

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember

Nur Widiyas Tuti¹⁾, Ivana Septia Maharani²⁾

^{1,2,3)}Prodi Ilmu Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan

¹⁾Email: nurwidiyastuti956@gmail.com

²⁾Email: maharaniivana18@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember. Penelitian ini dilatar belakangi dengan belum optimalnya pembinaan terhadap masyarakat tentang dokumen-dokumen kependudukan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan belum optimalnya dalam kepastian waktu kehadiran pegawai. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengacu pada teori Parasuraman dkk bahwa kualitas pelayanan dapat di ukur dengan 5 dimensi yaitu : tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Berdasarkan 5 dimensi tersebut hasilnya diketahui bahwa pegawai Kantor Kepala Desa Jubung telah memberikan pelayanan konsisten dengan apa yang diharapkan masyarakat ketika menggunakan layanan berkualita, tetapi masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan pada bidang kependudukan. Adapun faktor penghambatnya meliputi masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai, sumber daya manusia, kurangnya informasi yang dapat diakses dan tidak terdapat kotak kritik & saran.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kependudukan.

ABSTRACT

This research examines and analyzes the quality of services in the population sector at the Jubung Village Head's Office, Sukorambi District, Jember Regency. This research is motivated by the lack of optimal guidance to the community regarding population documents, inadequate facilities and infrastructure, and the lack of optimal certainty regarding employee attendance times. The aim of this research is to analyze the quality of administrative services in the population sector at the Jubung Village Head's Office, Sukorambi District, Jember Regency. The method used in this research is using descriptive qualitative research methods. This research refers to the theory of

Parasuraman et al that service quality can be measured using 5 dimensions, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on these 5 dimensions, the results show that the Jubung Village Head's Office employees have provided services consistent with what the community expects when using quality services, but there are still several factors that are obstacles in providing services in the population sector. The inhibiting factors include inadequate facilities and infrastructure, human resources, lack of accessible information and no box for criticism & suggestions.

Keywords: *Quality, Service, Population.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan menentukan peran utama dari penyelenggara negara sebagai pegawai negeri sipil dan pegawai negeri. Kesadaran akan perlunya layanan publik yang berkualitas dan memadai memang meningkat di kalangan pemerintah, namun kinerja lembaga penyelenggara layanan publik belum sesuai dengan harapan (Ardayanti, 2021). Menurut pendapat Darmawan et al (2022) mengenai pemerintah desa yaitu, aparatur desa dalam hal ini merupakan komponen dari pihak yang berperan serta dan berkewajiban untuk menyediakan kebutuhan tersebut secara kualitas serta kuantitas dalam layanan umum yang bermutu adalah layanan yang terbaik dalam memenuhi standar mutu pelayanan.

Menurut (Hayat, 2017), Pelayanan publik mencakup seluruh prespektif pelayanan dasar adapun perlu disediakan oleh masyarakat sesuai dengan peraturannya. Aparatur Sipil Negara merupakan Sistem yang dibuat oleh pemerintah untuk memuaskan kebutuhan dan kepentingan publik, pelayanan publik adalah penyaluran layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik dan terampil, baik dalam bentuk layanan, produk, atau tata kelola. dalam rangka kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik baik, masyarakat puas terhadap pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan, merupakan Tugas dan kewajiban pemerintah adalah menyediakan layanan yang profesional, responsif, dan maksimal kepada masyarakat (Makmun, dkk, 2020). Diharapkan oleh seluruh masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tingkat yang optimal, sehingga mampu menciptakan kualitas pelayanan yang lebih unggul. Sedangkan Menurut (Maulidiah, 2014) Tugas pelayanan publik adalah: sebagai bentuk dasar dari tindakan yang akan dilakukan oleh bagian-bagian organisasi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun bagian pemerintah daerah.

Apabila suatu instansi pemerintah dan organisasi lain dapat memenuhi standar mutu Pelayanan tersebut, dapat sebutkan bahwa badan pemerintah dan kelompok lainnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sejalan dengan harapan masyarakat. Masih banyak ruang untuk perbaikan pelayanan publik di Indonesia dan hal

ini tidak menutup kemungkinan kantor Kepala Desa Jubung merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Maniagasi, 2016) Definisi dan ruang lingkup istilah "kualitas" bervariasi, mulai dari yang tradisional hingga yang lebih strategis. Umumnya dipahami bahwa kualitas mengacu pada atribut produk yang mencakup aspek-aspek berikut: prestasi, kepercayaan, kemudahan penggunaan, tampilan, dan lain sebagainya. Sementara itu, dalam pengertian strategi, kualitas ditegaskan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting customer need). Kualitas juga dapat dipahami sebagai kesesuaian terhadap persyaratan, kesesuaian bagi pengguna atau tidak terjadinya kerusakan atau kelainan, dengan demikian, kualitas layanan merupakan tindakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan prinsip: lebih simpel, lebih unggul, lebih pesat, lebih tepat, lebih sopan pengguna dan senada dengan harapan konsumen (Andriani & Saharuddin, 2021).

