JURNAL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KECAMATAN GROGOL KABUPATEN KEDIRI

THE ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY SECTOR POPULATION ADMINISTRATION SUBDISTRICT OF GROGOL DISTRIC OF KEDIRI

Oleh:

BASTIAN DWI WAHYUDA N.

NPM. 11.1.02.02.0019

Dibimbing oleh :

1. **Dr. H. Samari, S.E., M.M.**
2. **Drs. Edy Djoko S., M.Pd., M.M.**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	:	BASTIAN DWI WAHYUDA N.
NPM	:	11.1.02.02.0019
Telepun/HP	:	085749830559
Alamat Surel (Email)	:	dw.bstan@gmail.com
Judul Artikel	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KECAMATAN GROGOL KABUPATEN KEDIRI
Fakultas – Program Studi	:	Fakultas Ekonomi – Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	:	Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	:	Jl. K.H. Achmad Dahlan No. 76 Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis**)** dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 8 Februari 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Dr. H. SAMARI, S.E, M.M . **NIDN. 0712026201**	**Drs. EDY DJOKO S, M.Pd.,** **NIDN.**	Bastian Dwi Wahyuda N. NPM. 11.1.02.02.0019

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KECAMATAN GROGOL KABUPATEN KEDIRI

BASTIAN DWI WAHYUDA N.
NPM. 11.1.02.02.0019
FKIP – Prodi Manajemen
dw.bstan@gmail.com
Dr. H. Samari, S.E., M.M. dan Drs. Edy Djoko S., M.Pd., M.M.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Pelayanan dapat berjalan dengan baik bila pemberi layanan mempunyai integritas dan menjalankan sistem dengan baik. Dengan adanya integritas yang tinggi diharapkan dapat melayani masyarakat dengan efektif dan efisien. Penelitian ini di lakukan di Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri dengan aspek-aspek antara lain yaitu: 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya Tanggap (*Responsivness*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Empaty*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Mengetahui pendistribusian perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP); 2) Mengetahui kelengkapan sarana dan prasarana pendukung lainnya; 3) Mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Grogol. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 2 orang petugas pelayanan di Kecamatan Grogol dan 27 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Grogol dilihat dari ke 5 (lima) aspek tersebut yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Grogol belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung, belum adanya ruang tunggu, fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Grogol dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Ggrogol sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. (5) Aspek empati (*empaty*), yang diberikan pihak Kecamatan Grogol yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik

I. LATAR BELAKANG

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataanya 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.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan

pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dan Sanapiah (2000: 15) 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 kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh mayarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Grogol yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Kecamatan Grogol merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Kediri yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Grogol meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Grogol bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat

produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratkan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lain di Kecamatan Grogol, yaitu mengenai perekaman KTP Elektronik. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Grogol diperoleh data jumlah penduduk yang wajib KTP sebanyak 34.694 jiwa, yang telah terdistribusi sebanyak 31.225 sedangkan yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 3.469. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman data E - KTP. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Grogol kepada masyarakat, ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain masyarakat yang sakit, masyarakat yang bekerja di luar daerah maupun di luar negeri yang belum pulang untuk melaksanakan perekaman data.

Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Grogol yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Tidak adanya ruang tunggu bagi pengunjung yang berada di dekat kantor pelayanan membuat pengunjung harus menunggu di joglo kecamatan yang berda sekitar 10 m dari kantor pelayanan. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang mengeluh menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan. Ruang pelayanan yang ukurannya 6x6 m2 yang di dalamnya terdapat berbagai peralatan kerja serta meja dan kursi kerja yang penuh, sehingga tidak terdapat ruang tunggu bagi masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **"**Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Grogol".

II. METODE

Menurut Sugiyono (2012:60) Variabel Penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Grogol.

Supaya variabel "kualitas pelayanan publik" dapat diartikan secara khusus dan tidak ada pengertian ganda, maka peneliti mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai berikut : Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan publik di Kecamatan Grogol, strategi, dan masyarakat Kecamatan Grogol yang menjadi pelanggan atau konsumen, Dwiyanto (2005:145).

Jenis penelitian yang peneliti gunakanan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri.

Scott W. Vanderstoep and Deirdre D. Johnston menyatakan, kendati bervariasi, pendekatan penelitian dapat dikelompokkan ke dalam 2 bagian besar : Pendekatan Kualitatif dan Pendekatan Kuantitatif.

Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Sub bagian Pelayanan umum Kecamatan Grogol. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang

data dari hasil observasi di Kecamatan Grogol. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian (masyarakat) dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Grogol.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah kumpulan data yang berbentuk nyata dan diperoleh berdasarkan sistem pengelolaan data yang disebut dengan proses dokumentasi. Tanpa adanya dokumentasi, data tersebut tidak akan menjadi sebuah dokumen yang real. Dan menurut para ahli, dokumentasi adalah proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan hingga pengelolaan data yang menghasilkan kumpulan dokumen. Dokumentasi itu sendiri tujuannya adalah untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan berupa keterangan dan hal-hal yang membuktikan adanya suatu kegiatan yang didokumentasikan.

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data (*data display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

3. Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan

untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jela.

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Teknik trianggulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan penelitian yang lain.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

A. Hasil

1. Kendala dalam Pendistribusian Perekaman Data E-KTP di Kecamatan Grogol

Sesuai analisis data tentang Pendistribusian Perekaman Data E-KTP, dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum Kecamatan Grogol menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan Pendistribusian Perekaman Data E-KTP sehingga hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung. Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang berlaku”. Faktor yang paling berpengaruh dalam Pendistribusian Perekaman Data E-KTP yaitu Sumber Daya Aparatur yang ada di bagian Pelayanan Umum Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri.

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti sakit, dan 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kabupaten Kediri. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kinerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

Hal tersebut juga terlihat pada belum terselesaikannya proses perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang sejak diberlakukannya Kartu Tanda Penduduk Elektronik hingga sekarang masih belum terdistribusikan secara keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa kinerja para aparatur pemerintah yang masih belum maksimal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Kecamatan Grogol diperoleh data jumlah penduduk yang wajib KTP sebanyak 34.694 jiwa, yang telah terdistribusi sebanyak 31.225, sedangkan yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 3.469. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman data E - KTP di Kecamatan Grogol.

Pada dasarnya, di dalam diri setiap aparatur pemerintah melekat peran, tugas, dan tanggung jawab yang dilandasi oleh nilai, kode etik, dan moral. Seiring dengan berakunya otonomi daerah, maka tingkat pelayanan di tingkat lokal akan benar-benar bisa di rasakan oleh masyarakat di dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Ini berarti SDM aparatur merupakan sebagian dari seluruh elemen dari keseluruhan sistem pelayanan publik yang begitu luas dan kompeks, karena tugas dan fungsi SDM aparatur yang begitu penting dan strategis. Dewasa ini, fungsi SDM aparatur menjadi lebih kompleks tidak sekedar fungsi pengaturan, pengelolaan, dan pengendaian saja, akan tetapi lebih berorientasi pada fungsi pemberdayaan, kesempatan, keterbukaan, kemitraan dalam pengambilan keputusan, pembuatan dan pelaksanaan kebijakan dalam upaya pelayanan publik. Berangkat dari gambaran di atas, maka strategi peningkatan kompetensi aparatur seyogyanya tidak dilihat secara parsial tetapi holistik. Keseluruhan unsur ini perlu di manage melalui pembuatan sistem, penerapan sistem tersebut secara konsisten, dan penyempurnaan yang terus-menerus terhadap sistem yanga ada guna mengahasikan SDM aparatur yang profesional.

Manajemen Sumber Daya Aparatur yang baik adalah manajemen yang lebih berorientasi kepada profesionalisme SDM aparatur, yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan, tidak partisipan dan netral, keluar dari pengaruh semua golongan dan partai politik, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi aparatur Kecamatan Grogol pada saat ini menunjukkan bahwa SDM aparatur yang ada sudah cukup baik tetapi

perlu terus di tingkatkan kualitas sesuai dengan kemajuan dewasa ini. Tetapi potret SDM aparatur saat ini masih menunjukkan profesionalisme yang masi rendah, kurang kreatif dan inovatif serta mungkin masih banyak potret negatif lainnya yang intinya menunjukkan bahwa aparatur di Indonesia masih lemah. Gambaran tersebut mendorong bagi kita untuk melakukan perubahan pada SDM aparatur Indonesia. Beberapa Kendala dalam menciptakan Sumber daya aparatur yang baik adalah :

a. Komunikasi organisasi yang kurang efektif.

Komunikasi merupakan urat nadi kehidupan organisasi. Gangguan komunikasi berarti akan menghambat kelancaran pelaksanaan tugas keorganisasian. Hambatan komunikasi memang dirasakan cukup besar namun demikian hal tersebut tidak diimbangi dengan peningkatan komunikasi yang memadai sehingga wajar sekali jika komunikasi pelaksanaan tugas dan pekerjaan menjadi kurang efektif. Jika hal ini dibiarkan maka gangguan pelaksanaan tugas ini akan berlangsung terus dan bisa jadi akan mengakumulasi persoalan hingga tidak dapat ditolerir lagi. Secara umum kondisi tersebut justru akan sangat membahayakan kelancaran roda organisasi pemerintahan dengan segenap fungsi yang harus dijalankan.

b. Kondisi kerja yang kurang memadai.

Aspek ini jelas merupakan faktor penunjang keberhasilan kerja seorang pegawai. Bilamana faktor ini tidak tersedia secara memadai maka bisa dipastikan akan mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Yang paling menonjol adalah kurangnya sarana dan prasarana kerja yang mendukung penyelesaian tugas. Kendala lingkungan kerja dan penguasaan prosedur kerja yang lemah juga menjadi hambatan tersendiri. Hambatan ini jelas perlu diatasi dan tampaknya kemauan dan kemampuan daerah merupakan faktor utama dalam menyelesaikan hambatan pada aspek ini.

c. Prestasi kerja yang cenderung rendah.

Aspek ini tampaknya secara logis merupakan konsekuensi dari hambatan - hambatan lainnya. Mengingat adanya potensi faktor internal yang memadai namun tidak didukung dengan hasil kerja yang memadai. Dengan demikian berarti ada faktor lain yang cukup besar pengaruhnya dan hal tersebut lebih berupa faktor eksternal. Untuk itu, menjadi suatu hal yang wajar bila komunikasi organisasi dan kondisi kerja kurang memadai akan diikuti pula oleh kinerja yang kurang memuaskan. Pengaruh utama yang memprihatinkan justru terhadap sikap prestasi kerja yang rendah yang selanjutnya diikuti dengan kualitas kerja yang cenderung rendah dan tingkat

ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang cenderung rendah pula. Tentu saja hal ini tidak dapat dibiarkan berlarut-larut karena akan mempengaruhi kinerja organisasi pemerintahan.

Upaya untuk menciptakan manajemen Sumber Daya Aparatur yang efektif salah satunya yaitu melakukan strategi pembinaan Diklat. Adanya pendidikan dan pelatihan yang diperuntuhkan bagi PNS (aparatur) yang tidak sekedar membentuk kompetensi, tetapi kompetensi tersebut harus relevan dengan tugas dan jabatannya. Dengan kata lain, kompetensi itu secara angsung dapat membantu tugas dan jabatan.

2. Kendala dalam Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan Publik di Kecamatan Grogol

Keadaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan dapat mempengaruhi kualitas dalam pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan jarak kantor, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kurang optimalnya penggunaan mesin foto copy dan genset, dan tempat sampah dapat membuat para pengunjung merasa kurang nyaman dalam melakukan pelayanan.

Hal tersebut juga senada dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Grogol

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Grogol adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak

masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri. Sehingga dapat terjalin komunikasi yang baik antara aparatur pemerintah dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

Hal tersebut juga berpengaruh pada belum terdistribusikannya secara menyeluruh perekaman data E-KTP kepada masyarakat Kecamatan Grogol. Selain masalah sumber daya aparatur Kecamatan, faktor kesadaran masyarakat juga penting untuk di perhatikan, karena tanpa adanya kesadaran masyarakat, maka tidak akan didapat Kualitas Pelayanan yang baik.

4. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kecamatan Grogol

Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraaan pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas, penulis berusaha untuk memberikan upaya-upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut, yaitu sebagai berikut :

a. Mengadakan program penyuluhan melalui Kepala Desa kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
b. Mengadakan papan informasi sebagai informan bagi masyarakan yang melakukan pelayanan dan yang akan meluakukan pelayanan.
c. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Grogol.
d. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kecamatan Grogol.
e. Meningkatkan komunikasi organisasi sehingga para aparatur pemerintah dapat bekerja dengan maksimal.
f. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayan publik.

B. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Grogol dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pendistribusian Perekaman Data E-KTP di Kecamatan Grogol yang dilakukan sejak tahun 2011 masih belum terdistribusi secara menyeluruh. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa hal tersebut terjadi karena kurang memadahinya kualitas SDM yang ada di Kecamatan Grogol khususnya bidang pelayanan umum. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil

penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Grogol kurang merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Grogol dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Hal tersebut terlihat pada belum terselesaikannya proses pendistribusian perekaman data E-KTP kepada seluruh masyarakat Kecamatan Grogol dari tahun 2011 hingga sekarang. Terbukti masih banyak masyarakat Kecamatan Grogol yang masih belum melakukan perekaman data E–KTP yang di karenakan sedang bekerja di luar pulau dan atau sedang bekerja di luar negeri, sehingga penduduk tersebut masih belum bisa melakukan perekaman data E-KTP pada waktu yang ditentukan.

2. Sarana dan prasarana pendukung lainnya di Kantor Kecamatan Grogol khususnya di bagian pelayanan umum masih belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi untuk menunggu, belum adanya meja untuk menulis di joglo, sarana informasi yang belum tersedia, serta tempat untuk menunggupun berada cukup jauh dari kantor. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan, sehingga masyarakat kurang puas dengan aspek tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk kelengkapan sarana dan prasarana di Kecamatan Grogol masih kurang memadahi.
3. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Grogol sudah cukup baik. Dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Grogol dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Grogol sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek-aspek yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Grogol yang sebagian besar masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Namun meskipun masyarakat sudah merasa puas, masih ada beberapa aspek yang dirasa masyarakat masih belum memuaskan kehendak masyarakat, di tambah lagi masih ada beberapa kendala yang dihadapi Kecamatan Grogol dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Grogol melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Ggrogol menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut:

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kabupaten Kediri. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Grogol adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri sehingga proses pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik.

c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggarakan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, dan tempat sampah.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.