

# QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICE POPULATION IN IMPROVING PUBLIC SERVICES BASED ON KEPMEN NO. 25 OF 2004

**A. Ariadi**

ariadi@gmail.com  
STIA Al Gazali Barru

## ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of population administration services in terms of issuing Identity Cards in Lalolang Village based on the Decree of the Minister of Administrative Reform No. Kep/25/M.PAN/2/2004 dated February 24, 2004 concerning General Guidelines for Compiling the Community Satisfaction Index for Government Service Units. , and the factors that affect the quality of service for issuing Identity Cards in Lubtik Pakam III Sub-district, Lalolang District based on the Ministerial Decree No. 25 of 2004. This study uses a qualitative descriptive method with a case study approach with inductive data analysis techniques using a single table and then looking for the average service quality variable average. Collecting data using library research and field research. The population is the people of Lalolang Village totaling 4,656 people and the number is determined as a sample of 150 people from 9 (nine) neighborhoods, sampling using simple random sampling technique. Based on the results of data analysis, it is known that. The quality of population administration services in terms of issuing Resident Identity Cards in Lalolang Village based on the Decree of the Minister of Administrative Reform No. Kep/25/M.PAN/2/2004 dated February 24, 2004 concerning General Guidelines for Compiling the Community Satisfaction Index for Service Units of Government Agencies is included in the poor category . where from the 14 elements of service, there are 7 (seven) elements of service that are not good and 7 (seven) elements of service that are included in the good category, namely courtesy and friendliness of officers, certainty of service*

*schedules, environmental comfort. Based on the results of the research and the conclusions mentioned above, the authors contribute suggestions to improve aspects of knowledge where the real aspect is one of the requirements for improving the quality of human resources so that they can create human resources who are able to think ahead.*

*Keywords: population administration service quality, public service*

## **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN KEPMEN NO.25 TAHUN 2004**

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Lalolang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Lubtik Pakam III Kecamatan Lalolang berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan teknik analisis data secara induktif menggunakan tabel tunggal kemudian dicari rata-rata variabel kualitas pelayanan. Pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi adalah masyarakat Kelurahan Lalolang berjumlah 4.656 orang dan jumlah tersebut ditetapkan sampel sebanyak 150 orang berasal dari 9 (sembilan) lingkungan, pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Lalolang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah termasuk dalam kategori kurang baik. dimana dari ke-14 unsur pelayanan, terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan kurang baik dan 7 (tujuh) unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik yaitu kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka penulis memberikan sumbangan saran untuk meningkatkan aspek pengetahuan dimana aspek riil merupakan salah satu syarat peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat menciptakan SDM yang mampu berpikir ke depan.*

*Kata kunci: kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Pelayanan publik*

## A. PENDAHULUAN

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea keempat terdapat tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang diglutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan

suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi.

Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik administrasi kependudukan yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor dan lain-lain.

Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil, tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar.

Sementara itu aparat birokrasi pemerintahan di segala tingkatan dan sektor masih terperangkap dalam sikap mental dan pola-pola kerja yang paling kurang responsif, kurang inisiatif, kurang terampil, dalam memberikan

pelayanan publik terhadap masyarakat. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 menuntut daerah untuk lebih mandiri di dalam mengurus rumah tangganya sendiri, sesuai dengan prakarsa dan aspirasi masyarakat sehingga diharapkan pelaksanaan pembangunan akan lebih meningkat dimana pemerintah kabupaten/kota akan lebih banyak berperan dalam meniberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tuntutan perubahan sebagaimana dikemukakan diatas membawa dampak terhadap berbagai tingkatan pemerintahan termasuk pemerintah kelurahan, terutama Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Konsekuensi logis dari perubahan tersebut menuntut pengaturan yang jelas dan tegas seperti pengaturan di bidang kewenangan, pengorganisasian, kepegawaian, tugas-tugas pemerintahan umum, anggaran dan logistik, pengukuran kinerja organisasi kelurahan. Pengaturan ini diperlukan agar dalam pelaksanaan roda pemerintahan tetap dalam koridor pemerintahan yang legalitas, berwibawa, dan mengedepankan faktor akuntabilitas publik.