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan publik sesuai dengan standar dan prinsip pelayanan publik. hal ini terdapat lima dimensi utama pada kualitas pelayanan publik yang dinyatakan oleh Parasuraman. et al (2011) , diantaranya yaitu sebagai berikut ini:

- a. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Reliability atau keandalan, Pengertian dari kemampuan kelompok adalah mampu memberikan layanan sesuai dengan jaminan dengan tepat dan dapat dipercaya secara akurat. Pelayanan kepada pelanggan harus memenuhi harapannya, yang mencakup keteraturan waktu, keseragaman tanpa kesalahan, sikap yang empati, dan keakuratan yang tinggi.
- c. Responsiveness atau ketanggapan, Mempunyai keahlian untuk mengasistensi dan menyediakan bantuan yang tanggap dan akurat kepada pelanggan, dengan cara menyampaikan data yang mudah dimengerti. Memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menunggu tanpa penjelasan yang klar menyebabkan penilaian buruk terhadap mutu layanan.
- d. Assurance atau jaminan dan kepastian, khususnya pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan Meliputi beberapa faktor, antara lain komunikasi, kredibilitas, keselamatan, kompetensi dan kesopanan.
- e. Empathy, khususnya, memberikan perhatian yang tulus dan personal atau individual kepada pelanggan dengan memahami keinginannya. Dimana suatu

perusahaan dituntut untuk memiliki pemahaman dan pemahaman terhadap pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut (Rangan, 2020) Penduduk merupakan seluruh masyarakat yang berdomisili pada wilayah Indonesia dengan jangka waktu selama enam bulan ataupun lebih dan orang yang berdomisili kurang dari enam bulan dan tetap ataupun menetap. Kartu Tanda Penduduk Untuk menjadi salah satu penduduk yang tinggal di suatu daerah, tentunya kita harus mempunyai identitas khusus, Memiliki identitas khusus berarti kita memiliki data khusus tentang daerah tempat kita tinggal, termasuk Kartu Tempat Tinggal Tetap (KTP). KTP merupakan tanda pengenal kependudukan resmi atau Dokumen autentik yang dikeluarkan oleh lembaga yang bertanggung jawab dan sah di dalam seluruh wilayah Indonesia Dokumen autentik yang dikeluarkan oleh lembaga yang bertanggung jawab dan sah di dalam seluruh wilayah Indonesia.

Dalam menyengarkan pelayanan kepada masyarakat Sebagai salah satu fungsi aparaturnegara, sangat menarik untuk dibahas ketika hal tersebut menjadi perhatian masyarakat dan berujung pada munculnya berbagai permasalahan besar dalam pelayanan pengelolaan kependudukan., perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yaitu mengarahkan dalam kurang bersahabat, kaku, kurang transparan, tidak tepat dan diskriminatif antara pihak kaya, pihak yang mempunyai orang dalam, dan pihak yang tidak mempunyai orang dalam (Maulana & Galuh, 2019). Pelayanan pengelolaan kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember Terdapat permasalahan pada warga, warga dan masyarakat dalam pengurusan Proses administrasi kependudukan, termasuk persyaratan dokumen yang harus dilengkapi untuk mengurus dokumen Administrasi Kependudukan, adalah tanggung jawab yang harus dipenuhi. si pemohon atau masyarakat yang berdomisili pada wilayah desa, kelurahan, kecamatan, serta tempat tinggal yang bersangkutan.

Perubahan unsur data pribadi penduduk dalam dokumen pengelolaan kependudukan selalu mengalami perubahan akibat adanya peristiwa penting dalam kependudukan yang disebabkan oleh perkawinan, kelahiran, kematian, pendidikan, pekerjaan dan perubahan tempat tinggal. Berdasarkan alamat rumah, penghuni diverifikasi dengan KTP keluarga, KTP anak, akta kelahiran, akta nikah, dan akta kematian yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai dokumen kependudukan (Zamroni et al., 2019). Kurangnya kesadaran permohonan atau Kegagalan dalam menanggapi permohonan pengelolaan data kependudukan terkadang disebabkan oleh kesibukan dan kemalasan masyarakat untuk mengirimkannya langsung ke markas Desa Jubung melalui calo atau jasa angkutan dan penyortiran orang lain. Pemohon harus membawa surat kuasa dan mengisi dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengelolaan data pengelolaan kependudukan. Pentingnya memprioritaskan kepentingan

masyarakat selalu termanifestasi dalam kualitas layanan publik yang diberikan, namun hingga saat ini masyarakat masih mendapati bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat pada umumnya lemah dan berkualitas buruk.

