

# Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022

## Quality of Population Administration Services at the Kapanewon Gamping Office in 2022

Aina Shafira<sup>1</sup>, Juhari Sasmito Aji<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,  
Yogyakarta, Indonesia

Email: [shafiraa95@gmail.com](mailto:shafiraa95@gmail.com)<sup>1</sup>, [juhariummy@gmail.com](mailto:juhariummy@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Kapanewon Gamping is a place for public services in the field of population administration, with the number of people who come every day reaching 30 applicants to take care of population administration documents. In conditions in the field during the Covid-19 Pandemic, obstacles were found, such as people who did not bring supporting data when they were going to take care of population administration documents, as well as inadequate service facilities. The purpose of this study is to find out how the quality of service in the field of population administration at the Kapanewon Gamping Office in 2022. This study used descriptive qualitative methods, data collection was carried out by interviews, observations, documents and questionnaires. The unit of data analysis in this research is the community as the service recipient and the employee as the service provider. The research location is at the Kapanewon Gamping Office, Sleman. The data analysis technique used in this study used descriptive analysis. The quality of population administration services at the Kapanewon Gamping Office in 2022 is measured through five indicators, namely physical evidence (tangible), reliability (responsiveness) empathy, assurance (assurance), (emphaty). The results of the study indicate that there are indicators that need attention including the indicators of Reliability, Responsiveness and Assurance. The existence of obstacles such as the lack of human resources both in terms of qualitative and quantitative so that it affects the printing time of family card documents and e-Ktp, as well as people who do not carry the supporting data needed when taking care of population administration at the Kapanewon Gamping Office need better attention for the sake of improve the quality of service in this area.*

**Keywords:** *Quality, Service, Population Administration*

### ABSTRAK

Kapanewon Gamping menjadi tempat penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, dengan jumlah masyarakat yang datang setiap harinya mencapai 30 pemohon untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Pada kondisi di lapangan di masa Pandemi Covid-19, ditemukan hambatan-hambatan seperti masyarakat yang kurang membawa data pendukung saat akan mengurus dokumen administrasi kependudukan, maupun pada fasilitas pelayanan yang belum memadai. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping

Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumen dan kuisioner. Unit analisis data pada penelitian yaitu masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pegawai sebagai penyelenggara pelayanan. Lokasi penelitian berada di Kantor Kapanewon Gamping, Sleman. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 diukur melalui lima indikator yaitu Bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat indikator-indikator yang perlu mendapat perhatian diantaranya pada indikator Kehandalan, Ketanggapan dan Jaminan. Adanya hambatan seperti kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif sehingga mempengaruhi waktu pencetakan dokumen kartu keluarga dan e-Ktp, maupun masyarakat yang kurang membawa data pendukung yang dibutuhkan saat mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping perlu mendapat perhatian yang lebih baik lagi demi meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang tersebut.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Upaya peningkatan pelayanan oleh pemerintah saat ini diimbangi oleh sebuah tantangan baru dimana tatanan kehidupan telah berubah oleh adanya Pandemi Covid-19. Pandemi disebabkan oleh Virus Corona yang merupakan sebuah varian penyakit baru yang muncul pada akhir tahun 2019. Contoh perubahan yang dirasakan dan harus dilakukan oleh seluruh umat manusia yaitu dengan kebiasaan menjaga jarak dimana kegiatan lebih banyak dibatasi jumlahnya, menggunakan masker kemanapun bepergian, hingga arus sering mencuci tangan memakai sabun agar terhindar dari penyakit ini. Penyesuaian terhadap kondisi ini tentu merupakan sesuatu yang sangat penting karena sangat menentukan bagaimana kualitas suatu pelayanan di masa Pandemi Covid-19. Menurut Ibrahim dalam (Nufus, As'ad & Hamdie 2020), proses penilaian kualitas pelayanan dilakukan di saat pelayanan tersebut terjadi. Berbarengan dengan diterapkannya protokol kesehatan, pelayanan saat ini dijalankan dengan banyak perubahan jika dibandingkan dengan masa sebelum Pandemi Covid-19 terjadi. Salah satu penyedia pelayanan

administrasi kependudukan yaitu Kapanewon Gamping yang merupakan salah satu Kapanewon di Kabupaten Sleman dengan penduduk mencapai 94.240 jiwa. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kapanewon Gamping memiliki Inovasi pelayanan yakni maklumat pelayanan yang CERIA, yaitu pelayanan yang Cepat, Efektif, Ramah, Ikhlas dan Akuntabel. Kapanewon Gamping mengalami peningkatan Pelayanan yang dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meningkat selama 3 tahun terakhir. Tujuan diberikannya pelayanan publik untuk masyarakat di tingkat Kapanewon yaitu untuk menghadirkan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat dalam rangka perluasan jangkauan pelayanan. Adanya perluasan ini menjadi sebuah tanggung jawab bagi Kapanewon sebagai unit pemerintahan otonom yang terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat.

**Tabel 1.1 Jumlah Realisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2019-2021**

Dokumen	2019	2020	2021
Kartu Tanda Penduduk	5.963	6.635	4.735
Kartu Keluarga	5.542	4.821	5.742
Pindah Penduduk	974	690	477
Masuk penduduk	968	669	340

Sumber: Kantor Kapanewon Gamping

Administrasi kependudukan di Kapanewon Gamping terdiri dari pelayanan pendaftaran penduduk yang mencakup pelayanan Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Legalisasi Dokumen Kependudukan, Pindah Penduduk Dan Masuk Penduduk. Berdasarkan pra wawancara dengan Kepala Bagian Jawatan Umum pada Tanggal 1 Oktober Tahun 2021, beberapa hambatan yang ditemui pada proses terjadinya pelayanan yaitu tuntutan masyarakat akan waktu proses permohonan dari masyarakat seperti permohonan E-Ktp maupun Kartu Keluarga untuk kepentingan yang mendesak. Hambatan lain yang ditemukan yaitu pada pemenuhan syarat-syarat untuk mengurus permohonan kependudukan seperti kejadian masyarakat yang belum paham terkait dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi, atau kurangnya data pendukung yang harus dilampirkan bersama dengan permohonan. Sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat yang mengurus permohonan Kartu Keluarga pada tanggal 24 Desember 2021, Pelayanan di Kapanewon Gamping sudah baik dan harus ditingkatkan lagi. Menurut observasi awal peneliti, terdapat permasalahan yaitu tidak sedikit masyarakat yang kebingungan akan syarat-syarat yang harus dilengkap dalam mengurus administrasi kependudukan seperti mengurus Kartu Keluarga sehingga masyarakat harus kembali lagi untuk mengambal data yang diperlukan.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan temuan masalah tersebut, maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022?

## 3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022.

## KAJIAN PUSTAKA

Peneliti telah melakukan kajian studi terdahulu dengan topik yang relevan dan menjabarkan hasil penelitian serta perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu untuk memberikan fokus dan batasan terhadap penelitian yang diteliti.

