

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MALL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PONOROGO
PROPINSI JAWA TIMUR TAHUN 2022

Oleh:

Cuk Hartono¹, Aris Tri Haryanto², Adi Purwanto³

¹Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta, dan Kelurahan
Jinglong Kabupaten Ponorogo, cukhartono2022@gmail.com

²Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Slamet Riyadi Surakarta,
Central Java, Indonesia, aristh68@gmail.com

³Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Slamet Riyadi Surakarta,
Central Java, Indonesia, adi.hadinagoro@gmail.com

Abstract

This research aims to describe the quality of population administration services at the Ponorogo Regency Public Service Mall. In this study, the research methodology used by the author is a descriptive research method with a qualitative approach with a view to focusing attention on the problems or phenomena that existed at the time the research was conducted. The key informants of the research were the Head of the Department of Population and Civil Registration. To measure service quality, it is necessary to have five indicators or better known as 'dimensions', which include: Tangibles, reliability, responsiveness, Assurance, , Empathy.

Based on the results of data presentation and analysis, it can be concluded that in general the quality of population administration services at the Ponorogogo Regency Public Service Mall is good, needs to be improved such as discipline in service hours and friendliness of officers at the service counter.

Keywords: *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

Pendahuluan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka Pemerintah Kabupaten Ponorogo membangun Mall Pelayanan Publik, dengan dituangkan dalam Peraturan Bupati nomor 63 tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo, maka mulai tanggal 23 Agustus 2021 tempat pelayanan administrasi kependudukan dialihkan ke Gedung Ponorogo City Centre (PCC) yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda No. 19 Ponorogo. Diresmikannya Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Ponorogo ini menunjukkan keseriusan pemerintah

daerah dalam memperbaiki pelayanan yang ada, agar terselenggaranya pelayanan yang prima, dimana dengan adanya Mall Pelayanan Publik dinilai akan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga nantinya New Publik Service akan berjalan baik. Bila layanan bisa efektif dan efisien maka manfaatnya lebih cepatdirasakan masyarakat. Selain itu dengan layanan yang terintegrasi di Mall Pelayanan Publik maka jumlah masyarakat yang dilayani pun akan lebih banyak. Sejauh mana persepsi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan

pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo. Maka penulis tertarik untuk melakukan kajian penelitian dengan mengangkat judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut R.A Supriyono (1999:300), pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), "Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal". Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut: 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu: 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan. 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya. 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Sinambela (2010) mengutip pendapat Kotler bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memberi kepuasan bagi penerima layanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
2. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan

- administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
3. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
 4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah)
 5. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
 6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
 7. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
 8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkaumasayarakat),
 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dansantun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
 10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Sementara itu Mulyadi, dkk. (2016:34) mendefinisikan konsep pelayanan publik berdasarkan

perspektif penyedia layanan yaitu pelanggan yang harus dilayani atau warga masyarakat yang harus dilayani. Berdasarkan definisi tersebut, terdapat dua perbedaan memposisikan penerima layanan yaitu sebagai pelanggan (customers) dan warga masyarakat (citizen). Bagi organisasi private yang orientasinya adalah profit, akan memposisikan penerima layanan sebagai customers. Artinya, pelayanan hanya akan diberikan kepada mereka yang mau membayar. Sementara organisasi publik harus memposisikan penerima layanan sebagai citizen yang memiliki kesamaan hak dan kewajiban untuk memperoleh pelayanan. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif dengan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi penerima layanan.

Tjiptono dan Chandra (2016:114) menyatakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan pesyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada dasarnya penilaian penerima layanan terhadap kualitas layanan yang diterima berbeda satu sama lain dan tergantung pada kebutuhan dan keinginan masing-masing. Hal tersebut dipertegas lagi

oleh Tjiptono dan Chandra (2016:115) dengan mengutip pendapat Goetsch & Davis yang menyatakan, “Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kondisi dinamis dalam hal ini berarti tuntutan masyarakat terkait kualitas pelayanan selalu berubah-ubah atau mengalami perkembangan.