Pada Kantor Kepala Desa Jubung Masih terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan kurangnya pelayanan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pekerja, karena masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratannya dan masih adanya kesadaran umum akan pentingnya dokumen kependudukan dan warga negara pendaftaran masih rendah ketidak lengkapan persyaratan ini disebabkan personel pemeliharaan tidak menerima informasi yang diperlukan tentang persyaratan tersebut. Permasalahan ini secara tidak langsung mempersulit penyelesaian produk jasa.

Hal inilah yang seringkali menjadi alasan utama masyarakat menggunakan layanan publik. Terlebih lagi, instansi pemerintah kini mulai berorganisasi dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Argumen dasar penelitian ini adalah bahwa menilai kualitas pelayanan publik memerlukan pemahaman yang dapat mendukung operasionalisasi lembaga pelayanan publik agar dapat memberikan hasil yang berkualitas. Kualitas produksi yang tinggi mencakup return yang baik dan sesuai dengan kualitas pelayanan.

Terkait fenomena yang terjadi di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi, yang mana pihaknya menginginkan pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat berkualitas baik sesuai dengan apa yang telah masyarakat inginkan dan memiliki ketepatan waktu dalam pelayanannya, akan tetapi kualitas pelayanan dalam bidang Administrasi kependudukan kurang dalam menyajikan layanan yang terbaik kepada publik disebabkan oleh keluhan dari beberapa individu yang berkomunikasi secara langsung dengan administrasi kependudukan untuk menerima pelayanan bahwa terdapat beberapa permasalahan lain pada kualitas pelayanan di bidang kependudukan, termasuk disiplin. Otoritas pemerintahan desa. Hal ini terlihat dari banyaknya aparat desa yang datang terlambat ke kantor serta minimnya informasi melalui internet. dimana hal tersebut berguna untuk menunjang pelaksanaan pelayanan Administrasi pada bidang Kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung. Layanan ini disediakan oleh penyedia Layanan ini disediakan oleh penyedia pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Jubung tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat. Kantor Kepala Desa Jubung diharapkan dapat Merancang dan melaksanakan layanan sesuai dengan prinsip-prinsip layanan dan pengukuran layanan untuk dapat memberikan pelayanan yang unggul kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kependudukan di Kantor Kepala Desa, Kecamatan Sukorambi, Kabupaten Jember”**.

Atas pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan beberapa masalah yang hendak diteliti. Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut: Bagaimana

kualitas pelayanan pada bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember? Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pemberian pelayanan di bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember? Evaluasi yang dilakukan dalam menangani hambatan pelayanan pada bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Sellang (2016) Pelayanan publik adalah suatu Kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keperluan pelayanan. yang masing-masing warga negara serta penduduk, sehubungan dengan Produk, layanan, dan pengelolaan administratif yang diwajibkan oleh undang-undang pemberi pelayanan. pasokan publik. Sedangkan menurut Hayat (2017), Pelayanan publik mencakup seluruh prespektif pelayanan dasar adapun perlu disediakan oleh masyarakat sesuai dengan peraturannya. Aparatur Sipil Negara merupakan Sistem yang dibuat oleh pemerintah untuk memuaskan kebutuhan dan kepentingan publik, pelayanan publik adalah penyaluran layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik dan terampil, baik dalam bentuk layanan, produk, atau tata kelola. dalam rangka kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik baik, masyarakat puas terhadap pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan, merupakan Tugas dan kewajiban pemerintah adalah menyediakan layanan yang profesional, responsif, dan maksimal kepada masyarakat. Diharapkan oleh seluruh masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tingkat yang optimal, sehingga mampu menciptakan kualitas pelayanan yang lebih unggul.

Menurut Moenir dalam Sawir (2020) Pelayanan publik adalah suatu Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang berdasarkan alasan materi melalui sistem, tata cara, dan metode khusus untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan keinginan mereka. Pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan pelayanan publik yang diinginkan atau diperlukan oleh masyarakat, dan memahami bagaimana menyampaikan secara akurat pilihan-pilihan kepada masyarakat dan bagaimana mengaksesnya sesuai rencana dan disediakan oleh pemerintah. menganugerahkan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Maniagasi (2016:34) Definisi dan ruang lingkup istilah "kualitas" bervariasi, mulai dari yang tradisional hingga yang lebih strategis. Umumnya dipahami bahwa kualitas mengacu pada atribut produk yang mencakup aspek-aspek berikut: prestasi, kepercayaan, kemudahan penggunaan, tampilan, dan lain sebagainya. Sementara itu, dalam pengertian strategi, kualitas ditegaskan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting customer need*).

