



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN  
(Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi  
Publik

Oleh  
**ALFINA DAMAYANTI**  
NPM 21901091089



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
2023**

## RINGKAKASAN

Alfina Damayanti, NPM. 2190109109, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis). Dosen Pembimbing I: Prof. Dr. Yacub Cikusin, M.Si. Dosen Pembimbing II: Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP.

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di administrasi kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis), (2) Faktor pendukung dan Faktor Penghambat kualitas pelayanan publik di administrasi kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di administrasi kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis). Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada analisis data yang digunakan oleh Peneliti yakni didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) yang terdiri dari 10 indikator dimensi yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveneess*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, *Understanding*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi (1) kualitas pelayanan publik di administrasi kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis) berdasarkan dimensi yakni dari segi *Tangible* yakni adanya computer, papan informasi yang masih lama, dan kursi tunggu yang kurang memadai, *Reability* kemampuan pegawai sudah baik dalam melayani, *Responsiviness* yakni kesigapan pegawai sudah baik, *Comeptence* yakni pegawai sudah berkompeten, *Courtesy* yakni sudah sopan santun dan ramah, *Credibility* yakni pegawai sudah baik, *Security* yakni sudah aman, *Access* yakni mudah dijangkau dan pegawai ditemui, *Communication* yakni pemberian informasi yang kurang baik, *Understanding* yakni pegawai sudah memahami, (2) Faktor Pendukung dan Penghambat kualitas pelayanan publik di administrasi kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis), yakni dari segi Faktor Pendukung yaitu tersedianya ATK yang memadai, adanya computer dan printer, kemajuan teknologi, staff pelayanan yang berkualitas, dan disediakan 2 staff untuk bagian pelayanan, tidak adanya biaya dalam mengurus dokumen. Sedangkan Faktor Penghambat yaitu luas kantor yang tidak besar, kurang SDM, masyarakat yang maish kurang memahami akan syarat dan prasyarat dan juga prosedur yang harus dilakukan. Saran peneliti yakni ditambahkan kursi tunggu atau diganti dengan kursi besi, disediakan banner mengenai alur dan juga pembaharuan banner mengenai syarat dan prasyarat.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Fakor Pendukung, Faktor Penghambat*

## SUMMARY

Alfina Damayanti, NPM. 2190109109, study Program of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Quality Of Public Services In The Field Of Population Administration (Case Study of village Office Sukoanyar sub-district in the Pakis). Supervisory Lecturer I: Prof. Dr. Yacub Cikusin, M.Si. Supervisory Lecturer II: Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP.

---

---

This study aims to determine (1) the quality of public services in population administration (Case Study of the Sukoanyar Village Office, Pakis District), (2) Supporting Factors and Inhibiting Factors of the quality of public services in population administration (Case Study of the Sukoanyar Village Office, Pakis District).

This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. This study aims to determine, describe and analyze the quality of public services in population administration (Case Study of the Sukoanyar Village Office, Pakis District). The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data analysis used by researchers is based on the theory of public service quality according to Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) which consists of 10 dimensional indicators namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, understanding.

The results of this study indicate that in terms of (1) the quality of public services in population administration (Case Study of the Sukoanyar Village Office, Pakis District) based on dimensions, namely in terms of Tangible, namely the presence of computers, old information boards, and inadequate waiting chairs, Reability ability employees are good at serving, Responsiveness is that employees are alert, Competence is employees are competent, Courtesy is polite and friendly, Credibility is employees are good, Security is safe, Access is easy to reach and employees can be found, Communication is providing information which is not good, Understanding, namely employees already understand, (2) Supporting Factors and Inhibiting the quality of public services in population administration (Case Study of the Sukoanyar Village Office, Pakis District), namely in terms of Supporting Factors, namely the availability of adequate ATK, computers and printers, progress technology, qualified service staff, and provided 2 staff for the service department, the absence of cost in handling the document. While the Inhibiting Factors are the size of the office that is not large, lack of human resources, people who still do not understand the terms and conditions and also the procedures that must be carried out. The researcher's suggestion is to add waiting chairs or replace them with iron chairs, provide banners regarding the flow and also update banners regarding terms and conditions.