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa masyarakat di Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete rilau cenderung merasa enggan untuk meminta pelayanan dari aparat, dengan

asumsi bahwa penyebab keengganan masyarakat tersebut adalah karena perilaku aparat yang masih kurang efektif ditandai dengan lamanya proses penyelesaian produk pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk yang terkadang diselesaikan sampai berhari-hari.

Ketidakefektifan kerja tersebut dapat dilihat dari sikap dan perilaku aparat kelurahan yang tidak melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh, seperti menunda pekerjaan, masuk kantor terlambat dan pulang lebih cepat, berada di luar kantor pada jam kerja, serta berbagai kecenderungan lain yang tidak produktif bagi organisasi. Sehingga untuk mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat dikhawatirkan tidak dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan. Padahal upaya pemerintahan untuk mengambil citra positif dan wibawa yang baik telah gencar dilaksanakan antara lain melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 25 Tahun 2004 yang secara khusus dapat menilai kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit pelayanan. Untuk itu pemerintah kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat, diharapkan dapat langsung meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan yang tertulis

dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Dan pada akhirnya masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik oleh pemerintah kelurahan dapat merasakan kemajuan positif dan upaya pembenahan yang dilakukan oleh pemerintah pusat. Karena walaupun aparatur birokrasi pemerintahan yang lebih tinggi sudah cukup baik dalam berbagai aspek faktor kinerjanya, jika pada tingkat kelurahan tidak atau kurang dapat mendukung terselenggaranya dengan baik program-program pelayanan publik maka keadaan itu akan berimbas pada capaian kinerja pemerintahan yang lebih tinggi.

Oleh karena itu, persoalan lemahnya aspek kinerja aparatur birokrasi pada tingkat kelurahan mencerminkan kualitas pelaksanaan efektivitas kerja yang rendah dimana hal ini harus dipandang sebagai suatu permasalahan kritis yang bersifat strategis guna dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kelurahan mempunyai peranan yang strategis dan menentukan dalam rangka pencapaian tujuan pemerintahan sebagaimana yang diamanatkan dalam kebijakan otonomi daerah, sebab kelurahan merupakan organisasi pemerintah yang langsung berinteraksi dengan masyarakat serta lebih mengenal wilayahnya.

Melalui pembinaan dan penataan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah kelurahan melalui Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 diharapkan dapat memberikan jawaban bagi masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, di lain pihak masyarakat juga diharapkan mampu dan dapat memahami ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Konsep kualitas merupakan suatu istilah dalam manajemen yang kemudian diintrodusir dalam kegiatan penyediaan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai konsumen. Garvin (dalam Nasution) memberi pengertian kualitas adalah :

Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen (M.N Nasution ,16)

Aspek kualitas perlu diketengahkan dalam pelayanan karena berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana penyedia layanan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas. (Fandy Tjiptono, hal 69-70). Sebagai pelayan masyarakat, aparatur Pemerintah diharapkan bekerja dalam melayani sesuai dengan standar dan pedoman yang telah ditetapkan sebagaimana yang termaktub dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, agar dapat diketahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat,

sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Mengingat bahwa peraturan perundang-undangan mengenai Administrasi Kependudukan yang ada tidak sesuai lagi dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif, diperlukan pengaturan secara menyeluruh untuk menjadi pegangan bagi semua penyelenggara negara yang berhubungan dengan kependudukan sehingga Pemerintah merasa perlu membentuk undang-undang tentang Administrasi Kependudukan demi kepastian hukum. Dalam hal ini Pemerintah telah menerbitkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan di bidang KTP yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah harus terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah memandang perlu menetapkan suatu standar pelayanan yang berbentuk