Kualitas juga dapat dipahami sebagai kesesuaian terhadap persyaratan, kesesuaian bagi pengguna atau tidak terjadinya kerusakan atau kelainan, dengan demikian, kualitas layanan merupakan tindakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan prinsip: lebih simpel, lebih unggul, lebih pesat, lebih tepat, lebih sopan pengguna dan senada dengan harapan konsumen. Arti lain dari mutu layanan adalah performa layanan. Memberikan sesuatu kepada individu atau entitas lain, baik itu individu, organisasi pemerintah, atau organisasi swasta, sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan publik sesuai dengan standar dan prinsip pelayanan publik. hal ini terdapat lima dimensi utama pada kualitas pelayanan publik yang dinyatakan oleh Parasuraman. et al (2011) , diantaranya yaitu sebagai berikut ini:

- a. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Reliability atau keandalan, Pengertian dari kemampuan kelompok adalah mampu memberikan layanan sesuai dengan jaminan dengan tepat dan dapat dipercaya secara akurat. Pelayanan kepada pelanggan harus memenuhi harapannya, yang mencakup keteraturan waktu, keseragaman tanpa kesalahan, sikap yang empati, dan keakuratan yang tinggi.
- c. Responsiveness atau ketanggapan, Mempunyai keahlian untuk mengasistensi dan menyediakan bantuan yang tanggap dan akurat kepada pelanggan, dengan cara menyampaikan data yang mudah dimengerti. Memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menunggu tanpa penjelasan yang klar menyebabkan penilaian buruk terhadap mutu layanan.
- d. Assurance atau jaminan dan kepastian, khususnya pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan Melalui beberapa faktor, antara lain komunikasi, kredibilitas, keselamatan, kompetensi dan kesopanan.
- e. Empathy, khususnya, memberikan perhatian yang tulus dan personal atau individual kepada pelanggan dengan memahami keinginannya. Dimana suatu perusahaan dituntut untuk memiliki pemahaman dan pemahaman terhadap pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

2.3 Kependudukan

Penduduk merupakan seluruh masyarakat yang berdomisili pada wilayah Indonesia dengan jangka waktu selama enam bulan ataupun lebih dan orang yang berdomisili kurang dari enam bulan dan tetap ataupun menetap. Kartu Tanda Penduduk Untuk menjadi salah satu penduduk yang tinggal di suatu daerah, tentunya kita harus mempunyai identitas khusus, Memiliki identitas khusus berarti kita memiliki data khusus tentang daerah tempat kita tinggal, termasuk Kartu Tempat Tinggal Tetap (KTP). KTP merupakan tanda pengenal kependudukan resmi atau Dokumen autentik yang dikeluarkan oleh lembaga yang bertanggung jawab dan sah di dalam seluruh wilayah Indonesia Dokumen autentik yang dikeluarkan oleh lembaga yang bertanggung jawab dan sah di dalam seluruh wilayah Indonesia.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, karena penulis ingin menjelaskan hasil penelitian secara mendetail, (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam penelitian. Pendekatan kualitatif pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis, memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada bidang kependudukan. Lokasi yang dipilih oleh peneliti bertempat pada Kantor Kepala Desa Jubung dengan beralamatkan Jl. Brawijayaa, Jubung Lor, Jubung, Kec. Sukorambi, Kabupaten Jember, Jawa Timur, kode pos 68151 . Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah data primer dan juga data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terdapat 3 teknik dalam uji keabsahan data yaitu Triangulasi sumber, Triangulasi teknik, Triangulasi waktu dan dalam hal ini peneliti menggunakan Triangulasi sumber pada penelitiannya.

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Kualitas Pelayanan pada bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung.

Evaluasi kualitas pada pelayanan publik berguna bagi masyarakat umum karena memungkinkan kita Guna membandingkan sampai dimana kinerja pelayanan yang telah mencapai target dan telah ditetapkan oleh birokrasi, perlu dilakukan evaluasi efisiensi yang komprehensif. Dalam mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan semacam indeks, maka dimungkinkan untuk menilai dan mengetahui apakah layanan yang diberikan kompeten atau justru kurang. Peneliti dalam melakukan penelitiannya

digunakan berbagai dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Data penelitian ini diperoleh dari melakukan wawancara dengan informan-informan, melakukan observasi secara langsung di lapangan, dan mengkaji dokumen-dokumen yang relevan.

a. Berdasarkan Dimensi Bukti fisik (*tangibles*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan untuk dimensi *tangible* dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kantor Kepala Desa Jubung telah menyediakan fasilitas yang cukup lengkap dan memadai seperti terdapat kendaraan yang disediakan oleh Kantor untuk digunakan sebagai alat bantu mempermudah pegawai dalam menyelesaikan tugas yang kemungkinan terselesaikan diluar supaya tidak membuang waktu.

