

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

*by* Melia Febriana 1111800028

---

**Submission date:** 15-Jul-2022 03:03AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1870575463

**File name:** ARTIKEL\_SKRIPSI\_MELIA\_FEBRIANA\_1111800028.docx (23.36K)

**Word count:** 986

**Character count:** 6894

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

(Kantor Desa Wage)

Melia Febriana

<sup>1</sup>  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [meliafebriana270@gmail.com](mailto:meliafebriana270@gmail.com)

Dosen Pembimbing 1

[teguhuntsby@gmail.com](mailto:teguhuntsby@gmail.com)

## ABSTRACT

*Service is the main element in achieving an organization's success in public service in the field of administration. Quality according to Zeithaml Berry and Parasuraman in 1990 (Haediansyah, 2011; 46) describes five dimensions that can be used in measuring the quality of public services. Another definition of service quality is given by Lewis and Booms in 1983, in Tjiptono (2005:121) which is influenced by a service. Based on PAN ministerial regulation No. 14 of 2017, indicators of community satisfaction include service procedures, service costs, service time, service products, implementing competencies, facilities and infrastructure. This study also describes several supporting factor and inhibiting factor for the implementation of public services in the administrative field. This study uses a qualitative descriptive research method with data collection techniques through interviews, observations and documentation of service quality to community satisfaction.*

<sup>8</sup>  
**Keywords :** *Service, Service Quality and Community Satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini didorong oleh pemahaman tentang kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan publik dalam pelayanan publik di pemerintahan. Menurut Zeithaml Berry dan Parasurama tahun 1990, kualitas (Haediansyah, 2011; 46) menguraikan lima kriteria yang bisa digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Pendapat lain dari kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms pada tahun 1983 dalam Tjiptono (2005:121) di bawah pengaruh pelayanan. Menurut Perda PAN No. 14 Kementerian 2017, indikator kepuasan masyarakat meliputi berbagai prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, keterampilan, sarana dan prasarana. Kajian ini juga

menguraikan beberapa faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik administrasi. Penelitian ini menggunakan pencarian kualitas tinggi dengan metode pengumpulan data untuk memuaskan masyarakat melalui wawancara, evaluasi dan pendokumentasian kualitas layanan.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Umum

Semua instansi pemerintah negara, korporasi dan badan hukum lainnya yang dibuat hanya untuk kepentingan pelayanan publik berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada rangka memberikan produk, jasa, dan pelayanan administrasi kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau rangkaian tindakan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya menaruh pelayanan administratif pada rakyat pada Kabupaten Sidoarjo merupakan Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan observasi mengenai kinerja pegawai yang terdapat di lingkungan Kantor Desa Wage, masih belum efektif & efisien, hal ini bisa dipandang menurut pelayanan yang diberikan kurang efektif menurut segi waktu, jam kedatangan kerja yang tidak tepat waktu & ketidakpastian penyelesaian pekerjaan, pula pelayanan yang diberikan pada rakyat. Hal ini berdampak menurut minimnya kinerja pegawai, yang tentunya berimbas dalam kualitas pelayanan yang diberikan dalam rakyat & kurangnya pegawai pada bidang pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Metodologi digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari manajemen kinerja publik untuk meningkatkan kepuasan publik di Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan pendekatan deskriptif menurut Miles, Huberman dan Saldana. meliputi pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan ekstraksi kesimpulan. Metode pengumpulan pada data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara serta dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Desa Pengupahan melayani masyarakat untuk menyediakan kebutuhan administrasi, termasuk izin seperti izin pengelolaan surat. Hasil penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori penelitian masyarakat terhadap kinerja petugas pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Pengupahan dan melakukan wawancara pegawai untuk mengetahui apa yang menjadi faktor

pendukung dan penghambatnya. kinerja pelayanan di kantor desa penggajian. Hasil penelitian ini juga telah dilakukan dengan menggunakan teori observasi lapangan yang dilakukan peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan kepegawaian dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Desa Pengupahan Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo salah satu kantor penggajian. , yang misinya melayani masyarakat dalam melakukan berbagai urusan.

Kualitas pelayanan administasi kependudukan dapat dilihat dari aspek atau dimensi yang berbeda sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan 7 dimensi yaitu dari beberapa dimensi yang ada dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dikatakan cukup baik dan sesuai dengan Dimensi yang dikemukakan dalam teori Zeithaml Berry dan Parasuraman pada tahun 1990 (Haediansyah, 2011;46) dan Lewis dan boomspada tahun 1983, dalam Tjiptono (2005:121) kecuali dari Dimensi Reliability atau Keandalan dalam penyelesaian pekerjaan dirasa masih kurang dan perlu diperbaikiserta ditingkatkan lagi.

Dalam mengukur kepuasan adalah unsur terpenting mencapai tujuan buat menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien & lebih efektif yang berbasis berdasarkan kebutuhan rakyat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14. Tahun 2017, yang menjelaskan ada beberapa indikator-indikator kepuasan rakyat dalam pelayanan, diantaranya Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Biaya pelayanan, produk pelayanan, Kompetensi pelaksanaan, sarana & prasarana. Dalam mengukur kepuasan rakyat ini yang perlu diperbaiki lagi pada sistem mekanisme pelayanan yang berbasis online pengajuannya & saat penyelesaiannya yang lamban.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei dan konsultasi kualitas pelayanan publik di sektor publik, kepuasan masyarakat perlu ditingkatkan dan ditingkatkan dengan langkah-langkah multi dimensi, yaitu keandalan. Sistem penyelesaian, baik online maupun offline. Dari hasil banyak wawancara dan pemeriksaan, faktor yang menghambat kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Wage adalah kurangnya sumber daya staf, pengisian formulir lama, kurangnya keahlian dalam proses pengarsipan online. Sistem pelayanan Sipraja (Kantor Rakyat Sidorjo). Faktor yang membantu dalam melaksanakan pelayanan adalah etos kerja karyawan. Faktor lain yang membantu adalah ketersediaan fasilitas penyampaian layanan yang diperlukan dan sesuai.

## SARAN

Secara umum, berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ditarik, peneliti memberikan masukan atau rekomendasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan di Kantor Desa Wage dalam pengurusan administrasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Kantor Desa Wage perlu memberikan pelatihan kepada pegawai pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan pengajuan melalui online yang tersedia dalam proses pelayanan.
3. Diharapkan agar sistem penyelesaian dalam pengurusan pembuatan surat dapat diperbaiki lagi, karena lamanya dalam penyelesaian pekerjaan membuat rendahnya mutu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

<sup>3</sup>  
Rahmawati, Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*.

Rukayat Yayat (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Pasirjambu*.

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

## ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a><br>Internet Source   | 2% |
| 2 | <a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a><br>Internet Source                                 | 2% |
| 3 | <a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |
| 4 | <a href="http://dinastipub.org">dinastipub.org</a><br>Internet Source   | 1% |
| 5 | <a href="http://id.portalgaruda.org">id.portalgaruda.org</a><br>Internet Source   | 1% |
| 6 | <a href="http://perpus.univpancasila.ac.id">perpus.univpancasila.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |
| 7 | <a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a><br>Internet Source   | 1% |
| 8 | Nurul Syah Jihan, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Purnmasari. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KERETA API | 1% |

# PANGRANGO KELAS EKSEKUTIF RUTE BOGOR-SUKABUMI", Jurnal Governansi, 2019

Publication

9

es.scribd.com

Internet Source

1 %

10

Slamet Hariyanto, Khoirul Yahya. "EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANGGARAN KECAMATAN PULE KABUPATEN TRENGGALEK", Jurnal PUBLICIANA, 2021

Publication

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off