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Hal ini merupakan satu bentuk pelaksanaan dan Hukum Administrasi Negara dimana menurut Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara adalah seperangkat peraturan yang memungkinkan administrasi negara menjalankan fungsinya, yang sekaligus juga melindungi warga terhadap sikap tindak administrasi negara, dan melindungi administrasi negara itu sendiri. (Ridwan HR, 2006:34)

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang mana metode ini merupakan tipe penelitian yang bukan bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena tertentu. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu variabel atau tema, gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala atau fenomena menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Widodo & Mulhtar).

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Lalolang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

### 1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru.

### 2) Populasi dan Sampel

Penelitian ini mengambil populasi yaitu dari masyarakat Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru sebanyak 1.656 orang dan aparat yang memegang kunci (*key person*) di wilayah penelitian, yaitu di Kantor Kelurahan Lalolang III. Penentuan sampel dilakukan dengan tehnik *simple random sampling* yang menurut Soekanto adalah "...setiap unsur dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai unsur dari sampel yang akan ditarik.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004

Dalam sub bab ini akan dijelaskan tentang variabel penelitian pelayanan publik di bidang KTP pada Kantor Keurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau yang diukur dari 14 (empat betas) unsur pelayanan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasanpetugas pelayanan,kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

#### Variabel Penelitian

Faktor-faktor yang diukur dalam rangka peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau meliputi 14 (empat betas) indikator sebagaimana yang dijelaskan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan, yaitu kernudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.

**Tabel 1**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya Atas Prosedur Pelayanan**

| No. | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----|--------------|-----------|----------------|
| 1.  | Tidak mudah  | 26        | 17,33          |
| 2.  | Kurang mudah | 24        | 16,00          |
| 3.  | Niudah       | 70        | 46,67          |
| 4.  | Sangat mudah | 30        | 20,00          |
|     | JUMLAH       | 150       | 100            |

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa kemudahan prosedur pelayanan sebahagian besar responden yang berurusan pada Kantor Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau adalah mudah sebesar 46,67 % yang diikuti dengan sangat mudah sebesar 20 %. Artinya bahwa masyarakat yang berurusan pada Kantor Kelurahan Lalolang tidak banyak menemukan kesulitan. Sedangkan mereka yang menyatakan kurang mudah dan tidak mudah dalam arti menemui kesulitan

dalam berurusan di kantor tersebut terdapat 33,33 %. Hal ini menunjukkan bahwa belum sepenuhnya urusan yang ada pada Kantor Kelurahan Lalolang dapat memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan kepada masyarakat. Nilai unsur pelayanan dari tabel 4.10 adalah :

$$(26 \times 1) + (24 \times 2) + (70 \times 3) + (30 \times 4) = 2,69$$

Jadi berdasarkan nilai interval IKM maka mutu pelayanan B.

## 2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan pelayanan berkaitan dengan ragam berkas yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan berurusan ke kantor kelurahan. Semakin sederhana persyaratan semakin memudahkan proses pelayanan karena tidak berbelit-belit.

Untuk melihat tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan di Kantor Lurah Lalolang dapat dilihat pada tabel 2 :

**Tabel 2**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya Atas Persyaratan Pelayanan**

| No | Keterangan    | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak sesuai  | 22        | 14,67          |
| 2  | Kurang sesuai | 30        | 20,00          |
| 3  | Sesuai        | 74        | 49,33          |
| 4  | Sangat sesuai | 24        | 16,00          |
|    | JUMLAH        | 150       | 100            |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 49,33 % sesuai dan 16,00% sangat sesuai, artinya bahwa masyarakat yang berurusan di Kantor Kelurahan Lalolang telah merasakan adanya kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Sedangkan mereka yang menyatakan kurang sesuai dan tidak sesuai terdapat 34,67 %. Hal ini menunjukkan bahwa belum sepenuhnya urusan yang ada pada Kantor Lurah Lalolang III dapat memberikan kesesuaian dalam persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Nilai unsur pelayanan dari tabel 4.11 adalah :

$$(22 \times 1) + (30 \times 2) + (74 \times 3) + (24 \times 4) = 2,67$$

Jadi berdasarkan nilai interval IKM maka mutu pelayanan B.