**Keywords:** *Public Service, Service Quality, Supporting Factors, Inhibiting Factors*

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa tujuan didirikannya Bangsa Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan bangsa. Amanat ini menyatakan bahwa bangsa Indonesia wajib memenuhi kebutuhan setiap warga Negara, baik di bidang kesehatan, bidang pendidikan dan juga bidang pelayanan. Dalam bidang pelayanan tentu pemerintah dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang optimal, berkualitas dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban warga Negara dalam memperoleh kebutuhan dasar atas barang publik, jasa publik dan juga pelayanan administratif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kebutuhan akan suatu pelayanan di Indonesia menjadi hal sangat penting dan harus diperhatikan. Seperti yang dikatakan oleh Endar Sugiarto yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Oleh sebab itu kepuasan akan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan ini nantinya hanya akan dirasakan oleh penerima pelayanan itu sendiri.

Sesuai dengan Fungsi dari pelayanan itu sendiri yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 2 menyebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara publik. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Selain dari fungsi pelayanan publik itu sendiri, tujuan adanya pelayanan publik ini menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemberi pelayanan, dimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (3) tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa tujuan dari pelayanan publik itu sendiri adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas. Berkaitan dengan hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas ukum pemerintahan yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Komponen penting lainnya yang juga harus di perhatikan oleh pemberi pelayanan adalah standar pelayanan yang akan diberikan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ayat (7), menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan

akses informasi yang seluas-luasnya kepada publik, sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, akan dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya adalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada ([kemenkeu.go.id](http://kemenkeu.go.id)).

Adapun ruang lingkup dari suatu pelayanan publik itu sendiri, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (5) yang menyebutkan bahwa, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan professional yang diatur sesuai dengan ketentuan yang ada. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dalam ruang lingkup ini harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Dalam pemberian pelayanan publik tidak hanya

memberikan pelayanan secara fisik, tetapi juga dari sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi pelayanan menjadi hal yang penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanan.

Aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanan ini tentu menjadi hal sangat penting yang harus diperhatikan. Mengingat bahwa dampak dari kedua aspek ini sangat besar, oleh sebab itu pemberi layanan harus sangat memperhatikan etika dan juga kebaikan dalam memberikan suatu pelayanan. Ada dua faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Faktor pertama, yakni manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Dimana manusia (pemberi layanan) ini harus dapat memberikan suatu pelayanan yang tepat dan cepat. Selain itu, pemberi layanan juga harus memiliki kemampuan dari segi komunikasi yang diberikan supaya dapat mudah dimengerti dengan tetap mengedepankan sikap sopan santun.
2. Faktor kedua, dalam memberikan pelayanan yang terbaik juga harus diimbangi oleh adanya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Adanya sarana dan prasarana yang mendukung ini nantinya akan menimbulkan efek pada kenyamanan selama menerima pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu sebagai pemberi layanan harus dapat memberikan suatu pelayanan yang baik, adil dan professional. Pelayanan yang baik ini nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga nantinya masyarakat akan dengan senang hati menggunakan layanan itu kembali.

Menurut Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2011: 101) mendefinisikan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mendekatkan antara pemerintah dengan masyarakat. Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik maka diperlukan suatu cara atau strategi yang baik. Oleh sebab itu, pemerintah dan masyarakat dapat berkolaborasi untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Salah satu aspek yang berupaya memberikan suatu layanan administrasi yang berkualitas adalah wilayah Desa. Desa merupakan tahapan awal yang akan memberikan suatu layanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, menyatakan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul,

dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapun Kewajiban dari Pemerintah Desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 67 ayat 1 tentang Desa, menyatakan bahwa desa berkewajiban diantaranya:

- a. Melindungi dan menjaga persatuan, kesatuan serta kerukunan masyarakat Desa dalam rangka kerukunan nasional dan keutuhan Neagra Kesatuan Republik Indonesia;
- b. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat Desa;
- c. Mengembangkan kehidupan demokrasi;
- d. Mengembangkan pemberdayaan masyarakat Desa; dan
- e. Memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa.

Pemerintah Desa mempunyai kewajiban untuk melayani kebutuhan masyarakat seperti administrasi, sosialisasi dan lain-lain sehingga akan dapat menyelesaikan masalah-masalah yang ada di masyarakat. Maka dari itu pemerintah sangat berperan penting dalam melayani kebutuhan masyarakat guna menciptakan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera dan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan.

Dalam pemerintahan Desa, menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, disebutkan bahwasanya dalam pasal 2 di jelaskan mengenai administrasi Pemerintahan Desa yang meliputi administrasi kependudukan, administrasi umum, administrasi pembangunan, administrasi keuangan dan administrasi lainnya.