Fasilitas lain yang dimiliki seperti ketersediaan tempat parkir yang cukup lebar dan memuat banyak kendaraan, kebersihan Kantor yang selalu terjaga, tersedia juga 1 musholla untuk masyarakat yang hendak melakukan ibadah, terdapat 3 kamar mandi dengan kondisi kamar mandi di sertai toilet yang bersih, pegawai Kantor Kepala Desa menyadari pentingnya penampilan untuk menunjang kinerja dalam memberikan pelayanan. Tampilan yang baik, terawat serta patuh mencerminkan, bahwa para staf bersungguh-sungguh dan peduli terhadap pengguna jasa layanan

tetapi terdapat masalah yang Pegawai pelayanan harus menghadapi tantangan yang berkaitan dengan aspek fisik yang ada di Kantor Kepala Desa Jubung yaitu masalah dalam Fasilitas dan infrastruktur untuk menunjang kenyamanan dan layanan masih belum mencukupi, terutama ketika pengunjung datang dalam jumlah yang banyak pada hari-hari tertentu yang biasa terjadi. Hal yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pengunjung adalah terkait dengan keadaan ruang tunggu. yang tidak disertakan pendingin dan kursi tunggu yang hanya berjumlah satu deret membuat masyarakat merasa tidak nyaman. Kurangnya papan informasi yang membuat masyarakat pengguna layanan merasa bingung terhadap persyaratan yang harus dilengkapi, Selain masalah kurangnya kursi dan meja di ruang tunggu, seringkali para pengunjung harus berdiri atau mencari tempat duduk lain untuk menulis atau mengisi formulir. Hal ini menjadi hal yang umum terjadi. untuk mengantri. dalam Kelengkapan peralatan sebagai penunjang layanan dalam pelayanan umum Kantor Kepala Desa Jubung seperti mesin foto copy yang tidak dimiliki akibat dalam ketersediaannya mesin foto copy dengan adanya Permasalahan ini dijamin akan berdampak terhadap kelancaran proses pelayanan. Pekerja di bidang Kependudukan yang bertanggungjawab atas kualitas pelayanan publik kemungkinan besar akan kesulitan menangani tugasnya, akibatnya pengguna layanan harus menunggu lama dan bahkan terpaksa mencari tempat lain untuk melakukan fotokopi. yang berada diluar lokasi Kantor Kepala Desa.

b. Berdasarkan Dimensi Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan output pengamatan dan output wawancara yang dilakukan peneliti tentang unsur Keandalan (*Reliability*) pada Kantor Kepala Desa Jubung, diperoleh data bahwa pegawai telah mempunyai kemampuan untuk menaruh pelayanan pada pemakaian alat-alat misalnya seperti personal komputer, mesin cetak, serta sebagainya pada menunjang prosedur pada pelayanan pada pengguna layanan.

Pengabdian sebagai suatu kewajiban yang tidak dapat diabaikan. Pelayanan yang berkualitas adalah suatu hal yang sangat diperhatikan bagi setiap individu. tolak ukur keberhasilan suatu organisasi. Evaluasi Prestasi dalam pelayanan akan sangat mempengaruhi *Brand Image* suatu organisasi. Ini dapat diamati dari sudut kepercayaan. dari segi keandalan yang mengacu pada ketepatan penyampaian pelayanan kepada Penyedia layanan dan pelayanan yang bersahabat dan selalu siap memberikan bantuan kepada pengguna layanan, yang akan menghasilkan rasa percaya. pengamatan, terdapat bukti bahwa pertumbuhan ekonomi dalam tahun terakhir ini telah menunjukkan peningkatan yang signifikan, namun investigasi yang sebenarnya, terbatasnya jumlah pejabat yang mengarahkan pelaksanaan pelayanan publik terkadang memperlambat proses pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Kepala Desa Jubung. Kekurangan sumber daya manusia ini tercermin dari jumlah tenaga yang tersedia untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan. tiga orang dalam kelompok tersebut. Kelompok ini terdiri dari satu orang yang memiliki peran dalam pemerintahan, serta dua orang staff yang bekerja sebagai operator komputer sekaligus petugas pemberi layanan. Jumlah tenaga kerja yang tidak mencukupi secara kuantitas adalah salah satu kendala yang dihadapi. Dalam hal ketelitian dalam hal pengetikan format dokumen, masih terdapat kesalahan.

c. Berdasarkan Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*)