### 3) Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

**Tabel 3**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya Atas Kejelasan Petugas Pelayanan**

| No | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|--------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak jelas  | 42        | 28,00          |
| 2  | Kurang jelas | 38        | 25,33          |
| 3  | Jelas        | 54        | 36,00          |
| 4  | Sangat jelas | 16        | 10,67          |
|    | JUMLAH       | 150       | 100            |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa 36 % masyarakat jelas rnengetahui petugas yang melayaninya, 10,67 % sangat jelas sedangkan 25,33 % responden kurang jelas dan 28 % responden tidak jelas terhadap petugas yang melayaninya. Nilai unsur pelayanan dari Tabel 4,12 adalah :

$$(42 \times 1) + (38 \times 2) + (54 \times 3) + (16 \times 4) = 2,29$$

Jadi berdasarkan nilai interval IKM maka mutu pelayanan C.

### 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam

memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

**Tabel 4.**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya Atas Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

| No | Keterangan      | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|-----------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak disiplin  | 42        | 28,00          |
| 2  | Kurang disiplin | 28        | 18,67          |
| 3  | Disiplin        | 68        | 45,33          |
| 4  | Sangat disiplin | 12        | 8,00           |
|    | JUMLAH          | 150       | 100            |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa 45,33 % responden mengatakan petugas disiplin dalam memberikan pelayanan, 28 % responden mengatakan tidak (disiplin, 18,67 % responden mengatakan kurang disiplin dan 8 % responden mengatakan sangat disiplin. Nilai unsur pelayanan dari Tabel 4 adalah :

$$(42 \times 1) + (28 \times 2) + (68 \times 3) + (12 \times 4) = 2,33$$

Jadi berdasarkan nilai interval IKM maka mutu pelayanan C.

### 5) Tanggung jawab petugas pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

**Tabel 5**  
**Distribusi Responden Menurut**  
**Tanggapannya Atas Tanggung Jawab**  
**Petugas Pelayanan**

| No | Keterangan               | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|--------------------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak bertanggung jawab  | 26        | 17,33          |
| 2  | Kurang bertanggung jawab | 44        | 29,33          |
| 3  | Bertanggung jawab        | 64        | 42,67          |
| 4  | Sangat bertanggung jawab | 16        | 10,67          |
|    | JUMLAH                   | 150       | 100            |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa 42,67 % responden menganggap petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, 29,33 % responden menganggap petugas !wrong bertanggung jawab, 17,33 % responden menganggap petugas tidak bertanggung jawab dan 10,67 % menganggap petugas sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Nilai unsur pelayanan dari Tabel 4.14 adalah :

$$(26 \times 1) + (24 \times 2) + (70 \times 3) + (30 \times 4) = 2,46$$

Jadi berdasarkan nilai interval IKM maka mutu pelayanan C.

## 6) Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 6**  
**Distribusi Responden Menurut**  
**Tanggapannya Atas Kemampuan Petugas**  
**Pelayanan**

| No | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|--------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak mampu  | 22        | 14,67          |
| 2  | Kurang mampu | 48        | 32,00          |
| 3  | Mampu        | 64        | 42,67          |
| 4  | Sangat mampu | 16        | 10,66          |
|    | JUMLAH       | 150       | 100            |

Sumber Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa 42,67 % responden menganggap petugas terampil dalam menyelesaikan pelayanan, 32% responden menganggap kurang mampu, 14,67 % responden menganggap tidak mampu dan 10,66 % responden menganggap sangat mampu. Nilai unsur pelayanan dari tabel 4.15 adalah :

$$(22 \times 1) + (48 \times 2) + (64 \times 3) + (16 \times 4) = 2,69$$

Jadi berdasarkan nilai interval IKM maka mutu pelayanan C.

