

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR
KECAMATAN SAMARINDA ILIR
KOTA SAMARINDA**

Anissa Nur Rusdiati, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Pengarang : Anissa Nur Rusdiati

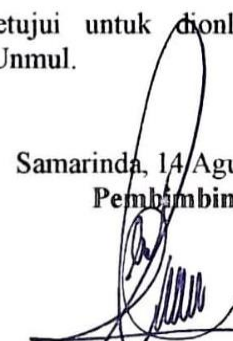
NIM : 2002016074

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk di-onlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 Agustus 2024
Pembimbing I,


Daryono, M. Si., Ph. D
NIP. 19750416 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 954-962	

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Anissa Nur Rusdiati ¹, Daryono ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dan untuk mengetahui apa yang menjadi hambatan yang dihadapi oleh Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan sumber data yang di dapat dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi, penetapan informan dengan teknik purposive sampling dan data dianalisis menggunakan model interaktif yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dimana dalam proses pemberian layanan masih ada beberapa indikator yang belum berjalan secara maksimal. Khususnya yang berhubungan dengan dimensi daya tanggap, jaminan, empati, antara lain masih terkendala pada jaringan internet dan lamanya verifikasi data dari desdukcapil yang berdampak kepada lamanya proses penyelesaian data masyarakat, serta keakuratan pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat masalah, ketidak pastian jaminan waktu yang diberikan yang seharusnya sesuai dengan SOP sekitar 15 menit namun ternyata bisa lebih dari waktu yang telah ditentukan oleh pegawai serta masalah keramahan yang diberikan oleh beberapa pegawai yang masih terkesan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Sedangkan dalam bentuk dimensi bukti fisik, kehandalan, telah berjalan dan dikembangkan dengan baik yang antra lain sarana dan prasarana sudah cukup lengkap seperti ruang tunggu yang dilengkapi AC, kursi, toilet tempat beribadah sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan serta pihak Kecamatan Samarinda Ilir memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan yang sudah dijanjikan.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan publik, administrasi kependudukan, SOP*

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu warga negara dalam mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sosial sesuai dengan aturan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: anissanurruddiati25@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

hukum yang berlaku di setiap negara, mencakup barang, jasa dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik”.

Menurut Rangan (2020) setiap orang membutuhkan sesuatu yang berbedabeda dan mengharapkan hasil yang memuaskan dari layanan yang digunakan, karena pelayanan yang berkualitas tinggi akan memberikan kepuasan yang besar bagi para pengguna jasa maupun masyarakat umum. Pelayanan publik yang mempunyai mutu merupakan pelayanan yang disebut sebagai pelayanan yang prima, yang dimana setiap proses didalam penyelenggaraan pelayanan publik tiap orang mempunyai hak untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa standar penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan serta sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Standar ini mencakup kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh kelompok atau individu dalam birokrasi untuk mendorong masyarakat mencapai tujuan tertentu salah satu penerapan pelayanan publik adalah administrasi kependudukan yang dijalankan oleh pemerintah. Administrasi kependudukan merupakan salah satu dari sekian banyak aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi kependudukan ialah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk dapat mengelola informasi yang berkaitan dengan suatu populasi. Kegiatan tersebut meliputi mendaftarkan masyarakat negara baru, memperbarui yang telah ada, mengelola data informasi kependudukan serta mempraktikkan penemuan buat meningkatkan pelayanan publik.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan memiliki tanggung jawab utama untuk mendukung Bupati dalam menjalankan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan masyarakat di wilayahnya. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efektivitas pelayanan publik untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dalam bentuk layanan jasa maupun perizinan, dengan menggunakan prinsip transparansi dan standarisasi pelayanan. Pada kantor Kecamatan Samarinda Ilir merupakan salah satu kantor yang menyediakan layanan publik dibidang administrasi kependudukan yang dapat memengaruhi berbagai aspek, termasuk hak-hak warga negara, pengambilan keputusan pemerintah, dan kebijakan publik.

Setelah penulis melakukan observasi terdapat beberapa masalah yang ditemui di kantor Kecamatan Samarinda Ilir ialah masih terdapat keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan, ketidakpastian mengenai waktu penyelesaian dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, jaringan internet, lambatnya verifikasi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan keramahan yang diberikan oleh beberapa pegawai Kecamatan Samarinda Ilir dalam melayani masyarakat masih terkesan kurang

ramah. Berdasarkan pengamatan tersebut tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Samarinda Ilir serta menganalisis apa yang menjadi faktor penghambat.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi warga negara dan penduduk suatu negara, baik berupa barang maupun pelayanan administratif, yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Widanti (2022), pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan aparat di berbagai bidang pelayanan tersebut, khususnya dalam penyelenggaraan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih jauh dari harapan, seperti bekerja di bidang publik. Dalam hal ini, terlihat dari keluhan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, misalnya melalui media sosial, serta keluhan rumitnya prosedur pemberian layanan dan mekanisme operasional akibat tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) untuk masing-masing layanan. Pelayanan publik masih belum transparan, kurang memuat informasi, kurang adaptif, dan terbatasnya ruang, sarana dan prasarana, sehingga keamanan (waktu dan biaya) belum dapat terjamin. Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat guna menjamin kesejahteraan mereka. Masyarakat berhak menerima layanan terbaik dari pemerintah, karena telah menyumbangkan dana melalui pajak, retribusi serta pembayaran lainnya

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hendrayady et al., (2023) Kualitas pelayanan publik artinya sebuah konsep yang menyangkut kapasitas pemerintah atau lembaga publik buat menyampaikan layanan yang memenuhi kebutuhan serta harapan rakyat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan responsif. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik, dan dapat menaikkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, upaya harus terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasa bahwa pemerintah dan lembaga publik memberikan layanan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan aneka macam cara, seperti melakukan reformasi birokrasi, memberikan pelatihan kepada pegawai publik, memakai teknologi informasi, melibatkan masyarakat pada proses pengambilan keputusan, serta memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi. Menurut Rangan (2020) dimensi kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan termasuk komponen penting dalam penilaian kualitas layanan administrasi kependudukan yang diukur dari dimensi kualitas yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

Administrasi Kependudukan

Permasalahan administrasi kependudukan memegang peranan yang sangat berguna dalam pembangunan sebab sistem administrasi kependudukan mengizinkan kita mengetahui data-data serta informasi yang tepat tentang penduduk dan kondisi wilayah tempat tinggal penduduk. Didalam pelayanan administrasi kependudukan terdapat beberapa pelayanan meliputi pembuatan KTP, KK, KIA, SKCK, dan lain sebagainya.

Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan meliputi serangkaian langkah terkait persiapan, penyusunan, penertiban dokumen serta informasi terkait kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi layanan publik dan mendukung pengembangan sektor lain. Agar dapat menjamin perlindungan, pengakuan dan penetapan status perseorangan serta peran hukum atas seluruh peristiwa besar yang dirasakan oleh penduduk Indonesia dan masyarakat Indonesia yang terletak di luar daerah negara kesatuan Republik Indonesia, maka perlu diatur dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen formal yang memiliki kekuatan hukum yang diterbitkan oleh badan eksekutif dan digunakan sebagai pembawa data otentik oleh kantor pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil.

Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan adalah tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dari kesesuaian antara harapan masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah terkait dengan pengelolaan data kependudukan. Kualitas ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, akurasi, kejelasan prosedur, aksibilitas, responsivitas, transparansi, serta kemampuan petugas dalam melayani. Pelayanan yang berkualitas harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dokumen-dokumen kependudukan seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran dan akta kematian secara efisien dan adil.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini antara lain : Kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, diukur dari dimensi kualitas sebagai berikut : bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiviness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) dan faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Penelitian ini memakai teknik *Purposive Sampling* dalam menentukan *informan/key informan*. Data yang digunakan mencakup data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan

dokumentasi. Untuk analisis data kualitatif, peneliti menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles&Huberman, yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan & verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) keberhasilan kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan sejumlah indikator yang diantaranya sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Menurut pendapat Milda (2023) upaya yang dilakukan oleh petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat harus memenuhi standar baik dalam fasilitas tempat pelayanan maupun dalam kompetensi pegawai untuk dapat meningkatkan pengalaman positif dalam melayani masyarakat.

Hal ini bertujuan untuk dapat memastikan bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu juga, untuk memiliki fasilitas layanan yang berkualitas dan sesuai untuk membantu menciptakan kepuasan bagi para pengguna layanan. Bukti fisik berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia menunjukkan bahwa kinerja pemberi pelayanan sesuai dengan karakteristik yang diharapkan. Prestasi kerja ini tercermin dalam pelayanan fisik yang nyata bagi masyarakat, seperti ruang tunggu yang nyaman dengan AC, tersedianya kursi untuk masyarakat, kebersihan tempat pelayanan, fasilitas bermain untuk anak-anak, dan tingkat kerapian pegawai yang memadai. Bukti fisik ini, yang berupa pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, telah mendapatkan perhatian serius dari pihak Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan kualitas pelayanan terbaik bagi masyarakat.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan seberapa efisien dan akuratnya para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan cermat karena permintaan masyarakat terhadap layanan semakin meningkat maka diperlukan pelayanan yang optimal dan responsif untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut Sellang et al., (2019) kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan memuaskan.

Dari uraian di atas Kehandalan (*Reliability*) dalam kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda menurut sekretaris camat, kepala seksi bagian pelayanan, pegawai serta masyarakat sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terkait dengan kecermatan, kehandalan dan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan secara cepat dan tepat dalam proses penyelesaian pelayanan karena pegawai di Kecamatan Samarinda Ilir sudah diberikan pelatihan, sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Hendrayady et al (2023), yang menyatakan bahwa keterampilan atau skill dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh besar dalam menciptakan pelayanan publik yang unggul. Pegawai yang kurang memiliki keterampilan memadai akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Inti dari kehandalan adalah bahwa petugas harus memiliki kemampuan yang kompeten, memahami prosedur dan mekanisme kerja secara mendalam, serta mampu memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kehandalan pada kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah berjalan secara optimal.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah dorongan yang kuat untuk memberikan bantuan dan layanan dengan cepat serta efisien kepada masyarakat, dengan cara menyampaikan informasi secara jelas. Tingkat ketanggapan petugas Kecamatan Samarinda Ilir dalam memberikan layanan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Along (2020) adanya penjelasan dari pegawai yang bijaksana, rinci, dan memberikan panduan untuk menyikapi prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi sehingga pelayanan yang diberikan akan mendapatkan respon yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai daya tanggap yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Samarinda Ilir bahwa pegawai sudah melayani masyarakat secara cepat tanggap artinya dalam memberikan pelayanan pegawai sudah memberikan respon secara cepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Namun yang menjadi kendala terdapat pada Kecamatan Samarinda Ilir yaitu terkait dengan jaringan internet dan mati listrik yang berdampak kepada proses pelayanan karena didalam pelayanan Kecamatan Samarinda Ilir sebagai menggunakan sistem online. Hal yang lain juga terdapat pada lambatnya verifikasi data dari disdukcapil sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Setiap jenis pelayanan memerlukan kepastian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepastian ini sangat bergantung pada jaminan yang diberikan oleh pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa setiap aspek pelayanan diselesaikan dengan cepat, tepat, mudah, lancar, dan dengan kualitas yang baik. Mengenai dengan dimensi jaminan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah sesuai dengan indikator jaminan yang dilihat dari menjamin adanya keamanan data, biaya dan waktu penyelesaian.

Pihak Kecamatan Samarinda Ilir sudah menjamin keamanan data masyarakat yang sifatnya privasi dan untuk jaminan biaya sendiri pihak Kecamatan Samarinda Ilir tidak memungut biaya sedikit pun dalam melakukan pelayanan, semua pelayanan yang ada semua gratis untuk masyarakat. Menurut Rangan (2020) yang mengatakan bahwa untuk menciptakan layanan yang

memuaskan maka perlu adanya jaminan yang mendukung. Hal ini juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menekankan kepada kepastian waktu sebagai pendukung suatu keberhasilan pelayanan. Namun pada Kecamatan Samarinda Ilir masih terdapat kendala dalam jaminan kepastian waktu menurut masyarakat masih tidak pasti dalam menyelesaikan pelayanan dan sering kali tidak sesuai dengan SOP yang ada. SOP pada pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir menjanjikan pelayanan selesai dalam waktu 15 menit namun nyatanya yang terjadi di lapangan bisa lebih dari waktu yang ditentukan oleh SOP pada Kecamatan Samarinda Ilir. Oleh karena itu, jaminan waktu penyelesaian pelayanan dapat dikatakan masih belum sepenuhnya berjalan sejara optimal.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan personal yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Hal ini melibatkan upaya untuk memahami keinginan dan harapan masyarakat secara khusus, sehingga masyarakat merasa dipahami. Menurut Milda (2023) empati adalah kemampuan dan kecenderungan seorang pengamat untuk memahami pemikiran dan perasaan orang lain dalam situasi tertentu.