Pertama, Penelitian yang ditulis oleh Aidatun Nufus, Uhaib As'ad, Nikhrawi Hamdie Tahun 2020 dengan judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Aluh-Aluh Kabuapten Banjar". Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan aluh-aluh diukur dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible, Responsiviness, Emphaty, Assurance dan Reability*. Dalam pengukuran ini terdapat hambatan di pada indikator tangiablen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu kurangnya sarana prasarana untuk mendukung kenyamanan dan jalannya pelayanan seperti lemari dan meja duduk Perbedaan penelitian Aidatun dkk dengan penelitian penulis yaitu penelitian Aidatun dkk menggunakan teknik analisis redukasi data dan penyajian data. Sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif.

Kedua, penelitian penelitian yang ditulis oleh Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, Agus Zainal Abidin Tahun 2021 yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan". Hasil menunjukkan bahwa Kantor Camat Purwodadi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan indikator tangible, reliabelitas, responsiveness, assurance, dan emphaty. Namun belum semua indikator tersebut berjalan sesuai harapan. Kendala yang dihadapi menyangkat kurangnya tenaga pelayanan dan sarana prasana yang ada. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian Alifian dkk yaitu penelitian Alifian dkk menggunakan dua tujuan masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor camat purwodadi.

Kerangka dasar teori digunakan untuk mendapatkan konsep dari penelitian yang akan dilakukan. Kerangka dasar konsep menerangkan fenomena, menafsirkan istilah-istilah atau definisi yang akan digunakan dalam penulisan penelitian ini dengan jelas berdasarkan apa yang telah diuji sebelumnya oleh para ahli. Penelitian ini menggunakan kerangka dasar teori sebagai berikut :

### 1. Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam mengurus keperluan dalam hidup, masyarakat perlu mengurus beberapa dokumen yang dibutuhkan. Menurut (Salimin, 2020) yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dokumen tersebut di dapatkan dari penyelenggara pelayanan publik dimana dokumen yang disediakan tersebut dipenuhi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam bentuk pelayanan barang dan jasa maupun pelayanan dalam bentuk administrasi.

Pelayanan publik dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tujuan tertentu. Menurut (Selang et al., 2019), pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat baik dalam bentuk pelayanan barang maupun pelayanan dalam bentuk jasa. Pelayanan yang disediakan oleh

pemerintah dijalankan oleh instansi pemerintah yang berada di daerah dan dipusat, Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah.

Menurut Kurniawan dalam (Maulana & Larasati 2017), penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan dasar aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan pedoman tersebut, pelayanan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan syarat-syarat kelengkapan yang harus dipenuhi.

#### Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam menjalankan pelayanan publik, Indonesia telah mengaturnya di dalam Undang-Undang. Menurut (Wijaya, 2018) berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Di dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang diberikan untuk masyarakat tidak memandang kepentingan pribadi maupun golongan, pelayanan harus dilakukan untuk kepentingan umum.
- 2) Pelayanan harus memperhatikan kepastian hukum, adanya hukum berfungsi sebagai penjamin adanya hak dan kewajiban dalam jalannya penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Masyarakat terdiri dari bermacam-macam perbedaan seperti suku, ras, gender, agama, dan status ekonomi. Maka dari itu pelayanan harus mengutamakan kesamaan hak yang dimiliki oleh warga negara.
- 4) hak dan kewajiban harus seimbang harus dipahami dengan baik bagi penyelenggara pelayanan maupun penerima layanan.
- 5) Bidang tugas yang haruslah memiliki kompetensi yang baik, hal ini untuk menunjang keprofesionalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 6) Sikap partisipatif dibuktikan melalui peran masyarakat selama berjalannya penyelenggaraan pelayanan
- 7) Penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan adil, hal ini artinya menjunjung tinggi persamaan dan tidak berlaku diskriminatif
- 8) Keterbukaan terhadap informasi sehingga masyarakat bisa mengakses informasi tersebut terkait dengan kebutuhannya.
- 9) Penyelenggaraan pelayanan untuk masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan pada pelayanan tersebut.
- 10) Bagi pemohon pelayanan yang renta, diberikan kemudahan dan fasilitas sehingga tercipta keadilan
- 11) Standar pelayanan yang tepat waktu menjadi suatu hal yang sangat mempengaruhi jalannya pelayanan

Menurut (Achyar et al., 2018), Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pemohon pelayanan, terdapat asas-asas pelayanan yang harus dijadikan pedoman untuk menyelenggarakan pelayanan diantaranya yaitu:

- 1) Akuntabilitas pelayanan
- 2) Sikap partisipatif dari pemohon dan penyelenggara pelayanan
- 3) Transparansi yang diberikan agar pemohon dapat mengakses hal yang dibutuhkan

- 4) Kesamaan Hak dengan tidak bersikap diskriminatif
- 5) Keseimbangan Hak dan kewajiban
- 6) Kondisional dalam melayani

Menurut (Dimiyati, 2020), Asas Pelayanan Publik yang dilakukan untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa, sebab itu pemerintah membutuhkan pedoman dalam melakukan pelayanan berdasarkan asas-asas pelayanan public. Dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, disebutkan asas-asas dalam memberikan pelayanan yaitu:

- 1) Transparansi, artinya pelayanan bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.
- 2) Akuntabilitas, artinya apa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggung jawab, penyelenggaraan tersebut harus berdasar pada Undang-Undang yang berlaku.
- 3) Kodisional, pelayanan dilakukan dengan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 4) Partisipatif, penyelenggaraan pelayanan dilakukan antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna pelayanan.
- 5) Kesamaan hak, yaitu sikap untuk tidak berperilaku diskriminatif terhadap perbedaan suku, gender, agama, maupun status ekonomi.
- 6) Keseimbangan, hak dan kewajiban harus sama-sama dilakukan bagi penyedia maupun pengguna pelayanan.

#### b. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan berguna untuk memberikan jaminan akan jalannya pelayanan yang diadakan oleh pemberi layanan. Menurut (Wijaya, 2018), Standar pelayanan berisi pedoman-pedoman tentang bagaimana teknis jalannya sebuah pelayanan dengan tujuan agar pelayanan tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya dan tetap menurut pada undang-undang yang berlaku. KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah menyebutkan standar-standar pelayanan yang harus ada di dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu alur atau prosedur yang telah ditetapkan pada proses pelayanan
- 2) Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang ada di lingkungan pelayanan
- 3) Biaya pelayanan untuk pelayanan yang diberikan
- 4) Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan
- 5) Kompetensi petugas pelayanan, yaitu kemampuan petugas dalam memberi pelayanan
- 6) Produk pelayanan, yaitu hal yang diterbitkan berdasarkan kebutuhan pemohon

Menurut (Ginting, 2019) yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terdapat komponen-komponen dalam melaksanakan pelayanan publik di antaranya yaitu :

- 1) Dasar Hukum yang jelas
- 2) Biaya/tarif pelayanan
- 3) Sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan
- 4) Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- 5) Persyaratan yang dibutuhkan
- 6) Produk yang ada dalam pelayanan
- 7) Prosedur Pelayanan yang jelas
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- 9) Pengawasan internal terhadap pelayanan
- 10) Pengawasan Extern pada pelayanan
- 11) Kompetensi petugas pelayanan dalam melayani
- 12) Jumlah pelaksana yang melakukan pelayanan
- 13) Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan
- 14) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 15) Jaminan pelayanan

Selain itu (Ginting, 2019) menjabarkan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menetapkan standar pelayanan yang berdasarkan menurut Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 meliputi:

- 1) Sederhana
- 2) Berkelanjutan
- 3) Partisipatif
- 4) Berkelanjutan
- 5) Akuntabel
- 6) Transparansi

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Setelah mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, warga negara memiliki hak untuk memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat karena organisasi pelayanan memiliki salah satu ciri yaitu akuntabilitas publik. Menurut (Kurniawan, 2017), kualitas suatu pelayanan di dapat melalui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat karena masyarakat merupakan penerima pelayanan yang mendapatkan secara langsung bagaimana pelayanan tersebut diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Selain itu, kemudahan dalam proses pelayanan ikut menjadi elemen dalam menentukan suatu kualitas pelayanan.

