



## Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Susi Ratnawati<sup>1)</sup>, Ismail<sup>2)</sup>, Rachmad Hafidh Purwito<sup>3)</sup>

Universitas Bhayangkara Surabaya, Surabaya, Indonesia

[susi.r@ubhara.ac.id](mailto:susi.r@ubhara.ac.id)<sup>1)</sup>  
[ismail@ubhara.ac.id](mailto:ismail@ubhara.ac.id)<sup>2)</sup>  
[rachmadhafid97@gmail.com](mailto:rachmadhafid97@gmail.com)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Sumber daya dalam hal ini adalah upaya peningkatan sumber daya manusia untuk mewujudkan/mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan kemasyarakatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Teknik/metode penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan dikenal dengan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty serta indikatornya telah diimplementasikan dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Namun, terdapat beberapa indikator yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut antara lain ketidaknyamanan yang disebabkan oleh lokasi pelayanan dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya penguasaan pegawai terhadap alat pelayanan, dan kurangnya keramahan pegawai selama proses pelayanan. Minimnya sarana prasarana dan kepegawaian di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo menghambat pelayanan administrasi kependudukan. Antusiasme karyawan satu sama lain, diadakannya rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan sekali, dan kesadaran melayani masyarakat secara jujur dan sesuai dengan hati nurani menjadi faktor pendukungnya. Komponen pendukung lainnya adalah adanya kantor sebagai aparatur untuk bekerja dengan bantuan interaksi.

Kata kunci: Upaya, Peningkatan, Kualitas Pelayanan, Administrasi.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai "semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan" sesuai dengan



Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unit pelayanan instansi pemerintah. Kondisi kualitas layanan adalah kondisi dimana pengguna dan penyedia layanan, membentuk hubungan yang dinamis. Kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan ketersediaan infrastruktur semuanya terkait erat dengan pelayanan publik. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang umumnya diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak memenuhi syarat.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan Kecamatan pada khususnya yang notabene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik memiliki tugas utama membantu Bupati dalam mengarahkan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat di wilayah kecamatan dan memperluas kelangsungan pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan yang baik dan bekerja pada kualitas pelayanan sebagai jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Kecamatan juga melayani penerbitan Akta Kelahiran, KK (Kartu Keluarga), Surat Pindahan, Akte Kematian, KIA (Kartu Identitas Anak), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), dan surat pengesahan selain kartu tanda penduduk elektronik (KTP-e). Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggungjawab yang ditugaskan kepadanya. Selain itu, mereka harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat.

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Dasar hukum peningkatan kualitas pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik ; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/Kep/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **METODE**

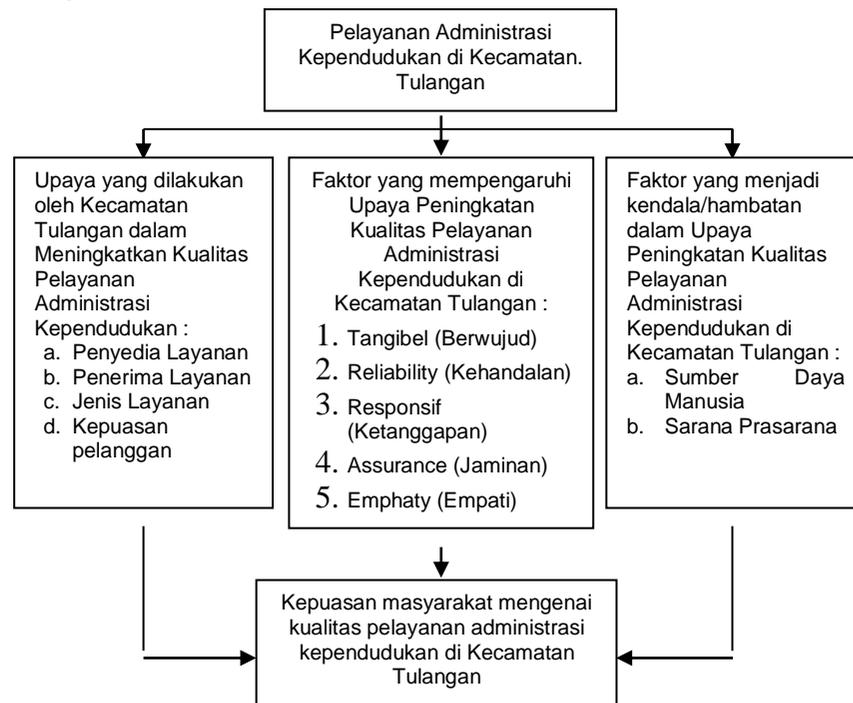
Metode yang ditempuh dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dalam penyelenggaraan layanan publik bertujuan mendeskripsikan proses kegiatan pelayanan berdasarkan suatu keadaan di lapangan sebagai kajian lebih lanjut untuk menemukan kekurangan dan kelemahan sistem dalam program pelayanan administrasi kependudukan, maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam suatu kenyataan dilapangan, tentang rumit dan lamanya proses pengurusan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat belum memenuhi

kepuasan kebutuhan masyarakat. (suara surabaya.net). Hal ini disebabkan lancar tidaknya pelayanan administrasi kependudukan tergantung dengan adanya dukungan koneksitas jaringan, ketersediaan sarana prasarana (blangko) dan Sumber Daya Manusia. Hal tersebut tampak dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan masyarakat pengguna pelayanan.

