

## OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK (KAJIAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI TINGKAT KECAMATAN KOTA KUDUS)

**Adji Muriawan, Subarkah, Sulistyowati**

Email: adjimuriawan@umk.ac.id, subarkah@umk.ac.id,  
sulistyowati@umk.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

### *Abstract*

*Public services are all service activities carried out by public service providers in an effort to meet the needs of service recipients and the implementation of statutory provisions. This research aims to find out and explain public services in the village especially population administration services carried out and explain the obstacles in the implementation of public services in the Kelurahan District Kota Kudus District.*

*The method of approach used is sociological juridical and data collection is carried out using the interview method with the Kajeksan Urban Village, Workasan Urban Village, Panjunan Urban Village; The Kelurahan Community Empowerment Institute (LPMK) Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kajeksan Kelurahan. The method of determining the sample is used by purposive sampling, while the results of data processing are presented in the form of descriptive analysis.*

*The results of this study indicate that the implementation of population administration services in the Subdistrict of Kota Kudus District has not been optimal, among others because there are still writing errors and wrong format in making population administration. Service standards in the Kota Kudus District Subdistrict are generally good and the obstacles in the implementation of public services in the Kota Kudus Subdistrict Village include lack of understanding of population administration, lack of personnel of Village Employees, low human resources, lack of adequate facilities and infrastructure, due to equipment disruptions, due to public service standards, especially time standards, cost standards and clear standards for completing public services, as well as the competence of service providers, a review needs to be made about the problem.*

**Keywords:** *Optimization, Public Services, Population Administration*

### **Abstrak**

Layanan publik adalah semua aktivitas layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan implementasi ketentuan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan layanan publik di desa terutama layanan administrasi kependudukan yang dilakukan dan menjelaskan kendala dalam pelaksanaan layanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kudus. Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Workasan, Kelurahan Panjunan; Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kajeksan Kelurahan. Metode penentuan sampel digunakan dengan purposive sampling, sedangkan hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Kudus belum optimal, antara lain karena masih ada kesalahan penulisan dan format yang salah dalam melakukan administrasi kependudukan. Standar layanan di Kecamatan Kota Kudus umumnya baik dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Kecamatan Kota Kudus termasuk kurangnya pemahaman tentang administrasi kependudukan, kurangnya personil Pegawai Desa, sumber daya manusia yang rendah, kurangnya fasilitas yang memadai dan infrastruktur, karena gangguan peralatan, karena standar layanan publik, terutama standar waktu, standar biaya dan standar yang jelas untuk menyelesaikan layanan publik, serta kompetensi penyedia layanan, tinjauan perlu dilakukan tentang masalah tersebut.

**Kata kunci:** Optimasi, Layanan Publik, Administrasi Kependudukan

## PENDAHULUAN

Otonomi daerah merupakan sebuah tantangan bagi kelembagaan untuk memacu sumber daya manusia berupa pegawai pelaksana, jaringan kerja, kemakmuran masyarakat agar tidak tertinggal dari daerah lain. agar tujuan tersebut dapat terlaksana diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari pegawai pelaksana sesuai dengan tugas yang diembannya. Kinerja pegawai pelaksana sangat penting, karena kinerja maka Tingkat pencapaian Hasil akan Terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang Yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Dengan Demikian Kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishment*.<sup>1</sup>

Pemerintahan daerah merupakan bagian yang sangat penting dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, hal ini dapat dilihat pada pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang telah diamandemen yang menyebutkan bahwa. Negara .Kesatuan. Republik Indonesia. dibagi .atas. daerah-daerah .provinsi dan daerah provinsi itu dibagi lagi atas kabupaten dan kota. Setiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang di atur Undang-Undang, jadi pada hakekatnya Negara Kesatuan Republik Indonesia sangat menghargai

pemerintahan daerah dan setiap pemerintah daerah diberikan otonomi daerah.

Berdasarkan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa Kelurahan sebagai pegawai Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah.