Dalam konteks kualitas pelayanan administrasi kependudukan, empati menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh pegawai agar dapat memahami kebutuhan masyarakat saat melakukan aktivitas pelayanan. Hal ini akan membuat masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan harapan mereka.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir telah mengimplementasikan dimensi empati dalam penyelenggaraan pelayanannya. Ini mencakup berbagai aspek, seperti mengutamakan kepentingan masyarakat, pegawai memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, serta tidak ada sikap diskriminatif dalam layanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui Pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan selalu berlaku adil kepada masyarakat tanpa diskriminasi, dan mendahulukan kepentingan masyarakat terutama masyarakat yang rentan seperti disabilitas dan ibu hamil, hanya saja yang masih menjadi kendala adalah terkait dengan sikap yang diberikan beberapa pegawai kurang begitu ramah contohnya seperti sikap pegawai yang sangat judes terhadap masyarakat sehingga masyarakat terkesan kurang nyaman atas sikap yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Samarinda Ilir.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan.

Hal-hal yang menjadi kendala merupakan faktor penghambat yang dapat mengakibatkan terhambatnya suatu pelayanan. Kendala dalam kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

1. Kantor Kecamatan Samarinda Ilir menggunakan internet sebagai satu-satunya sarana komunikasi dengan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Samarinda. Karena Kecamatan Samarinda Ilir masih bergantung pada layanan internet yang disediakan oleh Pemerintah Kota, gangguan pada jaringan internet dapat menghambat proses pelayanan. Kecamatan saat ini belum memiliki kemampuan penuh untuk mengatasi gangguan tersebut, sehingga hanya dapat menyimpan data penduduk sementara di hardisk komputer kantor. Data akan dikirimkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setelah jaringan internet kembali.
2. Hambatan dalam kualitas pelayanan publik yang kedua yaitu keramahan yang diberikan oleh pegawai. Untuk mengatasi hambatan tersebut pihak Kecamatan Samarinda Ilir perlu melatih pegawai untuk menjadi ramah, responsife dan efektif dalam interaksi dengan masyarakat.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik, karena hanya memenuhi 2 indikator dari 5 indikator yang ada pada teori kualitas pelayanan. Ada beberapa indikator yang belum terpenuhi diantaranya dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum baik karena lambatnya verifikasi yang dilakukan oleh desdukcapil. Pada dimensi Jaminan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum baik karena pegawai Kecamatan Samarinda Ilir tidak memberikan kepastian waktu di dalam pelayanan. Dimensi empati menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum baik karena ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu pegawai tidak memberi senyum dan judes ketika melakukan pelayanan. Sedangkan dimensi bukti fisik dan kehandalan sudah menunjukkan kualitas yang baik.

Selanjutnya terkait dengan faktor penghambat yang terjadi adalah jaringan internet yang ada di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda belum stabil dan hal ini masih menjadi kendala di Kecamatan Samarinda karena jaringan internet menjadi kunci dalam melakukan proses pelayanan karena sebagian pelayanan di Kecamatan Samarinda Ilir menggunakan sistem online dan keramahan pegawai masih belum sesuai dengan harapan masyarakat karena keramahan yang diberikan pegawai masih kurang sehingga membuat masyarakat tidak nyaman.

Saran

Berdasarkan beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala pada kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Samarinda Ilir, maka peneliti kemudian merekomendasikan saran-saran berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut :

- 1) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka pihak Kecamatan Samarinda Ilir harus memberikan jaminan kepastian waktu kepada masyarakat.

- 2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir maka pihak Camat dan Sekertaris dapat melakukan evaluasi terhadap setiap sikap atau tingkah laku karyawannya agar dapat memberikan kesan yang sangat baik terhadap masyarakat.
- 3) Saat mengalami gangguan pada jaringan internet, Kantor Kecamatan Samarinda Ilir menyimpan sementara data penduduk di dalam hardisk komputer.

Daftar Pustaka

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrayady, A. dkk (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: Global Esekutif Teknologi (GetPress).
- Juniasa, I. D. N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor DesaBengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 7(3), 2856–2860. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5844/http>
- Milda, S. R. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. 6, 258–267. <https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/758/612>
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2020/10/JURNAL%20GIDEON%20\(10-26-20-04-33-30\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2020/10/JURNAL%20GIDEON%20(10-26-20-04-33-30).pdf)
- Tuju, M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *Jurnal Eksekutif*, 2(2), 1–12. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/17478/17011>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik .
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>