### Gambar Kerangka Konseptual Penelitian



Menurut Atep Adya Barata (2003:11). mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

**1) Penyedia layanan, yaitu**

Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).

**2) Penerima layanan, yaitu**

Mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

**3) Jenis layanan, yaitu**

Layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

**4) Kepuasan pelanggan, yaitu**

Dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yakni :

**1. Kepentingan umum**

Artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.

**2. Kepastian hukum**

Artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam

penyelenggaraan pelayanannya.

3. **Kesamaan hak**  
Artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
4. **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
5. **Profesional**  
Artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional.
6. **Partisipatif**  
Artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif.
7. **Tidak diskriminatif**  
Artinya semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.
8. **Keterbukaan**  
Artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.
9. **Akuntabilitas**  
Artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.
10. **Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan**  
Artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.
11. **Ketepatan waktu**  
Artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.
12. **Cepat, mudah dan terjangkau**  
Artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit dan terjangkau atau aksesnya mudah.

**Pengertian kinerja menurut Afandi (2018:83)** dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. **Menurut Sutrisno (2016:172)** "Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi". Adapun prinsip pelayanan publik menurut **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009** antara lain adalah :

- a. **Keadilan (Fairness)** : Kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif), mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang serta memberikan kepastian hukum.
- b. **Partisipasi (participation)** : Tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik.
- c. **Akuntabilitas (accountability)** : Kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsif terhadap publik.
- d. **Transparansi (transparency)** : Kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik.
- e. **Berdayaguna (useful)** : Kondisi dimana kebijakan pelayanan publik mengutamakan kepentingan umum, menggunakan sumber daya manusia, waktu (efficiency) dan tercapai tujuan yang diharapkan (effectiveness).

**Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan** dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. **Sedangkan menurut Atep Adya Brata (2003:36) menyatakan bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan**, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

**Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan** dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. **Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan** di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. **Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) : mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa,** kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu :

**1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

**2. Reability (Kehandalan)**

Reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

**3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

**4. Assurance (Jaminan)**

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen.

**5. Emphaty (Kepedulian)**

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

**Indikator kualitas pelayanan (Tjipto dan Candra, 2019)** adalah : kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Emphaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

**a. Dimensi Tangible (Berwujud), terdiri atas indikator :**

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.  
Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.  
Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.  
Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.  
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan.

**b. Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator :**

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan.

**c. Dimensi Responsivness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator :**

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan.

**d. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :**

1) Jaminan tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

**e. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :**

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Demikian fenomena yang terjadi pada Kantor Kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Tulangan merupakan salah satu bagian yang melaksanakan fungsi dan tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka wajah sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut diatas,



Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu wujud dari akuntabilitas kinerja Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, yang dilaksanakan dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat secara tepat dan lebih independen atas layanan yang diberikan dan dapat dijadikan salah satu dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan pelayanan kepada unit/instansi dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo.

## SIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

1. Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu pemerintah daerah mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah, maka Kecamatan Tulangan dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang "*Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele*" sebagaimana Motto Pelayanan Kecamatan Tulangan yang selalu diharapkan masyarakat.
2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tulangan telah menerapkan unsur-unsur proses pelayanan publik yang diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya yaitu adanya Penyedia Layanan, Penerima Layanan, Jenis Layanan dan Kepuasan Pelanggan, hal ini tidak lepas dari azas pelayanan publik sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan pelayanan publik yaitu Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Profesional, Partisipatif, Tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan Waktu, Cepat, Mudah dan terjangkau.
3. Dalam menerapkan unsur-unsur pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tulangan dipengaruhi oleh faktor dominan atau faktor penentu kualitas pelayanan publik/jasa diantaranya adalah Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.
4. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tulangan terdapat kendala-kendala yang muncul, kendala yang sering terjadi pada saat penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat adalah kurangnya sumber daya manusia atau pegawai yang responnya kurang baik kepada pengguna layanan dan sarana prasarana yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang kurang nyaman karena AC yang tidak terpelihara, jaringan internet atau aplikasi yang sering error, ketersediaan blangko KTP yang terbatas sehingga menghambat cetak KTP yang tidak tepat waktu.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Kantor Kecamatan Tulangan sebaiknya memberikan sarana dan prasarana yang memadai seperti AC yang selalu terpelihara secara berkala diruang pelayanan untuk kenyamanan pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan diatas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut. Pemeliharaan Jaringan Internet secara berkala dan berkoordinasi secara intens dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk kelancaran aplikasi yang sering error.
2. Kecamatan Tulangan perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Sidoarjo untuk pengisian kekosongan jabatan agar pegawai pelayanan yang merangkap tugas dan jabatan dapat meningkatkan kualitas kinerjanya dalam melaksanakan proses pelayanan pada pengguna layanan.
3. Pegawai di Kecamatan Tulangan sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Tulangan khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan atau blangko yang cukup untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.



## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran (1st ed.)*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada..
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83*
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- <https://www.nesabamedia.com/pengertian-sumber-informasi/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:252).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta : PT. Indeks
- Moleong (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Mukaron. dan Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Pubik*. CV Pustaka Setia, Bandung.\_
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction* Yogyakarta. Andi
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta. Andy.
- [www.tulangan.sidoarjo.go.id](http://www.tulangan.sidoarjo.go.id)
- Peraturan-Peraturan :
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat
- Peraturan Menteri Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik
- Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik