiarto, Y. (2020). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Kerja Untuk Menghadapi Persaingan Tenaga Kerja Asing. *Public Administration Journal (PAJ)*, 4(1), 43–53.

Harahap, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 2(2), 27–30.

Haris, S. (2014). *Partai, pemilu, dan parlemen era reformasi*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Hartini, S. (2011). Kewajiban Pegawai Negeri Sipil Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). *Jurnal Dinamika Hukum*, 9(1), 60–66.

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Mappaenre, A. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Negara, U.-U. N. 5 T. 2014 T. A. S. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(02).
- Ramdani, G. P. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur*. PERPUSTAKAAN.
- Rohman, A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Reformasi Pelayanan Publik.
- Siagian, S. P. (2005). *Filsafat Administrasi*. Gunung
- Agung.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Yulianti, S. (2018). "Implementasi UU No. 24 tahun 2013 dan UU No. 39 tahun 1999 Tentang Hak Mendapatkan Identitas Kependudukan dalam konteks negara hukum dan hak asasi manusia (Studi di DISDUKCAPIL kota serang)". Universitas Islam Negeri" SMH" Banten.

Jurnal Aktor

Vol. 1, No. 1, Oktober 2021

p-ISSN: 2808-4365, e-ISSN: 2808-5167