

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KELURAHAN TANJUNG UNGGAT KOTA
TANJUNGPINANG**

Naskah Publikasi



Oleh

ADE FIKRI

NIM : 100563201135

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2014**

SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa yang disebut dibawah ini :

Nama : ADE FIKRI
NIM : 100563201135
Jurusan/Prodi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Alamat : Jln. Sultan Mahmud Gang. Beluntas II No. 05 TANJUNGPINANG
Nomor Telp : 081270778070
Email : Fikriade16@gmail.com
Judul Naskah : PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELENGGARA
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR
KELURAHAN TANJUNG UNGGAT KOTA TANJUNGPINANG.

Menyatakan bahwa judul tersebut sudah sesuai dengan aturan tata tulis naskah ilmiah dan untuk dapat diterbitkan.

Tanjungpinang, 16 Agustus 2014

Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

SURADJI, M. Si
NIDN. 1029127803

ELLYA NORAYADI, M. Si
NIDN. 0704037301

Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggara Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang

ADE FIKRI

Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, FISP, UMRAH, Fikriade16@gmail.com

ABSTRAK

Penduduk Indonesia yang berjumlah besar dapat menjadi modal dasar pembangunan bila memiliki kualitas yang memadai. Hal ini mengacu pada konsep bahwa manusia merupakan pelaku, pelaksana, dan penikmat pembangunan. Dalam pelaksanaan pelayanan, faktor kependudukan merupakan satu masalah yang cukup menentukan. Pelayanan merupakan tugas hakiki bagi aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Kegiatan administrasi tentang kependudukan merupakan salah satu tugas utama pemerintah yaitu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Tanjung Unggat. Konsep operasional yang digunakan dalam penelitian dari pendapat Ratminto dan winarsih (2013:24) menjelaskan bahwa standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang baku (dasar) bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan tepat berdasarkan keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mana memikirkan beberapa point-point penting, yaitu pelayanan yang mengutamakan prosedur pelayanan (lengkap tidaknya berkas yang akan diajukan), biaya atau tarif pelayanan, waktu pelayanan (ketepatan waktu), produk pelayanan (kesesuaian dokumen atau surat pengantar), sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, serta kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan (sikap pegawai). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentang surat-surat pengantar. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa yang belum berjalan dengan baik, contohnya waktu pelayanan yang belum tepat, sarana yang masih kurang.

Sehingga penulis menyarankan adanya penambahan pegawai pada kantor Kelurahan Tanjung Unggat dan sarana komputer demi terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

Implementation of The Organization of Demography Administration Service at Tanjung Unggat District Office, Tanjungpinang City

ADE FIKRI

Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, FISP, UMRAH, Fikriade16@gmail.com

ABSTRACT

The numbers of Indonesian society can be used as the construction basic source if the human resource itself has got enough quality. This thought refers to the concept of human as the agent, producer and consumer of the construction. In case of service production, demography element is one of the determining problem. Giving service is the most important thing for government as the civil servant. Demography administration is one of their important duty, that is giving service.

This thesis used a descriptive method. For the data, this research used primary and secondary data. The accumulation that is used are interview, observation and documentation. As for the purpose of this reseach is to know the implementation of demography administration service at Tanjung Unggat District Office. Operational concepts used in the study of the opinions of Ratminto and Winarsih (2013:24) explained that the standart services include:

- a. *Service Procedure*
Standard service procedures (basic) for the giver and receiver service including complaints.
- b. *Time of service*
Resolutions time is set from the moment of filing the petition until the completion of the service including the complaint.
- c. *Servicing fee*
Cost or price of the service including the details set out in the provision of services.
- d. *Product of the service*
The services received in accordance with the conditions which have been set.
- e. *Facilities and infrastucture*
The provision of facilities and infrastucture adequate service by providing public service.
- f. *The competence of service giver officers*
The competence of service giver officers should be set according to the right based on the skills, attitudes and behaviours is needed.