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategis. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*aesthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Lovelock dalam Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1990 :33) harus terukur melalui 5 (lima) dimensi *Servqual* (dimensi kualitas pelayanan) : 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan penyelenggara layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, petugas selalu ada pada jam pelayanan, memberikan kemudahan dalam pelayanan, dan dengan akurasi yang tinggi. 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan

penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada penyelenggara layanan. 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau keinginan masyarakat, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelayanan yang baik, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Bentuk inovasi pelayanan publik Kabupaten Ponorogo salah satunya adalah Mall Pelayanan Publik. Adalah Bupati Ponorogo Bapak Sugiri Sancoko pencetus Mall pelayanan publik yang merupakan inovasi dalam pelayanan publik. Dituangkan dalam Peraturan Bupati nomor 63 tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo, maka mulai tanggal 23 Agustus 2021 tempat pelayanan administrasi kependudukan dialihkan ke Gedung Ponorogo City Centre (PCC) yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda no. 19 Ponorogo.

Pasal 1 ayat (1) Permenpan-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan Mal Pelayanan Publik atau MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau

aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan Mal Pelayanan Publik (MPP) menurut Pasal 2 Permenpan- RB Nomor 23 Tahun 2017 adalah :

- a. Memberikan kemudahan, kecepatan, ketenagakerjaan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Adapun prinsip MPP menurut Pasal 3 Permenpan-RB Nomor 23 Tahun 2017 adalah (1) keterpaduan; (2) berdaya guna; (3) koordinasi; (4) akuntabilitas; (5) aksesibilitas; dan (6) kenyamanan.

The result of research showed that community has positive perception on the quality of development in Klaten Regency. Development sector still needing improvement for its quality included: (1) people farming; (2) SME sector's role; (3) creating more job opportunities; (4) local government's stronger commitment to eradicating corruption, collusion and nepotism; (5) public service. Development and service sector appreciated positively by community included: (1) education; (2) health; (3)

infrastructure; (4) social help distribution; (5) security, social orderliness and community protection.

Metode

Berdasarkan permasalahan dan ditinjau peneliti, maka jenis penelitian ini dengan mendeskripsikan fenomena pelayanan administrasi kependudukan yang berada pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo dengan metode pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta- fakta yang ada di lapangan yang bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo. Lokasi penelitian dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik bagian pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda no 19 Gedung Ponorogo City Centre lantai II Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur. Informan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan dan petugas

pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Ponorogo yang dipilih dan dianggap cocok sebagai sumber data yang ditemui pada saat penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini Observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Penelitian Kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber langsung dari data dan itu adalah instrumen kunci. Dapat dikatakan bahwa peneliti sebagai pengumpul data utama, dan yang diuji adalah datanya. Data yang dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi pada obyek yang diteliti. Teknik Analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkan ke dalam pola, tema atau kategori. Tanpa kategorisasi atau klasifikasi data akan sulit untuk disusun.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berikut Jenis pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik;

Tabel 1
 Jenis pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo

Jenis Layanan	Peruntukan
1. Kartu Keluarga (KK)	a. Penerbitan Kartu Keluarga baru ; b. Penerbitan Kartu Keluarga karena perubahanelemen data ; a. Penerbitan Kartu Keluarga karena hilang ataurusak.
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)	a. Penerbitan KTP-el baru bagi WNI yang berusia 17 Tahun ; b. Penerbitan KTP-el bagi WNI karena Rusak/Hilang/ Perubahan Elemen Data

Jenis Layanan	Peruntukan
3. Kartu Identitas Anak (KIA)	a. Penerbitan KIA bagi WNI baru / hilang/rusak untuk usia 1 s/d 16 tahun
4. Surat Pindah Antar Kabupaten/kota/proinsi	a. Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
5. Akta Kelahiran	a. Penerbitan Akta Kelahiran bagi Penduduk baru lahir. b. Penerbitan Akta Kelahiran bagi penduduk yang belum memiliki akte kelahiran.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

Berikut adalah keadaan ruang dan fasilitas yang ada pada pelayanan administrasi kependudukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo;

Tabel 2
Fasilitas ruang tunggu dan pelayanan administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo

No	Uraian	Luas	Fasilitas	Kondisi
1	Ruang laktasi	6 m ²	5 Kursi 1 buah AC	Baik Baik
2	Ruang back office	6 m ²	4 set Meja Kursi 2 Printer Fargo 4 unit PC 6 buah LCD monitor 1 buah AC	Baik Baik Baik Baik Baik
3	Ruang Tunggu dan pelayanan	120 m ²	7 baris Kursi tunggu 1 LCD Display 1 LED TV digital 1 set Speaker 6 unit PC 6 set Meja Kursi Pelayanan 5 Printer scanner Epson 1 unit Mesin nomor antrian 4 unit AC 1 set Charging Station	Baik Baik Baik Baik Baik Baik Baik Baik Baik Baik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing

dimensi kualitas pelayanan administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)
Dalam mewujudkan pelayanan

publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Berdasarkan observasi dan pengumpulan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa disimpulkan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *tangibles* ini semuanya baik. Tingginya komitmen Dinas penyelenggara pelayanan adminduk untuk memberikan perbaikan layanan terbukti dengan dibentuknya Mal Pelayanan Publik dengan memperhatikan pemenuhan hak-hak dasar kebutuhan kemanusiaan.

2) Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator keahlian petugas mengoperasikan peralatan, prosedur pelayanan sangat mudah dan tidak berbelit belit, dan disiplin jam pelayanan. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *reability* pada kualitas pelayanan adminduk yang berada di Mal Pelayanan Publik cukup baik karena dua indikator sudah sangat baik yaitu indikator keahlian petugas mengoperasikan peralatan dan indikator prosedur pelayanan sangat mudah dan tidak berbelit belit, untuk indikator disiplin jam pelayanan masih belum berjalan seperti harapan dari masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti jadwal pelayanan terpampang di sebelah pintu masuk ruang pelayanan tertera pukul 10.00 WIB sampai dengan pukul 20.00 WIB. Hasil wawancara dengan Deny Prasetyo tanggal 28 Juni 2022 yang menyatakan;

“Petugas disini kurang disiplin, tadi saya datang sekitar pukul 09.50 WIB sudah buka tapi belum dimulai pelayanan, baru jam 10.20 WIB dimulai pemanggilan antrian pertama padahal antrian sudah banyak”

Pernyataan sama dikemukakan oleh pak Noto, (28 Juni 2022)

“Seharusnya petugas sudah datang lebih awal untuk mempersiapkan segala sesuatunya supaya pelayanan bisa tepat dimulai jam 10.00, karena hari ini antrian cukup banyak”

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa para pegawai memang sudah datang akan tetapi masih mempersiapkan peralatan terlebih dahulu, seperti yang dikatakan ibu Puryanti pegawai yang bertugas tanggal 28 Juni 2022 mengatakan;

“pagi hari ini sebetulnya kami sudah siap, akan tetapi masih ada kendala pada jaringan sehingga pelayanan menjadi terlambat sekitar dua puluh menit”

3) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator petugas membantu penyelesaian permasalahan yang dihadapi, petugas melayani dengan cekatan dan petugas menyapa dan memberikan informasi yang jelas serta mudah dimengerti. Dari hasil observasi dan data yang diperoleh dapat disimpulkan sangat baik karena dari tiga indikator semuanya baik dan positif. Pada dimensi *responsiveness* ini pelayanan sesuai yang diharapkan

masyarakat dan diharap selalu dapat meningkat kedepannya.

4) Dimensi *assurance* (jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator data yang disimpan aman dan dijamin kerahasiaannya oleh petugas, jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan jaminan legalitas produk. Berdasar temuan observasi dan data terhadap penilaian kualitas pelayanan adminduk pada Mal Pelayanan Publik semua indikator menyatakan positif yang berarti sangat baik.

5) Dimensi *Empathy* (empati)

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila petugasnya memiliki rasa empati dan komitmen yang sama terhadap pelayanan. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan.

Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan

tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya tersedianya kotak saran dan pengaduan layanan, tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan keramahan dan sopan santun petugas dalam melayani masyarakat, dapat dideskripsikan bahwa dimensi *empathy* ini mempunyai nilai cukup baik, dikarenakan indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan.

Berdasarkan pernyataan Jariati, (29 Juni 2022) mengatakan bahwa, "*Petugas disini cukup ramah, kecuali yang menjaga loket 3 sedikit cuek*". Selanjutnya Widya, (29 Juni 2022) menambahkan bahwa;

"Petugasnya sudah ramah mbak, tutur kata juga sopan, mungkin harus dengan senyum agar masyarakat merasa nyaman dan tidak takut"