Berkaitan dengan layanan publik, pelayanan pada dasarnya merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”<sup>2</sup>. Sedangkan di lain pihak menyebutkan bahwa pelayanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah khususnya kelurahan dalam menyelenggarakan tugas – tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan

<sup>1</sup> Jeremias T. Keban, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*, UGM, Yogyakarta, 1995, hlm 34.

<sup>2</sup> Joko Widodo, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya, 2001, hlm 269.

pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Dalam kehidupan bernegara, kelurahan mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan.

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik periode pengukuran Tahun 2017, 2018, dan 2019 di Kelurahan Kajeksan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 75 (tujuh puluh lima) responden.

**Tabel 1**  
**Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2017-2019**

Tahun	Nilai Interval Konversi IKM
2017	75,01
2018	76,99
2019	77,58

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui

bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

- Jumlah responden : 75 responden
- Nilai interval IKM : 62,51-81,25
- Kategori Mutu : 77,58

Pelayanan Kategori pelayanan baik

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kelurahan umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, serta masih banyak dijumpai tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN. Langkah yang dapat dilakukan agar pelayanan berbelit-belit adalah menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan

pengecekan kelengkapan persyaratan, selain itu desain sistem kelembagaan harus dirancang sedemikian rupa sehingga pegawai tidak melaksanakan dua fungsi sekaligus sehingga tugas/pekerjaan dapat terkoordinasi dengan baik.

Keseluruhan Fungsi Kontrol dan Pengawasan Baik oleh pengawas internal maupun eksternal dalam pelayanan publik ini harus dapat saling melengkapi dan bekerja sama agar dapat berjalan dengan baik. Respon cepat dan tindak lanjut yang konkrit dari penyelenggara layanan dan pengawas internal dalam penanganan keluhan atau pengaduan masyarakat mutlak harus dilaksanakan. Jika pengawasan internal Belum terlaksana dengan baik, maka DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota, Ombudsman maupun masyarakat akan dengan cepat melaksanakan fungsinya sebagai pengawas eksternal.

Administrasi kependudukan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 ayat (1) merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia

Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 1 ayat (9), pengertian pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan yang terdiri dari pencatatan dan penerbitan biodata penduduk, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk, pemberian surat pengantar untuk membuat SKCK, surat pengantar untuk pindah penduduk, surat pengantar keterangan miskin atau tidak mampu. Selain administrasi kependudukan, contoh lain dari pelayanan publik di kelurahan antara lain: penarikan pajak bumi dan bangunan, kelurahan juga turut serta melakukan pelayanan dalam pendistribusian raskin kepada masyarakat.

Dipilihnya 3 (tiga) Kelurahan yang berada di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus sebagai objek penelitian adalah karena Kelurahan di Kabupaten Kudus merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi sentral Pemerintah dalam melayani masyarakat. Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan meningkatkan

kesejahteraan masyarakat, sehingga perlu untuk dikaji lebih mendalam terkait pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan publik administrasi kependudukan dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik” (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di tingkat kecamatan kota Kudus).

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan layanan publik di kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus khususnya layanan administrasi kependudukan dilaksanakan?, dan hambatan apa sajakah yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus ?

## METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis (*non dokrinal*) adalah penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan.

### 2. Spesifikasi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis sosiologis. Sumber data primer

dalam penelitian ini adalah Pegawai Kelurahan Kajeksan Kabupaten Kudus sebagai penyelenggara pelayanan dan pemohon sebagai sasaran utama dari pelayanan publik, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah buku literatur.<sup>3</sup>

### 3. Metode Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian pelayanan publik administrasi kependudukan adalah seluruh masyarakat yang pernah memohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan di Kabupaten Kudus. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan cara *Purposive Sampling* yaitu dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu. Teknik *purposive sampling*.<sup>4</sup> Selanjutnya sampel dipilih dari 3 (tiga) dari 9 Kelurahan yang berada di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus, yaitu : Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan, dengan nara sumber:

- a. Lurah Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan;
- b. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan;
- c. Tokoh Masyarakat Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan;

<sup>3</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm 55.