A good service is a service which consider several things as important points, they are procedure of the service (including the completion of the agent document), fee of the service, time of the service (punctuality), product of the service (suitability of document file), facilities and also the employee's competence in giving service (public servant attitude). Demography administration service is a kind of service which is given by government for society about agent document. From the research which is conducted by the writer, it can be concluded that the services have run well however some of them need to be improved, such as the punctuality in giving services and also the facilities.

So the authors suggest the addition of a clerk at the office of the district of Tanjung Unggat and means for creation of the administrative service of the computer demography which is better than the provious ones.

Keyword : Service, Demography Administration

Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggara Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang

I. PENDAHULUAN

I..1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang besar. Potensi penduduk yang besar ini harus dibina dan dikerahkan sebagai tenaga kerja yang efektif agar dapat menjadi modal dasar pembangunan. Hal ini mengacu pada konsep bahwa manusia merupakan pelaku, pelaksana, dan penikmat pembangunan.

Keberadaan birokrasi pemerintahan sekarang ini merupakan sesuatu yang sangat penting dan tidak lepas dari proses kehidupan masyarakat. Pemerintah yang baik tentunya harus didukung oleh administrasi yang tertib, teratur, efektif dan efisien. Keadaan ekonomi, politik dan pemerintahan pada saat ini tentunya sangat mempengaruhi administrasi pemerintahan secara umum. Hal ini disebabkan oleh cara berpikir sebagian pegawai yang seolah-olah ingin dilayani dan bukan untuk melayani masyarakat. Cara berpikir seperti ini seharusnya tidak lagi dipergunakan didalam paradigma pemerintah saat ini.

Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki mengandung

pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai peraturan yang berlaku.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah non departemen, Sekretariat lembaga tinggi dan tinggi negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Didalam Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah juga dijelaskan bahwa Kelurahan dibentuk diwilayah kecamatan dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Selain memperoleh pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota, Lurah mempunyai tugas yaitu pelayanan masyarakat.

Pelayanan dituntut oleh faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan. Kurangnya prasarana dan sarana pelayanan dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap kegiatan pemberian pelayanan. Faktor manusia dan sistem yang digunakan

instansi dalam memberikan pelayanan juga mempunyai pengaruh yang cukup besar.

Standart pelayanan di Kelurahan Tanjung Unggat mengacu pada Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana Karakteristik Pola Pelayanan Terpadu terdiri dari :

1. Kesederhanaan, dimana pelayanan publik harus mudah cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah ditelusuri.
2. Kejelasan, dimana prosedur persyaratan, unit pejabat yang bertanggungjawab.
3. Kepastian waktu, dimana pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, dimana produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, dimana proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pejabat yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, adanya sarana dan prasarana yang memadai.
8. Kedisiplinan dan kenyamanan, dimana kesopanan dan keramahan dari pemberi pelayanan dengan masyarakat.
9. Pelayanan yang tertib, teratur, rapi dan fasilitas pendukungnya.

Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 2005 tentang Kelurahan, dan Keputusan Walikota Tanjungpinang No. 04 tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan menyatakan Didalam proses kepengurusan, dapat dijelaskan bahwa masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan untuk mengurus

keperluan dokumen dapat langsung memberikan berkas-berkas yang diperlukan kepada petugas loket. Kemudian petugas loket akan memeriksa kelengkapan berkas tersebut, apabila berkas yang diberikan sesuai dengan ketentuan maka petugas loket akan memberikan ke masing-masing Kasi atau Seksi yang berhubungan dengan kebutuhan dokumen yang masyarakat butuhkan, agar segera diproses. Setelah diproses di bagian Kasi-kasi atau Seksi masing-masing selanjutnya dokumen diteruskan kepada Sekretaris Lurah untuk diteliti dan selanjutnya dokumen akan diserahkan kepada Lurah untuk diperiksa dan ditandatangani. Lurah yang menentukan berkas tersebut diterima, ditolak, atau menunggu. Apabila berkas diterima, dokumen akan dikembalikan kepada petugas loket untuk diberikan kepada masyarakat.