Berdasarkan undang-undang diatas maka Desa berkewajiban memberikan suatu layanan yang baik, adil dan professional. Pemberian pelayanan yang baik ini nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dimana dalam suatu pelayan publik kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan sudah optimal atau sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Saat ini masih banyak dirasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih kurang dari yang diharapkan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh setiap masyarakat sebagai kebutuhan dasar yang cukup penting dalam kehidupannya. Pelayanan publik ini berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu serta sarana dan prasarana. Dalam penyelenggaraan pelayanan, Pemerintah Desa perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yakni masyarakat.

Jika pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan maka kepuasan yang ada

pada masyarakat akan terpenuhi atau sesuai dengan yang diharapkan. Oleh sebab itu, pelayanan pada Pemerintah Desa harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang baik yaitu kepastian waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan mendapatkan pelayanan seperti yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berguna untuk mewujudkan pelayanan yang baik, berkualitas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan tidak berkualitas. Karena tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat serta mudah sudah menjadi harapan semua masyarakat.

Desa Sukoanyar merupakan salah satu Desa yang ada di Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan Administrasi yang sering dilakukan di desa Sukoanyar adalah pelayanan administrasi surat menyurat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), surat pengantar pembuatan KK (Kartu Keluarga), surat pengantar pembuatan akta perkawinan, surat pengantar pembuatan akta kelahiran, surat pengantar pembuatan akta cerai, surat pengantar pembuatan akta kematian, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar pindah/domisi.

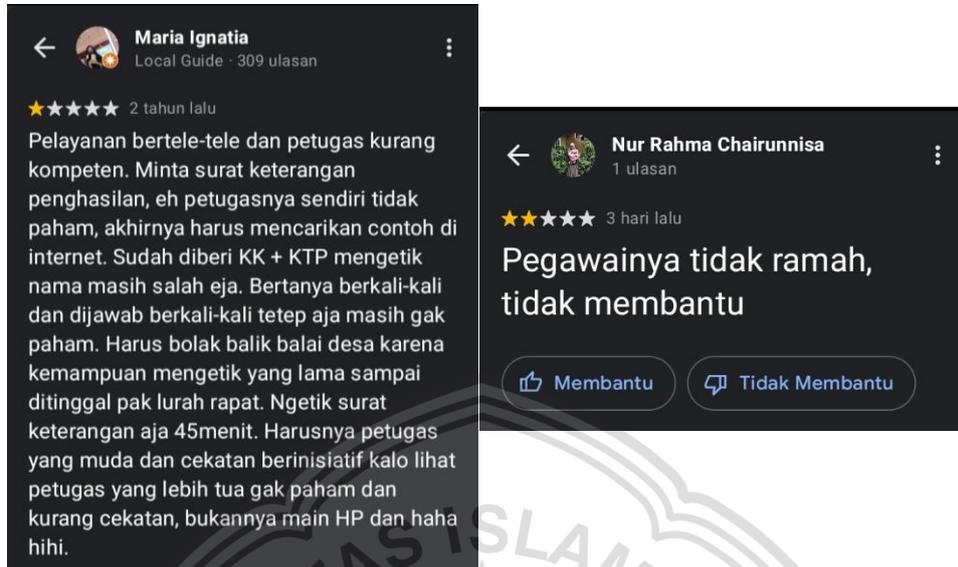
Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan di Desa Sukoanyar juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, pelayanan administrasi di Desa Sukoanyar ini nantinya akan diukur berdasarkan 10 indikator dimensi yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveneess*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, *Understanding*.

Mengingat pentingnya suatu pelayanan administrasi kependudukan tentu tidak lepas dari pendapat masyarakat sebagai penerima pelayanan itu sendiri. Hal ini diungkapkan oleh salah satu warga yakni Mas Fajar mengatakan bahwa:

“pelayanan di kantor desa memang penting dalam hal mengurus surat menyurat sebagai tahapan di awal dan alhamdulillah pada saat saya mengurus berkas lancar-lancar saja (wawancara, 20 September 2022)”

Namun disisi lain, berdasarkan kolom ulasan yang terdapat dalam google maps di Kantor Desa Sukoanyar dan juga pendapat warga yang lain menunjukkan bahwasanya dari beberapa warga mengatakan mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan masih mengalami beberapa permasalahan, diantaranya:

Gambar 1. Ulasan di Google Maps Kantor Desa Sukoanyar



1. Pemberian pelayanan yang tidak cepat

Pemberian suatu pelayanan harusnya dilakukan secara cepat, namun apabila dilihat dari komentar diatas masih menimbulkan permasalahan dalam bidang *responsiveness*, hal itu dibuktikan dengan pelayanan yang dilakukan membutuhkan waktu sekitar 45 menit hanya untuk mengetik surat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ha ini juga diungkapkan oeh salah satu warga Desa

Sukoanyar Mbak Neta Angraeni yang mengatakan bahwa:

“pada saat saya melakukan pengurusan KTP, dimana pegawai pada saat itu kurang cepat dalam menangani berkas-berkas yang saya butuhkan”. (Wawancara, 20 September 2022)”.