Menurut (Prasetyo, 2020), penyelenggara pelayanan harus berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga dengan berdasarkan standar tersebut, pelayanan dapat berjalan dengan baik dan pada akhirnya mampu menghadirkan kepuasan bagi para penerima pelayanan.

Menurut (Hardiyansyah, 2018), pelayanan memiliki sifat dinamis karena melalui berbagai proses dan perubahan terhadap jasa, proses serta lingkungan. Namun dengan adanya sifat dinamis tersebut, penilaian pertama terhadap kualitas pelayanan ada pada kepuasan penerima layanan untuk itu perubahan terhadap pelayanan perlu disertakan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

### b. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml et al dalam (Hardiyansyah, 2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator, diantaranya yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu suatu aset berwujud, fasilitas, atau sarana prasarana yang ada di wilayah pelayanan. Dengan adanya bukti fisik tersebut, kualitas pelayanan dapat dinilai bagi para penerima pelayanan yang merasakan kenyamanan maupun kebersihan terhadap fasilitas yang ada.
- 2) *Realibility* (kehandalan), indikator ini menyangkut tentang bagaimana kemampuan pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima

pelayanan. Ukuran dari indikator kehandalan ini berupa tanggung jawab, dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), ketanggapan dari penyedia pelayanan dapat diukur melalui sikap adil pegawai, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan), dalam proses pelayanan jaminan sangat dibutuhkan oleh pemohon karena jaminan akan membuat suatu kualitas pelayanan menjadi baik karena pemohon memiliki kepastian dan rasa aman saat proses terjadinya pelayanan.
- 5) *Empathy* (Empati), diukur melalui sikap penyelenggara pelayanan dalam melayani pemohon yang dibuktikan melalui sikap tidak diskriminatif maupun sikap peduli akan keinginan pemohon.

Menurut Levince dalam Ratminto dalam (Angkat, 2017), indikator dalam menilai sebuah kualitas pada pelayanan yaitu : *Accountability* (Akuntabilitas), yaitu kesesuaian tingkat pelayanan pada saat diselenggarakan dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat.

- 1) *Responsiveness* (Responsivitas), yaitu esesuaian pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan terhadap bagaimana harusnya pelayanan tersebut berjalan.
- 2) *Responsibility* (Responsibilitas), sikap tanggap akan kebutuhan pemohon.

Gronross dalam (Angkat, 2017), menjabarkan kriteria-kriteria yang ada pada kualitas pelayanan diantaranya yaitu :

- 1) *Professionalism and skill*, yaitu sikap pemberi pelayanan yang sesuai dengan aturan bekerja
- 2) *Attitudes and behavior*, yaitu perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada pemohon
- 3) *Accessibility and flexibility*, yaitu penyesuaian pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemohon
- 4) *Reliability and trustworthiness*, yaitu pemohon dapat mempercayai apa yang diurusnya kepada pemberi pelayanan
- 5) *Recovery*, yaitu tindakan pemecahan permasalahan yang dialami saat terjadinya pelayanan
- 6) *Reputation and credibility*, yaitu tanggung jawab dari pemberi pelayanan atas kepercayaan yang diberikan oleh pemohon

## 3. Administasi Kependudukan

### a. Administrasi Kependudukan

Indonesia telah mengatur kegiatan administrasi kependudukan yang Menurut (Angkat, 2017), Di dalam pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tersebut, administrasi kependudukan memiliki pengertian yaitu kegiatan dimana dokumen penduduk dicatat dan ditata berdasarkan pendaftaran penduduk yang telah dilakukan.

Menurut (Nufus, As'ad, & Hamdie 2020), administrasi kependudukan menata data penduduk sesuai dengan urusan yang telah diurus pada kantor pelayanan yang berada pada daerah tempat tinggal maupun domisili yang ditinggali penduduk saat ini.

Menurut (Cristianingsih, 2020), administrasi penduduk memiliki sistem yang akan menyimpan data-data

kependudukan sesuai dengan data yang diisi oleh pemohon pada saat mengurus data tersebut. Data tersebut menjadi data yang penting, menyangkut dokumen dan identitas penduduk yang digunakan sebagai syarat dalam mengurus urusan yang berkaitan dengan jalannya kehidupan.

#### b. Pendaftaran Penduduk

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Tentang Administrasi Kependudukan, Pendaftaran Penduduk bertujuan untuk mendapatkan data yang mutakhir berupa dokumen kependudukan maupun kartu identitas. Pendaftaran penduduk mencatat peristiwa yang terjadi mulai dari penduduk yang lahir sampai yang sudah meninggal. Guna pendaftaran penduduk yaitu untuk mendata penduduk ke dalam administrasi kependudukan yang kemudian hasilnya dikeluarkan dalam bentuk dokumen atau identitas kependudukan.

Menurut (Angkat, 2017), Pendaftaran penduduk dilakukan di daerah tempat tinggal atau domisili yang berkaitan dengan keberadaan, sesuai dengan kebutuhan yang akan diurus oleh penduduk tersebut. Pendaftaran penduduk diproses untuk kemudian diterbitkan dalam bentuk dokumen. Dokumen tersebut berupa elektronik ktp, kartu keluarga, dan keterangan pindah datang.

### METODE

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dimana hasil dari penelitian ini berupa gambaran kata-kata yang ditulis maupun lisan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Menurut (Nurimansyah et al., 2020), penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan di dalam dengan hasil berupa gambaran suatu fenomena secara akurat, sistematis dan faktual.

#### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kapanewon Gamping karena lokasi ini berhubungan langsung dengan tujuan penelitian.

#### 3. Unit Analisis Data

Unit analisa pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan tujuan informan penelitian yang dipilih dengan maksud dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian peneliti. Unit analisa dalam penelitian ini yaitu Kepala Jawatan Umum sebagai informan kunci yang secara langsung memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan kegiatan di bidang administrasi kependudukan, Pegawai bagian Jawatan Umum yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, pegawai lain dengan alasan pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya dari informan pada satu bidang pelayanan tersebut melainkan juga perlu mendapat penilaian dari informan bidang lain yang juga terlibat, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan secara langsung. Jumlah unit analisa penelitian ini tidak dibatasi, pengumpulan data melalui informan dihentikan jika data yang terkumpul telah menjawab penelitian.