Respon dari staf Administrasi kependudukan sangat tergantung pada keterampilan dan efisiensi staf dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Staf Administrasi Kependudukan yang memiliki sensitivitas yang tinggi akan memberikan dampak yang penting dalam evaluasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai layanan yang dijalankan. dalam indikator *responsiveness* atau daya tanggap staf di Kantor Kepala Desa Jubung ketanggapan para petugasnya dalam melayani masyarakat pada ruang pelayanan staf menanggapi hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan membantu mengarahkan terpaut berdasarkan yang telah di konfirmasi tersebut. Sesuai dengan dimensi *responsiveness* peneliti ini dilakukan dengan metode wawancara dengan hasil bahwa dalam proses memberikan layanan di Kantor Kepala Desa Jubung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dilaksanakan dengan benar. Hal ini tercermin dari kewaspadaan Pegawai pemerintah sipil dalam melakukan pemberian layanan administratif kepada rakyat. Perangkat ini senantiasa mampu berkomunikasi

dan merespon kebutuhan dalam pelayanan juga memberikan solusi kepada masalah ataupun kelada yang akan terjadi kedepannya kepada masyarakat terkait dengan layanan yang mereka butuhkan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur pelayanan publik telah merespon kebutuhan masyarakat dengan baik dan menunjukkan sikap peduli dalam menanggapi keluhan masyarakat. Dengan kata lain, pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Jubung dari sudut pandang respon pengguna jasa/masyarakat dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjamin keunggulan pelayanan dari sudut pandang respon.

d. Berdasarkan Dimensi Jaminan (*assurance*)

Assurance atau jaminan merupakan sebuah dimensi yang Hal ini mencakup ilmu pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan penyedia layanan. Berdasarkan menurut output observasi peneliti dan wawancara menurut para informan tentang kualitas pelayanan dalam bidang kependudukan dalam Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember menurut dimensi Assurance (Jaminan) bahwa Pelayanan telah relatif baik serta Petugas layanan telah menerapkan kepastian waktu dalam penyelesaian proses administrasi kependudukan secara synchron menggunakan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan administrasi kependudukan. pada lokasi penelitian untuk mengurus suatu keperluan pada Kantor Kepala Desa Jubung seperti surat pembuatan KTP, KK, dan surat-surat lainnya seluruhnya gratis, namun terdapat pula sebagian rakyat yg menaruh imbalan pada Petugas pelayanan, mereka merasa senang ketika mereka menerima layanan yang sangat baik, hal ini diberikan warga sebagai bentuk apresiasi dan terima kasih atas layanan yang diberikan. Tentang kepastian waktu yang diberikan pada semua jenis kepengurusan surat pengantar atau keterangan memerlukan waktu yang ditentukan untuk penyelesaian. mulai berdasarkan 10 menit terkecuali pada hal kepengurusan surat yang bermasalah.

e. Berdasarkan Dimensi Empati (*emphaty*)

Bapak Kepala Desa selaku pimpinan sering mengingatkan serta memberikan dorongan kepada staf untuk selalu bersikap ramah kepada konsumen layanan yang datang. Maka implementasi staf pelayanan di Kantor Kepala Desa bisa Memberikan sikap yang baik, sopan dan menghormati kepada pelanggan yang akan dilayani. Di samping itu, juga terlihat bahwa staf pelayanan sangat memperhatikan dengan tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada setiap penduduk. Di dalam proses tersebut, pegawai bertindak tanpa melakukan diskriminasi atau membuat perbedaan. pemberian layanan, semua pelayanan dilakukan dengan cara yang sama yang berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) tanpa adanya perihal dikurangi sekalipun yang perihal yang mengada-ngada. Pengurus kelurahan di sini memiliki pandangan yang

sama terhadap semua warga yang menggunakan layanan yang datang ke Kantor Kepala Desa. Masyarakat yang datang diperlakukan sama tanpa adanya keistimewaan baik itu dari golongan maupun kedudukannya,

4.2 Faktor Penghambat Pemberian Pelayanan Pada Bidang Dokumen Kependudukan.

Pada sebuah aktivitas apapun yang hendak dilakukan pasti memiliki hambatan yang kerap terjadi, berikut merupakan hambatan-hambatan yang terjadi pada proses pemberian pelayanan :