<sup>4</sup> P.Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta. 2006, hlm.70.

- d. Warga Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk menjawab permasalahan-permasalahan dikumpulkan baik dari data primer maupun dari data sekunder.<sup>5</sup>

#### 5. Metode Pengolahan Data dan Penyajian Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden akan dipilah-pilah selanjutnya diteliti untuk menjamin kebenaran dan keakuratan data, sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan dan dapat disajikan dalam bentuk kalimat, kemudian kalimat tersebut dirangkai secara sistematis untuk membentuk suatu paragraf yang mudah dipahami.<sup>6</sup>

#### 6. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu uraian data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, dan tidak timpang tindih, sehingga memudahkan implementasi data dan pemahaman hasil analisis.<sup>7</sup>

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

<sup>5</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hlm. 81.

<sup>6</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Op. Cit*, hlm. 64.

<sup>7</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm.127.

#### A. Pelaksanaan Layanan Publik di Kelurahan Khususnya Layanan Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting.

Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hasil dari penelusuran Penulis masih Ditemukan warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan Pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh jenis pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan Mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan Telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik Harus difokuskan Pada pemenuhan Kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantadministrasi kependudukannya.

Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik diberikannya.

Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk menentukan kualitas pelayanan Kelurahan di Kecamatan Kota Kudus yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Kudus meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat pindah, akta kelahiran, akta kematian, akta nikah/cerai.

#### I. Bukti Langsung (Tangible)

*Tangibles* (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Petugas Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa.

Berikut dipaparkan beberapa responden terkait sarana dan prasarana di dalam menunjang pemberian pelayanan di Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus pada bagian pelayanan administrasi kependudukan.

**Tabel 4 :**  
**Data Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Kec. Kota – Kudus**

No .	Sarana & Prasarana	Jumlah	Keadaan
1	Tempat parkir	1	Kurang memadai

2	Musholla	1	Baik
3	WC umum	2	Baik
4	Ruang tunggu	2	Sementara dalam perbaikan
5	Mesin antrian multimedia	-	-
6	Layar monitor antrian	-	-
7	tv	1	Rusak
8	Ruang foto	-	-
9	Computer	10	Baik
10	Print	4	Baik

Sumber : Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus Januari 2020

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus di dalam menunjang pelayanan pembuatan administrasi kependudukan sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan administrasi kependudukan itu sendiri, hanya saja dari segi kuantitas sarana dan prasana masih dianggap kurang memadai dan perlu untuk dilengkapi kembali agar efektifitas pembuatan administrasi kependudukan dapat tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan dan kerusakan sistem. Seperti penambahan ruang tunggu, sedangkan dari segi kualitas dari sarana dan prasana yang telah ada belum dapat dikatakan memenuhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) yang merupakan wadah yang dibentuk atas prakarsa masyarakat sebagai mitra Pemerintah Daerah dalam

menampung dan mewujudkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat di bidang pembangunan. LPMK berkedudukan di masing-masing Kelurahan. LPMK mempunyai tugas membantu Pemerintah Kelurahan/Lurah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, sosial kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.

## II. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

Prosedur pelayanan ini merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus untuk memperoleh hasil produksi administrasi kependudukan.

Setelah melakukan wawancara dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Pelayanan yang diberikan tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lokasi penelitian, salah satu

yang menjadi kendala dalam waktu penyelesaian pembuatan Administrasi kependudukan disebabkan oleh adanya kesalahan yang biasa terjadi yaitu seringnya terjadi salah ketik penulisan nama atau format penulisan maka pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus mengalami kemoloran waktu lebih dari 15 menit.

Selain itu, berdasar hasil wawancara dan observasi bisa dikatakan dari hal ini termasuk kedisiplinan pegawai di Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus khususnya dalam pelayanan Administrasi kependudukan sudah baik dan sesuai dengan yang di harapkan.

### III. Responsiveness

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara di atas yaitu Kelurahan di Kecamatan Kota Kudus cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, penanganan dan evaluasi terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan. Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus berupaya menerapkan pelayanan prima dalam usaha pelayanan pemohon Administrasi kependudukan.

