

**Kualitas Layanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan
di Kecamatan Kebayakan, Takengon, Aceh**

Mohammad Fauzan

Universitas Iskandar Muda (UNIDA) Banda Aceh

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan strategis dalam menjamin kepastian hukum dan hak sipil masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kebayakan, Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparatur kecamatan serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di Kecamatan Kebayakan secara umum berada pada kategori cukup baik, namun masih menghadapi berbagai kendala. Dalam aspek tangible (bukti fisik), fasilitas pelayanan masih terbatas dan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan masyarakat. Pada aspek reliability (keandalan), pelayanan telah mengikuti prosedur yang ditetapkan, namun masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian dokumen. Dari sisi responsiveness (daya tanggap), aparatur cukup responsif, tetapi belum optimal dalam mengatasi lonjakan jumlah pemohon layanan. Aspek assurance (jaminan) menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang cukup baik, meskipun kepastian waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, aspek empathy (empati) menunjukkan bahwa petugas cukup ramah, namun belum sepenuhnya memberikan perhatian individual kepada masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik di Kecamatan Kebayakan memerlukan perbaikan pada aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

Abstract

Population administration services are a fundamental aspect of public services that play a strategic role in ensuring legal certainty and civil rights of citizens. This study aims to analyze the quality of public services in population administration in Kebayakan District, Central Aceh Regency. The study employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. Informants consisted of district officials and community members who use the services. The results indicate that the quality of public services in Kebayakan District is generally categorized as fairly good but still faces several challenges. In terms of tangible aspects, service facilities remain limited and do not fully support public convenience. In terms of reliability, services have followed established procedures, although delays in document completion still occur. Regarding responsiveness, staff are relatively responsive but not yet optimal in handling high service demands. The assurance aspect reflects a fairly good level of public trust, although service time certainty needs improvement. Meanwhile, the empathy aspect shows that officers are generally friendly but have not fully provided individualized attention to service users. This study concludes that improving public service quality in Kebayakan District requires enhancements in human resources, infrastructure, and the utilization of information technology.

Keywords: Quality, Public Service, Population Administration

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga oleh transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan mencakup berbagai layanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian. Dokumen-dokumen ini memiliki fungsi vital dalam kehidupan masyarakat, karena menjadi dasar dalam memperoleh berbagai layanan lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial.

Di Indonesia, penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini menegaskan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanpa diskriminasi kepada seluruh warga negara.

Kecamatan Kebayakan, yang berada di wilayah Kabupaten Aceh Tengah, merupakan salah satu unit pemerintahan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas pendukung, serta belum optimalnya penggunaan teknologi informasi.

Selain itu, meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan administrasi yang semakin kompleks juga menjadi tantangan tersendiri bagi aparaturnya kecamatan. Hal ini seringkali menyebabkan terjadinya antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kualitas layanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kebayakan
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan
3. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai fenomena pelayanan publik yang terjadi di lapangan. Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Kebayakan, Kabupaten Aceh Tengah. Jenis dan Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: Data primer, diperoleh melalui wawancara dan observasi. Data sekunder, diperoleh dari dokumen resmi, laporan, dan literatur terkait

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dilakukan terhadap aparaturnya kecamatan dan masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

2. Observasi

Dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan administrasi kependudukan.

3. Dokumentasi

Meliputi pengumpulan data berupa arsip, laporan pelayanan, serta peraturan terkait.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan:

1. Reduksi data

2. Penyajian data

3. Penarikan kesimpulan

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode.

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan aspek yang berkaitan dengan fasilitas, peralatan, dan penampilan aparatur. Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas pelayanan di Kecamatan Kebayakan masih tergolong terbatas. Ruang tunggu yang tersedia belum mampu menampung seluruh masyarakat yang datang, terutama pada hari-hari tertentu yang ramai. Selain itu, peralatan pendukung seperti komputer dan jaringan internet masih sering mengalami gangguan, sehingga menghambat proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek tangible masih perlu ditingkatkan guna memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kecamatan Kebayakan telah berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, terutama ketika terjadi gangguan sistem atau keterbatasan sumber daya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara prosedural sudah baik, implementasinya masih perlu ditingkatkan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap mencerminkan kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Secara umum, aparatur Kecamatan Kebayakan cukup responsif dalam melayani masyarakat. Namun, pada saat jumlah pemohon meningkat, pelayanan menjadi kurang optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani.

4. Assurance (Jaminan)

Aspek assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, serta sikap aparatur dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cukup percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Aparatur dinilai memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian, kepastian waktu penyelesaian layanan masih menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek assurance masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kepastian pelayanan.

5. Empathy (Empati)

Empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, aparatur Kecamatan Kebayakan umumnya bersikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Namun, dalam kondisi tertentu, pelayanan menjadi kurang personal karena tingginya beban kerja. Hal ini menyebabkan tidak semua masyarakat mendapatkan perhatian yang maksimal.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keterbatasan sumber daya manusia
2. Sarana dan prasarana yang belum memadai
3. Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi
4. Tingginya jumlah permintaan layanan
5. Sistem administrasi yang belum sepenuhnya terintegrasi

Penutup

Kualitas layanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kebayakan secara umum berada pada kategori cukup baik. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya efektif.

1. Pemerintah perlu meningkatkan fasilitas dan infrastruktur pelayanan
2. Menambah jumlah dan meningkatkan kompetensi aparatur
3. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi
4. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan
5. Meningkatkan transparansi dan kepastian waktu pelayanan

Referensi

- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.