#### 4. Jenis data

- Data Primer menurut (Sugiyono, 2016:137) diambil dari pertanyaan yang didapat jawabannya secara langsung melalui sumbernya. Data primer di penelitian ini yaitu semua informasi mengenai

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022. data bersumber dari hasil wawancara dan observasi dengan informan yang telah ditentukan yaitu masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, Kepala Jawatan Umum, dan Pegawai Kantor Kapanewon Gamping

- Data Sekunder, menurut Sugiyono (2016:137) data sekunder berguna untuk melengkapi data primer yang telah dilakukan oleh peneliti. Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen maupun orang lain di dalam penelitian.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

- Peneliti mengumpulkan atau mencari data dibutuhkan pada penelitian ini diantaranya dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut Wawancara, menurut (Saputra, Affifudin, & Pindahanto 2019), wawancara yaitu cara untuk memperoleh data atau informasi dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber sehingga data dapat diperoleh secara langsung. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan kepada Kepala Jawatan Umum, Pegawai Bagian Jawatan Umum dan Masyarakat. Tujuan dari pemilihan narasumber ini adalah narasumber tersebut sebagai pihak yang bisa menjawab hal yang berkaitan dengan perumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti.
- Obsevasi, menurut (Saputra, Affifudin, & Pindahanto 2019), teknik ini dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang kejadian yang ada di lokasi penelitian. Dengan ini peneliti mengamati kejadian yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 selama pengambilan data sekunder berlangsung.
- Dokumentasi menurut (Saputra, Affifudin, & Pindahanto 2019), metode ini mengumpulkan catatan penting yang berhubungan dengan rumusan masalah yang akan diteliti sehingga data yang akan diperoleh bersifat sah dan lengkap.
- Angket menurut (Cristianingsih, 2020), angket merupakan sebuah wawancara tidak langsung yang dilakukan kepada narasumber yang diperoleh dengan cara menyebarkan beberapa pertanyaan untuk diisi oleh narasumber.

#### 6. Teknik Analisis Data

Analisis data diperoleh melalui data yang telah dikumpulkan, kemudian disusun dalam bentuk yang sistematis sehingga data yang telah diolah tersebut bisa dipublish untuk publik. Menurut Sugiyono dalam (Yasa, 2018), analisis deskriptif dilakukan melalui data terkumpul yang diolah dengan mendeskripsikan data tersebut sesuai dengan apa adanya tanpa membuat kesimpulan yang generalisasi. Pada analisis deskriptif, penggambaran hasil dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan data, data yang telah terkumpul direduksi untuk kemudian disajikan, setelah itu dapat ditarik kesimpulan untuk di verifikasi.

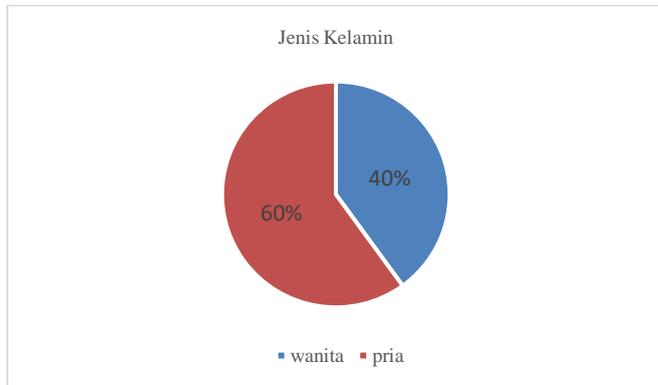
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Deskripsi Responden

a. berdasarkan jenis kelamin

Keterlibatan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada diagram berikut :

**Gambar 3.1 Diagram Responden berdasarkan jenis kelamin**



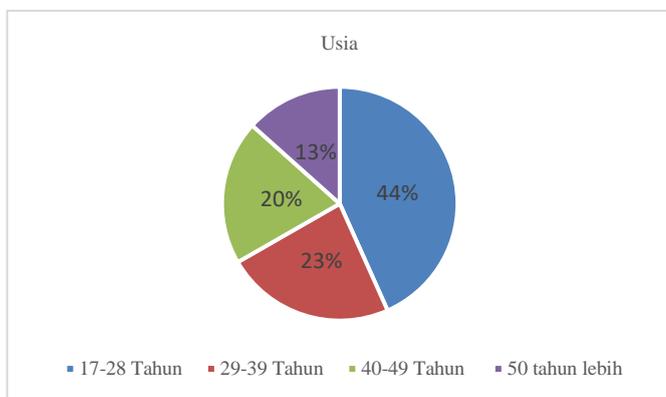
Sumber : data primer

Berdasarkan klasifikasi responden pada diagram di atas, maka dapat diketahui jumlah responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 40% sedangkan responden pria berjumlah 60%. Dari jumlah diatas, maka dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin pria lebih banyak dari responden berjenis kelamin wanita.

b. Deskripsi Responden berdasarkan usia

Keterlibatan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada diagram berikut :

**Gambar 3.2 Diagram Responden berdasarkan usia**



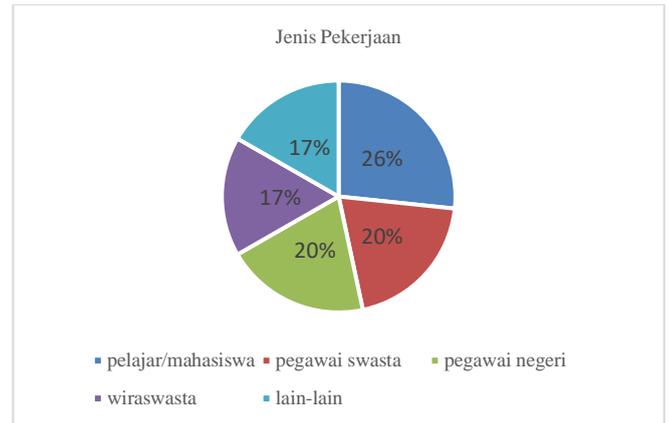
Sumber : Data primer

Berdasarkan klasifikasi responden menurut usia pada diagram di atas, dapat diketahui jika klasifikasi responden berdasarkan umur didominasi oleh masyarakat yang berusia 17-28 tahun yaitu sebanyak 44%. Responden usia 29-39 tahun sebanyak 23%, usia 40-49 tahun sebanyak 20%, dan usia 50 tahun lebih sebanyak 13%.

c. Deskripsi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Keterlibatan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada diagram berikut :

**Gambar 3.3 Diagram Responden berdasarkan usia**



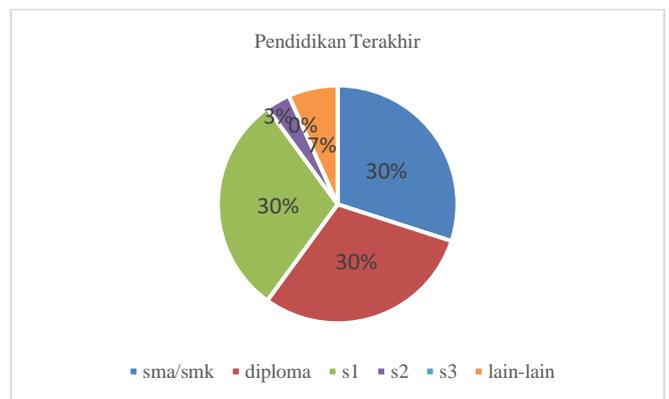
Sumber : Data primer

Berdasarkan klasifikasi responden pada diagram di atas, dapat diketahui jika pelajar/mahasiswa mendominasi responden pada klasifikasi jenis pekerjaan dengan jumlah 26%. Sedangkan pegawai swasta dan pegawai negeri memiliki responden yang sama masing-masing sebesar 20%, wiraswasta sebesar 17% dan lain-lain dengan jumlah yang sama dengan wiraswasta sebesar 17%.