#### 1. Assurance

Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan

dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Kecamatan Kota Kudus saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas administrasi kependudukan petugas dalam melayani pembuatan Administrasi kependudukan.

#### 2. Emphaty

Empati (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari indikator empati dapat dikatakan baik

### B. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus

Dalam melaksanakan kinerjanya, banyak permasalahan yang dihadapi oleh Pegawai Kelurahan Kecamatan Kota Kudus dalam melakukan

pelayanan publik pada masyarakat. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus antara lain :

a. Hambatan dari sudut pandang lurah

Hambatan pelayanan publik yang dihadapi di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus, menurut lurah ada dua macam, hambatan yang berasal dari luar dan hambatan yang berasal dari dalam. Hambatan-hambatan tersebut antara lain<sup>8</sup>:

1. Hambatan yang datang dari luar/penduduk (*external*) antara lain:

a) Kurangnya kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan di kelurahan.

Kurangnya kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan dapat dilihat pada kasus terlambatnya pembuatan akte kelahiran anak. Tidak jarang mereka mengurus pembuatan akte kelahiran hanya untuk melengkapi persyaratan pernikahan.

b) Ketidapatuhan masyarakat akan peraturan di kelurahan.

Terdapat sebagian masyarakat yang tidak patuh akan peraturan administrasi di kelurahan. Mereka menganggap proses administrasi kependudukan di Kelurahan

Kecamatan Kota Kabupaten Kudus berbelit-belit sehingga tak jarang mereka menggunakan jalan pintas. Mereka yang mempunyai “kenalan” pegawai meminta tolong untuk memproseskan berkas yang sudah mereka siapkan. Hal tersebut ditujukan agar proses berjalan lebih cepat.

2. Hambatan yang datang dari dalam (*Internal*) antara lain:

a) Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai

Dengan adanya perubahan sistem pelayanan yang semula melakukan pelayanan secara manual, kini berganti dengan sistem teknologi informatika yang canggih. Oleh karena itu dalam Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus perlu adanya penambahan sarana dan prasarana. Setiap pegawai sebaiknya dibekali dengan komputer agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar.<sup>9</sup>

b) Kurangnya jumlah tenaga pelaksana pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan publik di kelurahan Kajeksan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dikarenakan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus kekurangan Pegawai Kelurahan. Di Kelurahan

<sup>8</sup> Rusichan, Rio Deni Widodo, Moeldjanto, *Wawancara Pribadi*, Lurah Kajeksan, Kerjasan, dan Panjunan Kec. Kota – Kudus, 5 Januari 2020.

<sup>9</sup> Rusichan, Rio Deni Widodo, Moeldjanto, *Wawancara Pribadi*, Lurah Kajeksan, Kerjasan, dan Panjunan Kec. Kota – Kudus, 5 Januari 2020.

Kecamatan Kota Kabupaten Kudus terdapat pegawai yang merangkap pekerjaan

b. Hambatan dari sudut pandang pegawai<sup>10</sup>.

1) Rendahnya sumber daya manusia.

Pegawai Kelurahan tidak terlepas dari berbagai tantangan sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping itu juga harus mampu memanfaatkan berbagai sumber daya alam dalam meningkatkan fungsi dan pelayanan dengan melakukan perubahan dalam hal teknologi juga. Dalam melaksanakan fungsi dan tugas pelayanan publik berupa pembuatan dokumen administrasi kependudukan berupa kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kenal lahir bagi masyarakat. Pembuatan KTP dengan sistem informasi yang lebih canggih.