Hal ini juga selaras dengan yang dikatakan oleh Ibu Evi Siti, yang mengatakan bahwa:

“memang pada saat saya melakukan pelayanan kurang cepat”. (wawancara, 20 September 2022)

2. Belum adanya kejelasan syarat dan prasyarat yang diperlukan.

Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang telah dilakukan, dimana hal ini diungkapkan oleh Mbak Seli yang mengatakan bahwa:

“Pernah satu kali pada saat pembuatan KK hanya diberi 1 lembar saja, kemudian saya bawa ke Kecamatan ternyata masih ada yang kurang cocok sehingga saya bawa kembali ke Kantor Desa (wawancara, 20 September 2022)”.

Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Evi Siti yang mengatakan bahwa:

“Adanya perbedaan peraturan yang berbeda dengan di kecamatan seperti berkas-berkas yang dibutuhkan (wawancara, 20 September 2022)”.

3. Kurangnya sarana dan prasarana

Hal ini diungkapkan juga oleh Mbak Seli yang mengatakan bahwa:

Pernah juga pada saat itu juga melakukan pelayanan ternyata di Kantor Desa belum memiliki apa yang diharapkan oleh kecamatan sehingga saya harus bolak-balik dari Kantor Desa ke Kecamatan”. (wawancara, 20 September 2022)

Adanya permasalahan yang ada adalah ketersediaan prasarana yang dimiliki, padahal sebagai suatu tempat yang menyajikan suatu pelayanan seharusnya memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di Kantor Desa Sukoanyar belum sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian yang lebih mendalam mengenai **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS DESA SUKOANYAR KECAMATAN PAKIS)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)?
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)
- b. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis).

### D. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian ini diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang besar. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Diharapkan dapat dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dalam suatu penelitian karya ilmiah.
  - b. Dapat memahami lebih dalam mengenai teori-teori yang telah di pelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan saran yang dapat membangun aparatur pemerintah dalam melaksanakan kinerja yang terkait dengan pelayanan publik.
- b. Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis).



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka ditarik kesimpulan mengenai:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar diukur berdasarkan 5 aspek menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) *Tangible*

Aspek *Tangible* yang terdiri dari sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Sukoanyar terdiri dari adanya ATK yang menunjang kinerja pegawai, adanya computer, papan informasi, dan kursi tunggu. Namun berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari segi bukti langsung (*tangible*) yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan belum memadai hal ini dilihat dari papan informasi akan syarat dan prasyarat yang belum sesuai dengan peraturan yang baru. Ketersediaan kursi tunggu yang

ada di Kantor Desa Sukoanyar masih Kurang ketika banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan.

**b) *Reability***

Aspek *Reability* yang di kantor Desa Sukoanyar sudah baik. Dalam aspek ini pegawai yang ada sudah menjalankan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dijanjikan terhadap masyarakat.

**c) *Responsiveness***

Aspek *Responsiveness* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kecepatan pegawai dalam merespon akan kebutuhan masyarakat sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

**d) *Competence***

Aspek *Competence* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah memiliki pegawai yang berkompeten, yang didasarkan pada latar pendidikan dan usia yang lebih muda dan lebih tinggi.

**e) *Coutesy***

Aspek *Courtesy* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah baik, dimana pegawai dalam memberikan pelayanan

sudah bersikap sopan, ramah dan tidak membeda-bedakan masyarakat yang sedang mengurus dokumen.

**f) *Credibility***

Aspek *Credibility* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah baik, dimana pegawai bekerja sesuai dengan bidang masing-masing dan bekerja pada saat jam kerja mulai dari jam 08.00-14.00.

**g) *Security***

Aspek *Security* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan aman yang terdapat lahan parkir yang luas, dan kondisi Kantor yang bersih.

**h) *Access***

Aspek *Access* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan mudah dijangkau dikarenakan letak kantor Desa yang ada di pinggir jalan dan juga mudahnya pegawai bagian pelayanan yang bisa ditemui dengan mudah.