d. Deskripsi Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Keterlibatan responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada diagram berikut :

**Gambar 3.4 Diagram Responden berdasarkan usia**



Sumber : data primer

Berdasarkan klasifikasi responden pada diagram di atas, dapat diketahui jika responden sma/smk, diploma, dan S1 memiliki jumlah responden yang sama yaitu 30% responden. Sedangkan responden S2 memiliki jumlah sebesar 3%, responden S3 memiliki jumlah 0%, dan responden dengan tingkat pendidikan lain-lain sebanyak 7%.

2. Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022

Kualitas pelayanan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 diukur melalui lima indikator yaitu Bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan

(*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Peneliti akan menggambarkan kualitas pelayanan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 berdasarkan data penelitian yang telah diolah pada pembahasan berikut ini.

a. Bukti fisik (*Tangible*)

Kualitas pelayanan salah satunya ditentukan oleh kenampakan fisik yang ada selama proses pelayanan berlangsung. Bukti fisik dalam indikator ini terdiri dari sarana prasana dan fasilitas yang ada disana termasuk kenyamanan dan kebersihan dari sarana prasana itu sendiri. Berikut ini adalah tabel frekuensi pendapat masyarakat dalam skala yang telah diberikan pada 3 pertanyaan yang menilai bukti fisik di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022.

**Tabel 3.1 Indikator bukti fisik (*Tangible*)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi Jawaban		
		1	2	3
1.	Sangat Tidak Baik	0	0	0
2.	Tidak Baik	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	1	1
4.	Baik	9	12	14
5.	Sangat Baik	19	17	15
Jumlah		30	30	30

Sumber : data primer diolah

Kapanewon gamping memberikan fasilitas untuk para penerima pelayanan seperti ruang tunggu yang telah diberi jarak pada masa pandemi yang sesuai dengan protokol kesehatan guna menghindari penyebaran virus Covid-19. Pada pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping, masyarakat yang datang secara umumnya ramai pada waktu pagi hari, namun yang datang bersamaan tidak mencapai lebih dari ruang tunggu yang telah disediakan. Jika ruang tunggu yang sudah diberi jarak selama masa pandemi penuh selama proses pelayanan, Pengamanan dibagian pintu masuk kantor membatasi masyarakat agar menunggu diluar sampai antrian di dalam berkurang. Namun tidak jarang ada masyarakat yang menunggu pelayanan dengan berdiri sehingga hal ini perlu mendapat perhatian terkait kursi tunggu diluar ruang pelayanan yang perlu ditambah untukantisipasi saat proses pelayanan sedang ramai. Pada ruang tunggu perekaman E-Ktp, disediakan kursi selama menunggu antrian perekaman E-Ktp. Diruang perekaman E-Ktp terdapat dua buah komputer yang disediakan untuk kebutuhan proses administrasi kependudukan yang dioperasikan oleh dua orang pegawai. Tersedia kamera yang digunakan untuk mengambil gambar saat perekaman E-Ktp.

Pada ruang pelayanan, disediakan ruang penyimpanan berkas yang didalamnya terdapat lemari untuk menyimpan berkas kependudukan sehingga dokumen-dokumen tersebut tertata rapi dan diurutkan berdasarkan nomor registrasi. Seringkali terdapat kasus dimana pencetakan dokumen kependudukan mengalami mis komunikasi sehingga perlu mencari data terkait dengan nomer registrasi tersebut pada lemari berkas yang sangat membantu serta penyusunan yang urut, sehingga mempermudah pencarian berkas tersebut dan permasalahan dapat segera teratasi.

Kapanewon Gamping mendapat mendapatkan fasilitas Mesin Anjungan Dukcapil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman sejak pertengahan tahun 2021 lalu. Mesin ini berguna untuk mencetak dokumen kependudukan sendiri yang telah diurus oleh masyarakat melalui website online milik Dukcapil Sleman. Mesin ini tentu sangat berguna pada masa Pandemi untuk mengurangi jumlah masyarakat yang mengurus dan datang secara langsung ke kantor pelayanan sehingga secara tidak langsung membantu mengurangi jumlah kontak dan penyebaran virus Covid-19 yang ada di wilayah Kapanewon Gamping dan sekitarnya. Kapanewon Gamping menyediakan dua orang sebagai operator fasilitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri tersebut. Pada Masyarakat yang ingin mencetak dibantu oleh operator sehingga tidak kebingungan dan mempersingkat waktu antrian. Masyarakat mencetak dokumen yang telah diurus secara online dengan menempelkan barcode yang telah diterima melalui email. Pada kasus di lapangan, seringkali pencetakan dokumen tidak berhasil atau blank page sehingga operator perlu merestart ulang mesin tersebut. terkadang kasus lain seperti *offline* pun terjadi, sehingga operator harus menghubungi Dukcapil Sleman untuk menyampaikan dan mengetahui permasalahan apa yang sedang terjadi. Jika hal ini terjadi, masyarakat diminta untuk kembali lagi dilain waktu atau mengunjungi tempat yang memiliki fasilitas Mesin Anjungan Dukcapil mandiri yang sama. Selain permasalahan yang terjadi secara internal, permasalahan eksternal pun sering terjadi seperti masyarakat yang terlambat mencetak dokumen melalui email yang memiliki waktu kadaluarsa, sehingga pada kasus ini dokumen kependudukan tidak dapat dicetak dan operator menyampaikan kepada masyarakat jika masyarakat harus kembali mengurus secara online.

Pada loket pelayanan, diberi sekat kaca yang berguna memberi jarak dan interaksi secara langsung antar pegawai dan masyarakat. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk menghindari penularan virus Covid-19 di masa Pandemi. Walaupun antara pegawai dan masyarakat sudah menggunakan masker, tetapi untuk mencegah adanya kemungkinan tertular secara langsung, maka loket pelayanan diberi sekat tersebut.

Pada sarana pra sarana di bagian pelayanan administrasi kependudukan, disediakan satu buah kipas angin dibagian ruang tunggu pelayanan dan satu buah di bagian dalam loket pelayanan. Pada ruang perekaman Ktp dan penyimpanan berkas disediakan AC sebagai pendingin ruangan. AC yang disediakan diruang arsip adalah sebagai pengontrol suhu, kelembapan dan kebersihan udara. Hal ini dikarenakan jika suhu dan kelembapan udara berubah-ubah maka akan mengakibatkan kerusakan pada arsip. Di ruang tunggu pelayanan, disediakan meja dan bolpoin untuk masyarakat. Kantor Kapanewon menyediakan televisi sebagai media hiburan dan tempat koran di bagian belakang pelayanan.