## 7) Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

**Tabel 7**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya Atas Kecepatan Pelayanan**

| No | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|--------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak cepat  | 30        | 20,00          |
| 2  | Kurang cepat | 36        | 24,00          |
| 3  | Cepat        | 64        | 42,67          |
| 4  | Sangat cepat | 20        | 13,33          |
|    | JUMLAH       | 150       | 100            |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa 42,67 % responden menganggap petugas cepat menyelesaikan pelayanan, 24 % responden menganggap kurang cepat, 20 % responden menganggap tidak cepat dan 13,33 % responden menganggap sangat cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai unsur pelayanan berdasarkan Label 4.16 adalah :

$$(30 \times 1) + (36 \times 2) + (64 \times 3) + (20 \times 4) = 2,49$$

Jadi berdasarkan nilai interval 1KM maka mutu pelayanan C.

## 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan,

yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

**Tabel 8**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya Atas Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

| No | Keterangan  | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|-------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak adil  | 14        | 9,33           |
| 2. | Kurang adil | 20        | 13,34          |
| 3  | Adil        | 80        | 53,33          |
| 4  | Sangat adil | 36        | 24,00          |
|    | Jumlah      | 150       | 100            |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 8 mendapat keadilan dalam pelayanan, 24,00% responden menganggap sangat adil petugas dalam memberikan pelayanan, 13,34 % responden menganggap kurang adil dan 9,33 % responden menganggap tidak adil. Nilai unsur pelayanan dan Tabel 4.17 adalah :

$$(14 \times 1) + (20 \times 2) + (80 \times 3) + (36 \times 4) = 2,92$$

Jadi berdasarkan nilai interval IKM maka mutu pelayanan B.

## 9) Kesopanan dan keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan

ramah serta saling menghargai dan menghormati.

**Tabel 9**  
**Distribusi Responden Menurut**  
**Tanggapannya Atas Kesopanan dan**  
**Keramahan Petugas**

| No | Keterangan             | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|------------------------|-----------|----------------|
| 1  | Tidak sopan dan ramah  | 12        | 8,00           |
| 2  | Kurang sopan dan ramah | 38        | 25,33          |
| 3  | Sopan dan Ramah        | 70        | 46,67          |
| 4  | Sangat sopan dan ramah | 30        | 20,00          |
|    | JUMLAH                 | 150       | 100            |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa 46,67 % responden menganggap petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan 25,33 % responden menganggap kurang sopan dan ramah dan 20 % responden menganggap petugas sangat sopan dan ramah dan 8 % responden menganggap petugas tidak sopan dan ramah memberikan pelayanan. Nilai unsur pelayanan dari Tabel 4.18 adalah :

$$(12 \times 1) + (38 \times 2) + (70 \times 3) + (30 \times 4) = 2,78$$

Jadi berdasarkan nilai interval [KM maka mutu pelayanan B.

## (10) Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

**Tabel 10**  
**Mutu dan Kinerja Pelayanan**

| No | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |     | Unsur Pelayanan                  |
|----|----------------|-------------------|-----|----------------------------------|
| 1  | C              | Kurang Baik       | (1) | Kejelasan petugas pelayanan      |
|    |                |                   | (2) | Kedisiplinan petugas pelayanan   |
|    |                |                   | (3) | Tanggung jawab petugas pelayanan |
|    |                |                   | (4) | Kemampuan petugas pelayanan      |
|    |                |                   | (5) | Kecepatan pelayanan              |
|    |                |                   | (6) | Kewajaran biaya pelayanan        |
|    |                |                   | (7) | Kepastian biaya pelayanan        |