2) Adanya gangguan peralatan.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus telah memanfaatkan teknologi komputer. Komputer merupakan satu-satunya sarana pendukung yang digunakan dalam proses pembuatan administrasi kependudukan. Data yang telah di isi dalam blanko pengisian di isikan kembali ke dalam form yang ada di komputer, untuk selanjutnya dicetak sesuai dengan permohonan. Akan tetapi hal tersebut terkendala ketika listrik tiba-tiba padam, proses pembuatan

administrasi kependudukan menjadi terhambat. Begitu juga pada saat proses pembuatan permohonan jika pemohon tidak menyertakan foto dalam blankonya. Listrik sebagai satu-satunya sumber tenaga yang menghidupkan komputer seringkali mengalami pemadaman dan itu seringkali terjadi tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga sangat mengganggu kelancaran pelayanan publik.

c. Hambatan dari sudut pandang masyarakat.

1) Jam pelayanan kurang

Kurangnya jam pelayanan menyebabkan terganggunya proses pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan banyak Pegawai Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus yang pulang lebih awal dari jadwal yang sudah ditentukan dalam peraturan.

2) Kurangnya pendekatan yang dilakukan pihak kelurahan kepada warga.

Kurangnya pendekatan yang dilakukan pihak kelurahan kepada warga sehingga ada warga masyarakat yang kurang faham dengan administrasi kependudukan. Beberapa penduduk Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus merupakan warga baru yang pindah karena menikah dengan warga asli Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Sebagian warga yang baru pindah tersebut kurang memahami tentang administrasi kependudukan. Dengan adanya warga

<sup>10</sup> Rusichan, *Wawancara Pribadi*, Lurah Kajeksan Kec. Kota – Kudus, 2 Januari 2020.

yang kurang paham dengan administrasi kependudukan maka berdampak buruk bagi terlaksananya tertib administrasi kependudukan.

Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus sebagai pelaksana pelayanan publik harus mampu menjadi penyedia layanan yang handal dan mampu menjadi instansi yang responsif terhadap kebutuhan layanan masyarakat. Cara untuk mengoptimalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia).

Pelayanan publik diperlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memajukan daerahnya. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal sehingga tercapai pelayanan yang prima bagi masyarakat dan mampu melihat potensi yang dimiliki daerah serta menciptakan inovasi dalam melakukan pelayanan publik. Untuk mengoptimalisasi pelayanan publik, maka perlu mengirim Pegawai Kelurahan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang tersedia dan bermutu.

b. Peningkatan sarana dan prasarana

Globalisasi dan revolusi teknologi informasi-komunikasi menjadi tantangan tersendiri bagi Pegawai

Kelurahan dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang tepat guna. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut maka Pegawai Kelurahan harus didukung dengan penerapan teknologi, dalam hal ini misalnya pengadaan komputer/ laptop.

c. Penambahan personil/ Pegawai Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus

Penduduk Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus dari tahun ke tahun semakin bertambah. Hal tersebut menunjukkan terjadinya ketimpangan dalam pelayanan. Keberadaan Pegawai Kelurahan merupakan faktor penting dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai faktor yang penting dalam pelayanan publik, maka Pegawai Kelurahan harus mencukupi dalam jumlah dan memiliki persyaratan secara kualitas. Oleh sebab itu di Kelurahan Kajeksan perlu adanya penambahan jumlah pegawai baru.

d. Menerapkan 5 (lima) S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan.

Meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas atau mutu pelayanan, maka fungsi kelurahan yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat secara bertahap perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan bagi masyarakat. Untuk mengembangkan pelayanan yang bermutu dibutuhkan adanya perubahan sikap dari pemberi pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebaiknya Pegawai Kelurahan Kajeksan menganut prinsip 5 (lima) S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun.

Optimalisasi pelayanan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia)
2. Peningkatan sarana dan prasarana
3. Penambahan personil/ Pegawai Kelurahan Kajeksan
4. Menerapkan 5 (lima) S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan.