Tempat cuci tangan dan pengecekan suhu dilakukan di luar ruang pelayanan. Masyarakat yang akan mengurus pelayanan mencuci tangan di bagian tempat cuci tangan setelah itu di cek suhu tubuh oleh keamanan yang ada di bagian luar pelayanan. Hal ini merupakan bagian dari protokol kesehatan yang diwajibkan oleh pemerintah selama masa Pandemi berlangsung untuk pencegahan penularan Covid-19.

Kenyamanan akan pelayanan di Bagian Bidang Administrasi Kependudukan di dukung oleh fasilitas dan

sarana prasana yang telah disediakan seperti yang telah dijabarkan diatas. Menurut observasi masyarakat yang mengurus administasi kependudukan setiap harinya membuat suasana kondusif karena tidak penuhnya ruangan sehingga masyarakat dapat menunggu secara nyaman dengan sarana prasana dan fasilitas yang telah disediakan. Selain itu masyarakat menaati nomor antrian yang disediakan sehingga tidak berebut untuk mendapatkan pelayanan.

kebersihan di area pelayanan bidang administrasi kependudukan memiliki kebersihan yang baik. Jumlah petugas kebersihan di Kapanewon Gamping berjumlah dua orang yang membersihkan area kantor setiap harinya sehingga selain dari sarana prasana dan fasilitas, masyarakat dan pegawai merasa nyaman karena kebersihan terjaga dengan teratur dan bersih karena dibersihkan setiap hari. Ruang pelayanan bagian Administrasi Kependudukan memenuhi kelayakan karena tidak ada hal yang mengganggu pelayanan di bagian fasilitas dan prasarana yang telah memadai. Hal ini sebagai perwujudan Rencana Strategis Tahun 2021-2026 terkait dengan peningkatan kualitas Pelayanan Publik berupa fasilitas, sarana dan prasana pelayanan. Di masa Pandemi, ruang pelayanan bagian Administrasi kependudukan menyesuaikan dengan protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan penularan virus Covid-19 berupa Tempat cuci tangan dan loket yang telah diberi sekat berupa kaca selain itu disediakan *hand sinitizer* pada loket pelayanan.

b.kehandalan (*Reliability*)

Indikator ini membahas tentang kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping. Kehandalan yang diukur pada penelitian ini terdiri dari kejelasan informasi, kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan sikap tanggung jawab dari pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini adalah tabel frekuensi pendapat masyarakat dalam skala yang telah diberikan pada 3 pertanyaan yang menilai kehandalan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022.

**Tabel 3.2 Indikator kehandalan (*Reliability*)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi Jawaban		
		4	5	6
1.	Sangat Tidak Baik	0	0	0
2.	Tidak Baik	0	1	1
3.	Cukup Baik	1	1	1
4.	Baik	11	14	15
5.	Sangat Baik	18	14	13
Jumlah		30	30	30

Sumber: data primer diolah

Kejelasan informasi di Kantor Kapanewon Gamping selain diperoleh melalui penyampaian lisan antar pegawai dengan masyarakat secara langsung, dapat diliat melalui tulisan seperti baner-baner yang memuat syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam mengurus surat administrasi kependudukan yang diletakkan di samping loket pelayanan. Selain itu bentuk penyampaian informasi lainnya dapat diakses melalui website milik Kapanewon Gamping terkait

dengan jenis pelayanan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi menurut Standar Operasional Pelayanan yang telah ditentukan

Pelayanan Administrasi Kependudukan menyarankan masyarakat untuk mengurus secara online apabila masyarakat mengelukan waktu pelayanan yang lama atau bagian pelayanan memberikan informasi secara lisan dan tulisan seperti gambar diatas apabila dokumen kependudukan wajib diurus di Kantor Dukcapil Sleman. Seperti yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, Pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping meliputi Ktp, Kartu Keluarga, Masuk Penduduk dan Keluar Penduduk. Apabila ada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan diluar Pelimpahan dari Dukcapil Sleman, Petugas Pelayanan memberikan informasi secara lisan dan tulisan seperti gambar diatas. Lebih baik apabila informasi terkait dengan pelayanan secara online ini ditempelkan pada papan pengumuman dibagian depan pelayanan agar masyarakat bisa membaca informasi tersebut sebelum masuk ke ruang pelayanan.

Menurut data Rencana Strategis Kapanewon Gamping Tahun 2021-2026, Banyaknya rata-rata pemohon yang datang setiap harinya mencapai 30 orang. Pada proses pelayanan, petugas pelayanan menyampaikan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk mencetak data yang diurus oleh masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pegawai administrasi kependudukan di Kapanewon Gamping berjumlah tiga orang termasuk merekam data KTP dan dua orang tenaga honorer.

Pada pengurusan E-Ktp, masyarakat yang ingin mengurus sesuai kebutuhan diwajibkan untuk membawa data pendukung, contohnya adalah kepengurusan KTP yang hilang maka data pendukung yang diperlukan adalah form pengisian dan surat kehilangan dari Polsek. Pada pengurusan Ktp yang rusak, seringkali masyarakat lupa membawa ktp yang rusak tersebut sehingga harus kembali lagi dengan membawa Ktp tersebut. Untuk Kepengurusan KK, data pendukung yang diperlukam sesuai dengan kebutuhan yang ingin diurus. Pemohon umumnya sudah mengisi form yang telah disediakan oleh tingkat desa sehingga persyaratan yang dibutuhkan sudah di informasikan oleh pihak desa dan masyarakat tinggal mengurus di Kapanewon untuk di proses. Untuk datang dan Pindah Penduduk, surat pengantar dari Kapanewon dapat ditunggu sehingga disampaikan persyaratan pengurusannya untuk dibawa ke Dukcapil.

Pada hasil analisis, terdapat masyarakat yang sering mengeluhkan terkait dengan waktu jadinya dokumen kependudukan untuk kepentingan mendesak maupun untuk kepentingan lain terutama pada masa Pandemi Covid-19. Namun standar pelayanan untuk memproses dokumen kependudukan adalah tujuh hari untuk Ktp dan sepuluh hari untuk Kartu Keluarga. Untuk proses datang dan pindah penduduk dapat ditunggu. Pada prosedur pelayanan, pemohon mendaftarkan permohonan ke petugas loket, petugas loket memeriksa persyaratan, apabila berkas tidak lengkap pemohon diminta kembali lagi dengan syarat-syarat yang sudah dilengkapi, apabila persyaratan lengkap maka data kependudukan bisa diproses berdasarkan estimasi waktu yang telah ditentukan. Pada kasus yang terjadi di lapangan, pernah terjadi dimana proses dokumen kependudukan belum selesai sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat diminta menunggu dokumen tersebut untuk

diproses. Hal ini terjadi akibat banyaknya dokumen yang perlu diproses sedangkan operator hanya terdapat satu orang. Hal ini tentu perlu menjadi sebuah evaluasi bagi kantor Kapanewon Gamping terkait dengan kuantitas pegawai di bidang Administrasi Kependudukan yang belum sesuai.

pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari memeriksa berkas sampai dengan pencetakan dokumen yang dibutuhkan. Faktor-faktor penghambat yang ditemui selama proses pelayanan adalah terkadang terdapat masyarakat yang ingin mengurus data kependudukan dengan waktu yang singkat namun tidak memenuhi data pendukung atau syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus dokumen kependudukan tersebut. Dengan adanya sikap masyarakat yang sulit mematuhi standar operasional prosedur yang berlaku terkait dengan persyaratan yang berlaku. Hal ini merupakan suatu hambatan yang perlu diperhatikan agar masyarakat dapat mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

Pelayanan administrasi kependudukan sudah menerapkan tanggung jawab yang baik. Penyelesaian terhadap hambatan-hambatan yang ditemui bisa diselesaikan sesuai dengan aturan dan SOP yang berlaku. Tanggung jawab lain adalah seputar jam pelayanan yang berubah-ubah dan jumlah pelayanan yang dibatasi terkait dengan masa Pandemi saat ini. Untuk jumlah perekaman e-KTP, dibatasi setiap harinya hanya mencapai 10 pemohon.