**i) *Communication***

Aspek *Communication* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar masih kurang baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat karena kurangnya penjelasan secara detail dan mudah dimengerti akan alur yang harus dilakukan.

*j) Understanding*

Aspek *Understanding* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah berjalan dengan baik, dimana pegawai yang ada sudah memahami dengan baik akan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu juga masyarakat merasa bahwa pegawai yang ada sudah sigap dan peduli akan kebutuhan masyarakat.

**2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar.**

**a) Faktor Pendukung**

- 1) Tersedianya Alat Kerja Kantor yang memadai.
- 2) Tersedianya Komputer dan Printer yang cukup.
- 3) Kemajuan teknologi yang mendukung untuk dilakukan online data.
- 4) Staf pelayanan yang berkualitas.
- 5) Disediakan 2 staf pelayanan yang diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat.
- 6) Tidak adanya biaya dalam mengurus dokumen.

**b) Faktor Penghambat**

- 1) Luas Kantor Desa yang tidak besar yang berakibat pada ruangan yang digunakan untuk melakukan pelayanan.

- 2) Kurangnya sumber daya manusia ketika harus melakukan suatu hal secara bersama sehingga menghambat proses pengadministrasian.
- 3) Masyarakat yang Masih kurang memahami akan syarat dan prasyarat yang sedang dibutuhkan.

## B. Saran

Berdasarkan Pembahasan Permasalahan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar, peneliti memberikan saran:

1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Sukoanyar terutama kursi tunggu yang digunakan perlu ditambahkan beberapa kursi untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat ketika mengurus dokumen atau bisa diganti dengan kursi tunggu besi panjang untuk mengemat ruang.
2. Berkaitan dengan alur kejelasan informasi, peneliti memberikan saran dibuatkan banner mengenai alur yang harus dilakukan ketika akan mengurus dokumen.

Kantor Desa Sukoanyar → Kantor Kecamatan → Kepanjen

3. Berkaitan dengan papan informasi yang ada, peneliti memberikan saran dibuatkan banner yang baru yang memuat syarat dan prasyarat yang sesuai dengan ketentuan yang baru supaya masyarakat tidak

kebingungan mengenai adanya perubahan akan syarat dan prasyarat yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Endar Sugiarto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: penerbit Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2008. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia:Surabaya.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sinambela Lijan Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sulistiyowati, W. 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDI Press.

Tjiptono. F. 2011. *Service Magement Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:

ANDI.

**Jurnal dan Skripsi:**

Abdurohman. 2011. Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa:Serang

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Volume 64. Nomor 1.

Along, A. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. Volume 6. Nomor 1.

Gali Artha Cendana. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*. Volume 10. Nomor 4. ★★★★★★

Hanif Syahputra. 2021. Analisis pelayanan publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru:Universitas Islam Riau.

Ida. 2018. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Makassar:STIA LAN Makassar.

Isbandono, Prasetyo. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI: Journal of Public Sector Innovations*. Volume 4. Nomor 1.

Kasihta,N,B, Anuar Sadat. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. *Jurnal-Ilmu Sosial* Volume 17. Nomor 1.

Safitri, S,D. 2022. Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo). Kota Malang:Universitas Islam Malang.

Sriwinarni. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Kabupaten Barru: Universitas Muhammadiyah Makassar.

**Undang-Undang:**

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Publik.

Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 110 Tahun 2016 tentang Badan  
Permasyarakatan Desa.

**Website:**

KantorDesaSukoanyar. Dari

<https://www.google.com/maps/place/Kantor+Desa+Sukoanyar+Pakis/@-7.981468,112.7488693,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x2dd62f71e010c72b:0xe16240bccc81ff81!8m2!3d-7.9813716!4d112.7511224?hl=id>

Kemenkue.go.id. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Dari

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html#:~:text=Adanya%20standar%20pelayanan%20publik%20memberikan,menuntut%20pengawasan%20masyarakat%20dalam%20penyelenggaraannya> (diakses pada 16 Desember 2022)

Kompasi.com. 2015. Etika Dalam Memberikan Pelayanan? Wajib. Dari

<https://www.kompasiana.com/justariiss/552c4b3f6ea834524c8b4577/etika-dalam-memberikan-pelayanan-wajib> (diakses pada 16 Desember 2022).

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Diakses pada

21 Desember 2022. Metode-Penelitian-Kuantitatif,-Kualitatif,- dan-RDProf.-Dr.-Sugiyono-(z-lib.org).pdf