a. Sarana dan Prasarana

fasilitas yang mendukung pelayanan di Kantor Kepala Desa Jubung sudah cukup baik karena sudah menyediakan fasilitas pendukung layanan seperti ruang tunggu, hiburan berupa buku baca, tempat parkir, toilet dan juga musholla. Hanya masih Perlu adanya pendingin ruangan seperti AC karena ketika siang hari mengandalkan udara dari luar ruangan saja masih kurang, karena ketika siang hari di Kantor Kepala Desa Jubung udaranya terasa panas, tidak terdapatnya papan informasi mengenai tahapan atau alur dalam pengurusan layanan pada bidang kependudukan yang seringkali membuat masyarakat merasa bingung apa saja persyaratan yang hendak dibawa bila sedang mengurus suatu dokumen kependudukan. ditambah lagi buku bacaan seharusnya diperbanyak mengenai aturan-aturan yang berkaitan dengan pelayanan atau pengurusan dan bukan cerita anak ataupun resep memasak.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, yang mana sumber daya manusia disini diartikan dari beberapa segi, dari tingkat kemampuan, ilmu pengetahuan, kreatifitas, maupun dari keahlian yang dimiliki sesuai bidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, ditemukan bahwa faktor ketrampilan sumber daya manusia menjadi penghambat karena karyawan tidak pernah mengikuti pelatihan sikap pelayanan atau pendidikan terkait pelayanan Administrasi Kependudukan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan guna meningkatkan mutu sumber daya manusia yang sudah ada. Yang pada dasarnya seorang pegawai dalam melayani masyarakat haruslah memiliki keterampilan yang Keahlian seseorang dalam menjalankan tugas menggunakan kemampuan fisik dan sarana yang tersedia. Kemampuan merujuk pada keahlian dalam menjalankan tugas dan menciptakan produk dan layanan sesuai dengan harapan pengguna.

c. Masih kurangnya penyajian data dan informasi kependudukan yang dapat diakses oleh lembaga dan masyarakat.

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Jubung adalah tidak adanya informasi mengenai apa saja hal penting yang menyangkut pelayanan dokumen kependudukan, hingga membuat masyarakat sedikit acuh dan tidak sadar bahwa dokumen kependudukan itu perlu dan penting, informasi disediakan juga guna untuk masyarakat mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan, Hubungan antara pegawai serta masyarakat memerlukan dukungan yang saling melengkapi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

d. Tidak Terdapat Kotak Saran Dalam Kantor Kepala Desa Jubung.

Kotak penampung pendapat menjadi sangat signifikan, dalam memberikan saran dan kritik yang konstruktif dalam upaya meningkatkan lembaga pemerintah. Setelah melakukan pengamatan di lapangan, tidak ditemukan kotak saran di kantor kepala desa Jubung. Umumnya, institusi profesional seharusnya menyediakan sarana untuk menerima saran dan kritik sebagai cara untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan publik yang diberikan oleh staf di Kantor Kepala Desa Jubung. Kotak saran di bentuk sebagai angket (kuesioner), dengan mengisi angket tersebut, baik penduduk maupun institusi telah menunjukkan tanggung jawab dan kejelasan dalam pemberian layanan yang terbuka. Peti saran ini merupakan elemen kejujuran yang dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap keluhan pelayanan masyarakat. Selanjutnya, bisa digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.3 Evaluasi Dalam Menangani Hambatan.

a. Penambahan sarana dan prasarana

Sesuai dengan kondisi di lapang, jumlah fasilitas sebagai penunjang pemberian pelayanana pada bidang dokumen kependudukan masih kurang baik dan banyak kurangnya. Dengan keterbatasan fasilitas yang ada mempengaruhi kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat pada saat membutuhkan pelayanan. Salah satu pencegahannya memang dengan pemaksimalan fasilitas yang memadai, guna kenyamanan pada saat melakukan kepengurusan.

b. Pembinaan Sumber Daya Aparatur

Ketersediaan sumber daya pegawai menjadi aspek yang krusial untuk menghindari penumpukan pekerjaan yang berkepanjangan. Di kantor Kepala Desa Jubung, tidak hanya kekurangan aparturnya dalam hal jumlah saja, tetapi kualitas dan kemampuan aparturnya yang belum merata juga menjadi masalah serius. Untuk

mewujudkan aspirasi tersebut, pemerintah telah melaksanakan perubahan di berbagai sektor kegiatan, baik dalam hal pengaturan organisasi, peningkatan efisiensi administrasi, peningkatan sistem informasi, maupun perbaikan fasilitas dan infrastruktur. Usaha dari Kantor Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah fokus terhadap perbaikan dalam kemampuan para pegawai agar dapat berperan penting dalam mencapai tujuan dan cita-cita organisasi

c. Sosialisasi serta pengadaan sumber informasi yang bersifat online maupun offline.

Salah satu upaya yang membantu masyarakat untuk mengetahui dan merubah cara pandang masyarakat mengenai kesadaran dalam arti pentingnya kepengurusan dokumen kependudukan, dengan adanya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan masyarakat merasa terbantu untuk pengurusan dokumen tersebut. memberikan penjelasan mengenai apa saja hal yang dibutuhkan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk membuat masyarakat merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan. informasi disediakan juga guna untuk masyarakat mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kepala Desa dan Masyarakat wajib mengikuti tata cara yang telah ditetapkan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan bagi pelaksanaan hal tersebut. Dengan demikian, petugas akan lebih mudah menjalankan tugas kedinasan, meningkatkan pelayanan, dan mengurangi stigma pelayanan yang lambat dan rumit.