**c. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Indikator ini membahas tentang ketanggapan yang mengukur sikap pegawai dalam merespon masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping. Ketanggapan dalam penelitian ini meliputi Daya Tanggap Pegawai, Kemampuan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan benar, dan sikap adil pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini adalah tabel frekuensi pendapat masyarakat dalam skala yang telah diberikan pada 3 pertanyaan yang menilai ketanggapan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022.

**Tabel 3.3 Indikator Ketanggapan**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi Jawaban		
		7	8	9
1.	Sangat Tidak Baik	0	0	0
2.	Tidak Baik	0	0	0
3.	Cukup Baik	1	1	1
4.	Baik	15	14	10
5.	Sangat Baik	14	15	19
Jumlah		30	30	30

Sumber: data primer diolah

Masyarakat yang telah memenuhi persyaratan seperti yang dibutuhkan secara lengkap, maka data tersebut langsung diproses oleh pegawai di loket pelayanan bidang administrasi kependudukan. Ketanggapan ditentukan dengan jenis data kependudukan yang diurus oleh masyarakat. Untuk pengurusan Ktp yang hilang dan rusak, jika data sudah lengkap maka penduduk bisa langsung pulang dan

menunggu estimasi dokumen kependudukan jadi selama 7 hari kerja. Jika membuat e-KTP, maka masyarakat menunggu waktu perekaman e-ktip di kursi tunggu sebelah ruang perekaman e-ktip dengan kursi yang telah diberi jarak pada masa Pandemi Covid-19. Untuk pengurusan KK, pegawai umumnya membutuhkan waktu sedikit lebih lama untuk memverifikasi kembali persyaratan data yang dibutuhkan. Jika data sudah lengkap, maka petugas akan meminta nomor telepon pemohon untuk dihubungi jika terdapat persyaratan yang kurang lengkap dan pemohon bisa langsung pulang dan menunggu selama 10 hari kerja sampai dokumen pendudukan tersebut jadi. Untuk pengurusan dokumen datang dan pergi, umumnya sedikit lama karena petugas mencetak dan meminta tanda tangan dari Panewu untuk kemudian berkas tersebut dapat diserahkan untuk dibawa ke Dukcapil Sleman.

Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar pada masa Pandemi Covid-19, dibuktikan dengan hasil realisasi bidang Administrasi pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret Tahun 2022. Pada tiga bulan tersebut, e-Ktp yang paling banyak diurus yaitu ada pada bulan Februari, sedangkan untuk pengurusan Kartu Keluarga terbanyak ada pada bulan Januari. Pengurusan Masuk Penduduk terbanyak ada pada bulan Januari, sedangkan pindah penduduk terbanyak ada pada bulan Februari. Perkembangan teknologi yang semakin maju terutama pada masa Pandemi saat ini, mengurangi aktivitas pengurusan administrasi kependudukan yang datang langsung ke Kantor Pelayanan dengan adanya pelayanan online yang disediakan oleh Dukcapil Sleman. Edukasi terkait dengan teknologi pelayanan secara online ini perlu ditingkatkan lagi di tingkat Kapanewon, melihat masyarakat yang mengurus secara offline yang masih banyak yang artinya belum banyak berkurang. Umumnya masyarakat yang masih mengurus kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping secara offline adalah masyarakat yang sudah berumur keatas kecuali perekaman Ktp yang harus dilakukan secara offline. Untuk dokumen kependudukan yang lain yang bisa diurus secara online, petugas loket tetap memberi edukasi terkait dengan pelayanan online tersebut. Namun tidak jarang masyarakat yang memilih untuk mengurusnya secara offline karena berbagai faktor contohnya adalah buta teknologi meskipun telah dipandu pada bagian loket pelayanan terkait alur dan juga alasan tidak terburu-buru menunggu dokumen kependudukan yang diurus secara offline jadi, padahal pelayanan offline menawarkan waktu yang lebih singkat.

Sikap adil dalam memberikan pelayanan bagian administrasi kependudukan ditunjukkan dengan menggunakan nomor antrian bagi para pemohon pelayanan agar tidak terjadi diskriminasi dalam pelayanan. Setelah dicek suhu oleh keamanan, masyarakat dapat mengambil nomor antrian dan menunggu dikursi tunggu yang telah disediakan untuk dipanggil. Namun nomor antrian yang digunakan masih berupa manual belum digital sehingga hal ini perlu menjadi perhatian karena pegawai masih terkadang kebingungan akan nomor antrian selanjutnya atau adanya nomor antrian yang tidak lengkap yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung.

**d. Kepastian (*Assurance*)**

Indikator ini membahas tentang Kepastian pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping. Kepastian pada penelitian ini meliputi Ketepatan

waktu (Jam buka) pelayanan, Keamanan dalam mendapatkan pelayanan, Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan pelayanan. Berikut ini adalah tabel frekuensi pendapat masyarakat dalam skala yang telah diberikan pada 3 pertanyaan yang menilai kehandalan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022.

**Tabel 3.4 Indikator Kepastian (Assurance)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi Jawaban		
		10	11	12
1.	Sangat Tidak Baik	0	0	0
2.	Tidak Baik	1	0	1
3.	Cukup Baik	1	1	0
4.	Baik	6	16	14
5.	Sangat Baik	22	13	15
Jumlah		30	30	30

Sumber : data primer diolah

Ketepatan waktu jam buka pelayanan yang ada di Kantor Kapanewon Gamping buka hari senin-kamis jam 08.00 WIB sampai jam 12.00 WIB, kemudian kantor pelayanan kembali dibuka dari jam 13.00 WIB sampai jam 14.30 WIB. sedangkan pada hari jumat pelayanan dibuka dari jam 08.00 sampai dengan jam 11.00 WIB, kemudia dibuka kembali dari jam 12.30 WIB sampai dengan jam 13.30 WIB. Pada bagian administrasi kependudukan, pelayanan dibuka mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB pada masa Pandemi Covid-19.