Optimalisasi pelayanan publik dapat terwujud apabila keempat langkah di atas dapat terpenuhi. Dengan pelayanan publik yang baik khususnya administrasi kependudukan maka akan terbentuk *good government*.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus belum optimal antara lain karena masih terdapat kesalahan Penulisan dan salah format dalam membuat administrasi kependudukan. Standar pelayanan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus secara garis besar sudah

baik sebagaimana diamanatkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus antara lain waga kurang paham dengan administrasi kependudukan, kurangnya personil Pegawai Kelurahan, rendahnya sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, adanya gangguan peralatan, oleh karena standar pelayanan publik khususnya standar waktu, standar biaya dan standar kejelasan penyelesaian pelayanan publik, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, maka perlu diadakannya pengkajian ulang tentang permasalahan tersebut. Cara untuk mengoptimalkan Pegawai Kelurahan dalam pelayanan publik antara lain adalah peningkatan sumber daya manusia, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan personil, menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan.

### **Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Kepada Pegawai Kelurahan Kecamatan Kota Kudus hendaknya dapat mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan standar

pelayanan publik yang diatur dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan jalan memasang pengumuman tentang persyaratan/ dokumen apa yang harus dibawa, waktu pelayanan administrasi kependudukan, sehingga tercipta pelayanan publik administrasi kependudukan yang prima.

2. Kepada Pegawai Kelurahan Kecamatan Kota Kudus hendaknya mengadakan sosialisasi mengenai pentingnya administrasi kependudukan kepada warga masyarakat tentang persyaratan, prosedur pembuatan KTP, akte kelahiran, akte kematian, akta nikah/cerai, Kartu Keluarga, surat keterangan pindah sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang prima.
3. Kepada Pemerintah Kabupaten Kudus hendaknya menambah Pegawai Kelurahan di kelurahan Kajeksan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan lancar, perlu adanya perbaikan atau penambahan sarana dan prasarana, perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan jalan diikutsertakan dalam kegiatan pelatihan, perlu adanya perombakan sistem pelayanan dengan berpedoman pada 5S

(senyum, sapa, salam, sopan, santun).

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rosid, 1996, dalam Osborne, David dan Ted Gaebler, *“Mewirauahakan Birokrasi - Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik ((Reinventing Government - How The Entrepreneurship Spirit in Transforming the public Sector)”*. PPM, Jakarta.
- Alex S Nitisemito, 1998, *“Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Amiruddin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Marhijanto, 1999, *“Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini”*, Terbit Terang, Surabaya.
- Departemen Pendidikan Nasional, (2008), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Gibson James, Ivancevich dan James H Donnely JR, 1999, *“Organisasi Perilaku Struktur, Proses”*, Bina Aksara Jilid 1, Jakarta.
- Hartono, 1994, *“Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20”*, 1994, Alumni, Bandung.
- Jeremias T. Keban, 1995, *”Indikator Kinerja Pemerintah Daerah”*, UGM, Yogyakarta.

- Joko Widodo, 2001, "Good Governance", Insan Cendekia, Surabaya.
- Jujun dan Suriasumantri, 1990, "Filsafat Ilmu", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, "Penyusunan Standar Pelayanan Publik", LAN, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2002, "Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy". New Delhi : Prentice Hall.
- Miftah Thoha, 2008, "Ilmu Administrasi Publik Kontemporer", Jakarta, Kencana Media.
- Miner, John B, 1998, "Organizational Behaviour Performance Productivity", 5<sup>th</sup> Edition Random House.Inc, New York.
- Nystorm dan Starbuck, 1981, "Hand Book of Organization Design", University Press, Oxford.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V, dan Berry L," 1988, *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". Journal of Retailing, New York.
- Prijono Tjiptoherijanto, 2004, "Kependudukan Birokrasi dan Reformasi Ekonomi; Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan", Rineka Cipta, Jakarta.
- Ronny Hanitijo, 1994, "Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri", Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ryaas Rasyid, 2000, "Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan", Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2000, "Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan", CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sedarmayanti, 1994, "Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi", Mandar Maju, Jakarta.
- Suparlan, Parsudi, 1994, "Metode Penelitian Kasus", Yayasan Akatiga, Bandung.
- Suyadi Prawirosentono, 1992, "Manajemen S.D.M Kebijakan Kinerja Karyawan", BPFE, Yogyakarta.
- Soetendyo Wignjosoebroto, 2002, "Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya", Elsam dan Huma, Jakarta