Menyediakan Kotak Saran Dalam Kantor Kepala Desa Jubung tidak semua orang ingin mengeluh saat menerima layanan yang buruk dari penyedia layanan publik. rasa kesal memang terasa, tetapi kadang-kadang jika melaporkan individu yang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan masyarakat justru merasa khawatir, apabila laporannya berimbas terbalik, yang berakibat Akan berdampak negatif bagi dirinya. Atau menjadi acuh tak acuh. Jika mengadu, kemungkinan responsnya hanya biasa, terlalu berlebihan, jika berharap ada perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan kritikan yang diberikan atau masyarakat mungkin kebingungan dalam menyalurkan keluhannya dan tidak tahu cara untuk melakukannya. Maka dari itu Kantor Kepala Desa Jubung mengatasi hal-hal yang sedemikian rupa dengan memberikan pengadaan fasilitas berupa kotak kritik dan saran untuk mengetahui juga hal apa yang kurang dari pelayanan yang telah aparaturnya Kantor Kepala Desa berikan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember, dengan judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember” maka peneliti dapat merumuskan beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada bidang kependudukan Di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.
 - a. (tangible) Dimensi yang nyata, di mana dalam menjalankan tugasnya pegawai administrasi di Kantor Kepala Desa Jubung masih kurang didukung dengan cukup fasilitas pendukung layanan, hal ini terlihat dari jumlah kursi tempat menunggu layanan yang terbatas, buku bacaan yang tidak memberikan informasi yang memadai, ruang layanan yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan, keterbatasan mesin fotokopi dan absennya kotak pengaduan dan saran.
 - b. Pada dimensi keandalan (reliability), Penyelenggaraan layanan administrasi dapat berjalan lancar sesuai dengan harapan pengguna jasa, masyarakat, serta para pegawai Kantor Kepala Desa Jubung. Pastikan hal ini terpenuhi di Kecamatan Sukorambi, Kabupaten Jember.
 - c. Selanjutnya untuk dimensi kereponsifan (responsiveness), aparatur pelayan administrasi di Kantor Kepala Desa Jubung Selalu menempatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat sebagai prioritas utama, di mana responsif para pegawai sangat penting untuk membantu individu yang mengalami hambatan dalam mendapatkan layanan administratif. Alasannya adalah karena personel yang ada telah memiliki kemampuan profesional.
 - d. (Assurance), Dimensi pengeluaran pelayanan, yang memiliki jaminan biaya di dalam penyediaan layanan. Dimensi ini umumnya telah diimplementasikan dan cocok dengan ekspektasi masyarakat. Fakta ini bisa dibuktikan karena tak ada aduan dari pengguna layanan yang terkait dengan parameter dalam segi harga pelayanan..
 - e. Pada dimensi empati (emphaty). Dalam menjalankan tugasnya, para staf administrasi di Kantor Kepala Desa Jubung berupaya dengan sungguh-sungguh mengerti kebutuhan pengguna layanan atau masyarakat dengan memberikan perhatian yang ikhlas secara personal dan menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan-kesulitan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
2. Adapun faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember yaitu meliputi sarana dan prasarana, sumber daya manusia, Masih kurangnya penyajian data dan informasi kependudukan yang dapat diakses oleh lembaga dan masyarakat, Tidak Terdapat Kotak Saran Dalam Kantor Kepala Desa Jubung.
3. Terdapat beberapa upaya atau solusi yang telah di ajukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang telah dialami, walau ada juga yang masih belum terlaksana, tetapi pegawai telah dengan sigap mengatasi kesulitan maupun hambatan yang ada dengan semaksimal mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., & Saharuddin, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. *The Journalish : Social and Government, Volume 2 N(6)*, 81–88.
- Ardayanti, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(1), 1–25. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1076>
- Darmawan, A., Fitriana, J., Setiawan, A. A., & ... (2022). Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan. *Jurnal Bina ...*, 4(3), 296–303.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1 st). PT Raja Grafindo Persada.
- Makmun, S., & KHOIRIYAH, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di UPT. Puskesmas Ambulu. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 19(2), 88–107.
- Maniagasi, G. (2016). *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik*. Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Jayapura.
- Maulana, M. I., & Galuh. (2019). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kepala desa citeras kecamatan malangbong kabupaten garut*. 4536–4546.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. CV. Indra Prahasta.
- Parasuraman., Valerie, A. Z., & Berry, L. (2011). . *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung, Alfabeta.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi *Respon Publik*, 13(2), 75–82.