Keamanan di Kantor Kapanewon Gamping dijaga oleh 3 orang petugas keamanan yang berjaga secara shift. Pengamanan dilakukan di wilayah kantor dan lingkungan diluar kantor. Untuk mengamankan kendaraan, disediakan tukang parkir yang menjaga wilayah parkir setiap harinya. Namun pernah ada kasus dimana masyarakat yang mengurus pelayanan kehilangan sebuah helm dan hal tersebut menjadi bahan evaluasi bagi para petugas untuk tidak hanya menjaga Kantor Kapanewon tetapi juga menjaga lingkungan di sekitar kantor. Bentuk keamanan lainnya dibuktikan dengan adanya cctv yang dipasang di ruang pelayanan Administrasi Kependudukan. Dengan adanya kasus yang pernah terjadi, maka perlu mendapat perhatian terkait dengan pemasangan cctv diluar ruangan permasalahan serupa dapat dihindari.

Ketrampilan dan pengetahuan petugas pelayanan bidang administrasi kependudukan didasarkan pada tugas pokok dan fungsi pada bidang administrasi kependudukan yaitu menyusun rencana kerja bagian jawatan umum, merumuskan kebijakan yang terkait dengan teknis pelaksanaan dan pembinaan pelayanan umum, melaksanakan dan membina pelayanan umum, melaksanakan sebagian urusan pemerintahan bagian pelayanan umum yang dilimpahkan bupati, dan menyusun serta mengevaluasi laporan terkait dengan pelaksanaan kerja bagian jawatan umum. Menurut isu-isu penting yang terdapat di Renja tahun 2022, Kapanewon Gamping memiliki keterbatasan SDM dari segi kuantitas maupun kualitas sehingga penempatan pegawai belum sesuai dengan ABK dan Anjab yang ada. Pada kondisi di lapangan, Kantor Kapanewon Gamping memiliki dua

tenaga honorer yang membantu pelaksanaan pelayanan untuk membantu pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang berkaitan dengan masalah SDM tersebut. Namun pegawai yang ada masih kurang sehingga masih perlu ditambah pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan Ketrampilan, Anjab dan Abk di bidang tersebut.

e. Empati (Empathy)

Indikator ini membahas tentang sikap empati pegawai dalam memberikan pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping. Empati pada penelitian ini meliputi Sikap peduli pegawai akan keinginan Masyarakat, Kemudahan berkomunikasi dalam proses pelayanan, dan sikap pegawai pegawai dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Berikut ini adalah tabel frekuensi pendapat masyarakat dalam skala yang telah diberikan pada 3 pertanyaan yang menilai kehandalan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022.

**Tabel 3.5 Indikator Empati (Empathy)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi Jawaban		
		10	11	12
1.	Sangat Tidak Baik	0	0	0
2.	Tidak Baik	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	1	1
4.	Baik	10	14	14
5.	Sangat Baik	18	15	15
Jumlah		30	30	30

Sumber : data primer diolah

peneliti menganalisis Sikap peduli dari pegawai dibuktikan dengan adanya perhatian terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat kependudukan yang dimulai dari menanyakan kebutuhan masyarakat, menginformasikan seputar alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi kependudukan Kartu Keluarga, E-Ktp yang hilang, rusak, maupun yang ingin rekam KTP, Pindah dan datang penduduk, serta memberitahu estimasi waktu yang diperlukan untuk mengurus surat kependudukan tersebut.

Pada analisis peneliti, Komunikasi dilakukan dua arah antara pegawai dan pegawai, maupun antara pegawai dan masyarakat. Selama proses pelayanan terkadang ada masyarakat yang sulit untuk mendengar dengan baik sehingga petugas tetap menjelaskan lagi sampai informasi tersebut jelas. Masyarakat yang kurang bisa berkomunikasi dengan baik tetap dilayani oleh petugas pelayanan melalui cara yang bisa dilakukan seperti menulis kata-kata atau memakai bahasa isyarat selama jam pelayanan tersebut dibuka.

Adanya banyak pemohon yang datang untuk mengurus pelayanan administrasi kependudukan setiap harinya menurut isu-isu strategis di dalam Rencana Strategis Kapanewon Gamping dan observasi peneliti menjadi tantangan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit. Hal ini dibuktikan pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang meningkat sejak tahun 2019-2021. Indeks kepuasan tahun 2021 mencapai 82,37 meningkat dari tahun

sebelumnya yang sebesar 79,52. Analisis yang lain adalah sikap pemenuhan terhadap kebutuhan spesifik dari pemohon, dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku, jika persyaratan tidak lengkap maka pemohon diwajibkan untuk melengkapi data tersebut dan kembali lagi mengambil nomor antrian yang baru untuk mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

**Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019-2021**

Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat
2019	79,45
2020	79,52
2021	82,37

Sumber : Kapanewon Gamping

## CONCLUSION AND RECOMMENDATION

### 1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan bagian Administrasi Kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 dinilai dari lima indikator yaitu Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bagian administrasi kependudukan pada masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022 masih perlu diperbaiki terkait dengan indikator Ketanggapan, Kehandalan dan Jaminan. Tiga indikator ini masih perlu diperhatikan karena terdapat hambatan-hambatan yang ditemukan selama pelayanan berlangsung, diantaranya yaitu rata-rata pemohon yang datang setiap harinya mencapai lebih dari 30 orang untuk mengurus administrasi kependudukan, yang paling banyak diurus adalah Kartu Keluarga dan Ktp-El sehingga ketepatan waktu pelayanan terkadang menjadi lama karena Pegawai yang kurang dari segi kualitas dan kuantitas. Hambatan kedua yaitu terkait masyarakat yang menginginkan waktu pelayanan yang singkat namun kurang membawa data pendukung yang sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP yang berlaku.

### 2. Saran

Peneliti memberikan saran atas hambatan-hambatan yang ada pada proses pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kapanewon Gamping sebagai berikut :

1. Solusi internal dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping adalah dengan menambah jumlah pegawai dibagian Administrasi Kependudukan serta mengirim pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan agar pegawai memiliki ketrampilan yang sesuai di bidang tersebut.
2. Solusi eksternalnya adalah dengan melaksanakan sosialisasi secara berkesinambungan dan rutin kepada masyarakat sosialisasi/penyuluhan melalui Kepala Desa, untuk membantu penyebaran dan informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman, yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kapanewon Gamping

- Achyar, I. F., Juharni, J., & Nurkaidah, N. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 1(1), 27-31..
- Angkat, K. N. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.
- Cristianingsih, E. (2020). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 12(2)..
- Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 14(02), 57-67.
- GINTING, H. B. (2019). *Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3):569–86. doi: 10.25041/fiatjustisia.v10n03.794.
- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 659-668.
- Nufus, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Aluh-Aluh Kabupaten Banjar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Nurimansyah, M. (2020). "Implementasi Good Governance Dalam." *Jurnal Mahasiswa* 2(2):114–27.
- Prasetyo, R. A., & Mustikawati, I. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah "CAHAYA ILMU"*, 2(1)..
- Macella, A. D. R. (2020). Kinerja Organisasi Publik dalam Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 51-55..
- Erniati, E., Salimin, A., & Reni, W. O. Pelayanan Publik E-Ktp Di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana. *SELAMI IPS*, 13(1), 54-65.
- Saputra, S. D., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 13(2), 38-44.
- Wijaya, M. (2018). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang (Studi di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

## DAFTAR PUSTAKA