| No | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |      | Unsur Pelayanan                 |
|----|----------------|-------------------|------|---------------------------------|
| 2  | B              | Baik              | (8)  | Prosedur pelayanan              |
|    |                |                   | (9)  | Persyaratan pelayanan           |
|    |                |                   | (10) | Keadilan mendapatkan pelayanan  |
|    |                |                   | (11) | Kesopanan dan keramahan petugas |
|    |                |                   | (12) | Kepastian jadwal pelayanan      |
|    |                |                   | (13) | Kenyamanan pelayanan            |
|    |                |                   | (14) | Keamanan pelayanan              |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Kepmenpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau yang diukur dari 14 (empat belas) unsur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan,

kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan keamanan pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori kurang baik.

2. Dan ke-14 unsur pelayanan, terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan kurang baik yaitu kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dan 7 (tujuh) unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik yaitu

: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau adalah :

- Kualitas sumber daya manusia yang masih rendah dimana para pegawai masih kurang kesadaran dalam memberikan pelayanan;
- Keterbatasan fasilitas pelayanan;
- Sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan berbelit-belit;
- Belum adanya standar pelayanan minimal dalam pengurusan birokrasi yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.

#### A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka penulis memberikan sumbangan saran sebagai berikut :

1. Aspek pengetahuan merupakan salah satu syarat pembentukan kualitas sumber daya manusia dimana aspek ini dapat menciptakan SDM yang mampu berpikir jauh ke depan, mengambil keputusan secara jitu dan berwawasan jauh ke depan bagi pelaksanaan tugas, terutarna dalam mengemban misi pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu pola pendidikan dan pelatihan yang selama ini berlaku di Kabupaten Barru perlu ditinjau dan dibenahi kembali supaya dapat tercipta pegawai yang handal dan dapat dipakai di segala lini guna mempersiapkan pegawai yang memiliki keahlian di bidang tertentu dan di sisi lain menggairahkan kembali semangat kerja pegawai.
2. Untuk menambah gairah kerja para pegawai, hendaknya pemberian tunjangan atau insentif lebih ditingkatkan dan disesuaikan dengan disiplin kerja.
3. Agar segala pelayanan lebih ditinjau lagi untuk dapat di permudah, lebih fleksibel dan transparans demi tercapainya tujuan pelayanan yg lebih baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Ema & Mukhtar Widodo, *Konstruksi ke Arah Penelitian Deskriptif*, Ayyrrouz, Yogyakarta, 2000.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua, Balai Pustaka, Jakarta, 1993.
- HR, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2006.
- Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Nasution, M.N, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1999.
- Ndraha, Taliziduhu, *Budaya Organisasi*, Rhineka Cipta, Jakarta, 1997.
- , *Ilmu Pemerintahan Jilid I, II, III, IV, V*, BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP- UNPAD, Jakarta, 2001.
- Rasyid, M. Ryaas, *Makna Pemerintahan*, Yarsif Watampone, Jakarta, 2000.
- Santosa, Tri Matti, dick, *Bahan Diklat Akuntabilitas Kinerja Pelayanan*, Badan Pendidikan dan Pelatihan Departemen Dalam Negeri, Jakarta, 2006.
- Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Siregar, Tampilan Sari, *Metodologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*, Multi Grafika, Medan, 2004.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2002.
- Supriatna, Tjahya, *Birokrasi Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*, Humaniora Utama Press, Bandung, 1997.
- Supriyanto, Eko dan Sri Sugiyanti 3 *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta, 2001.
- Thoha, Miftah, *Perilaku Organisasi - Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2000.
- Widodo, Joko, *Good Governance*, Insan Cendikia, Surabaya, 2001.

## **B. Majalah/Artikelaurnal**

Pamudji, S, *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widayapraja Nomor 19 Tahun III, Institut Ilmu Pemerintahan, Jakarta, 1994.

## **C. Peraturan Perundang-undangan**

Undang undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M. PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.