Temuan observasi yang dilakukan peneliti memang petugas sudah ramah, menyapa dahulu dan tutur kata petugas juga santun, hanya saja petugas kelihatan jarang senyum mungkin dikarenakan merasa lelah dan capek dalam memberikan

pelayanan.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan

menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Tabel 3

Matrik hasil penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Tahun 2022

DIMENSI	SUMBER DATA	INSTRUMEN DATA/PERTANYAAN	HASIL PEMAKNAAN DATA
Tangible		- Lokasi yang mudah ditemukan	- baik
		- Penampilan petugas	- baik
		- Fasilitas ruang pelayanan	- baik
Reliability	Pengguna Layanan	- Keahlian petugas	- baik
		- Prosedur pelayanan mudah	- baik
		- Disiplin jam pelayanan	- cukup baik
Responsive ness	Aparatur Pelayanan	- Petugas membantu penyelesaian permasalahan	- baik
		- Petugas yang cekatan	- baik
		- Memberikan informasi yang jelas dan muah dimengerti	- baik
Assurance	Observasi / Pengamatan	- Penyimpanan data aman dan rahasia	- baik
		- Tepat waktu dalam pelayanan	- baik
		- Jaminan legalitas produk	- baik
Empathy		- Menerima keluhan, saran dan pengaduan	- baik
		- Tidak diskriminatif	- baik
		- Petugas ramah dan sopan	- cukup baik

Sumber : Data diolah tahun 2022

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo tahun 2022 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik).

Penilaian kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Mal

Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo dalam dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Lokasi pelayanan adminduk pada Mall Pelayanan Publik sangat mudah ditemukan oleh masyarakat, penampilan petugas dalam memberikan pelayanan sangat rapi, didukung dengan ruang pelayanan yang nyaman, sejuk dan bersih menunjukkan kesan elegan dan

professional.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik dikarenakan dua indikator mempunyai nilai positif dan satu indikator menunjukkan ketidaksesuaian harapan pengguna layanan, yaitu indikator mengenai kedisiplinan jam pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon, membantu semua pengguna layanan dan memberikan informasi yang jelas dan dapat dimengerti oleh pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* menunjukkan sudah sesuai harapan dari pengguna layanan yang berarti instansi penyelenggara mendapat kepercayaan dari masyarakat dan mempunyai predikat nilai baik.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, dibuktikan dengan hasil observasi dan tiga indikator yang semuanya bernilai positif, hanya saja yang perlu diperhatikan letak kotak saran dan pengaduan ditempatkan tempat yang mudah dilihat agar pengguna layanan dapat memanfaatkannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat

memberikan saran bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo sebaiknya perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik lagi dengan cara mengevaluasi pelayanan yang sudah diterapkan dan untuk lebih mengoptimalkan pengimplementasian standar operasional pelayanan yang sudah ada. Dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati).

1. Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu peningkatan kedisiplinan jam pelayanan. Dapat dilakukan dengan memberikan pengarahannya kepada semua petugas meja pelayanan untuk lebih memperhatikan kedisiplinan waktu, karena seanebagus apapun pelayanan jika ada sedikit ketidakpuasan pengguna layanan maka yang terlihat adalah kekurangan dari pelayanan tersebut. Waktu pelayanan jelas terpampang pada pintu masuk ruang tunggu yang jelas terlihat oleh pengguna layanan, jika ada kendala teknis kiranya segera disampaikan lewat audio visual agar masyarakat memahami dan menyadari keterlambatan pelayanan dikarenakan kendala teknis dan bukan unsur kesengajaan petugas.

2. Dimensi *Empathy* (Empati) yaitu dengan meningkatkan keramahan dan sopan santun petugas dalam melayani masyarakat, terkait dengan keramahan yaitu petugas hendaknya lebih memberikan senyum sapa dan memberikan salam agar pengguna layanan merasa diperhatikan dan menimbulkan rasa nyaman.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hal yang baik dan positif. Dimana hampir dari semua dimensi di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak penyelenggara layanan hanya perlu peningkatan pada indikator-indikator tertentu untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar berkualitas dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Dedy Mulyadi, 2016, *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta
- Fandy Tjiptono, 2008 *.Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Quality and Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta. ANDI
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management (TQM)*, Untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Cetakan Ketujuh. Edisi Revisi. Penerbit : VinchristoPublication, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. 2010. *Marketing Management*. 13 th Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50R.A
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Marketing Science Institute, 1(64): h:12-40
- Permenpan- RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Supriyono R.A, *Manajenen Strategi dan Kebijaksanaan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFEUGM,1999), h. 300
- Suardi (2019) Evaluation of the Quality of Development in Klaten Regency, Central Java Indonesia; International Journal of Social Sciences and Humanities Invention an Open

Access Publication ISSN:
2349-2031

Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif
Manajemen dan Pemasaran
Kontemporer*. Yogyakarta :
Andi.