Kelurahan Tanjung Unggat mempunyai visi yaitu Terwujudnya Pelayanan Kelurahan yang Profesional, Bermasyarakat, Sejahtera dan Meningkatkan Kualitas Masyarakat Tanjung Unggat. Makna yang terkandung dalam visi tersebut berarti setiap pelayanan kepada masyarakat mengedepankan ketepatan waktu penyelesaian, tepat sasaran, dan menekan biaya administrasi (efektif dan efisien) dengan mengikuti prosedur atau persyaratan yang disesuaikan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, peneliti menyimpulkan sebuah perumusan permasalahan :
“Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan

Penyelenggara Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang”?

I.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini mencapai hasil yang optimal, maka terlebih dahulu perlu dirumuskan tujuan yang terarah dari penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : “Mengetahui pelaksanaan pelayanan penyelenggara administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang”.

I.3.2 Kegunaan Penelitian

- a. Aspek Keilmuan: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan dan mengembangkan teori yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu pelaksanaan pelayanan penyelenggara administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang.
- b. Aspek Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau studi perbandingan bagi kantor Kelurahan lain khususnya di Kota Tanjungpinang, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi instansi atau organisasi lain untuk lebih meningkatkan pelaksanaan pelayanan penyelenggara administrasi kependudukan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat luas.

II. KERANGKA TEORI

II.1 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Tangkilisan (2005:208) menyebutkan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Selanjutnya, Lukman (2003:6), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Definisi yang sangat simpel yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih 2013:2) “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih 2013:2) sebagai mana dikutip dibawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Gronroos (1990:27).

Dari dua definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Ratminto dan winarsih (2013:24) menjelaskan bahwa standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang baku (dasar) bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pngaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Moenir (2010:27) mengatakan Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung

secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

II.1.2 Ciri-ciri Pelayanan

Menurut Kasmir (2006:31) pelayanan yang baik adalah “kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan”. Kasmir (2006:33-38) maka ada sembilan ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada stiap nasabah sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

II.1.3 Bentuk-bentuk Pelayanan

Bentuk-bentuk layanan menurut Moenir (2006:190-195) adalah sebagai berikut:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan pelayanan atau

keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b. Layanan melalui tulisan
Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.
- c. Layanan berbentuk perbuatan
Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

II.2 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain (Ketentuan Umum dalam UU Nomor 23 Tahun 2006).

III. Metode Penelitian

III.1 Lokasi Penelitian

Berdasarkan Undang-undang nomor 5 tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang maka Pemerintah Kota Tanjungpinang terbagi dalam 4 (empat) Kecamatan yaitu : Kecamatan Tanjungpinang Barat, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kecamatan

Tanjungpinang Kota dan Kecamatan Bukit Bestari.

Kelurahan Tanjung Unggat merupakan salah satu Kelurahan yang berada di wilayah kerja Kecamatan Bukit bestari yang terdiri dari 9 Rukun Warga dan 43 Rukun Tetangga. Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang secara administratif terletak pada Jalan Sei Payung No. 92 Tanjungpinang.

III.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan atau metode kualitatif.

III.3 Populasi dan Informan

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono:2011:80). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto:2010:123). Populasi dalam hal ini adalah seluruh pegawai Kelurahan Tanjung Unggat yang berjumlah 14 orang.

b. Informan

Penentuan Informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). Menurut Sugiyono (2011:96), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif

atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

III.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

IV. PEMBAHASAN

IV.1 Karakteristik Informan

Sebelum lebih lanjut membahas tentang dimensi-dimensi penelitian, maka terlebih dahulu penulis akan menguraikan dan menjelaskan karakteristik informan yang menjadi sample dalam penelitian ini yaitu staf atau pegawai pada bagian administrasi kependudukan pada kelurahan tanjung unggat di Kelurahan Tanjung Unggat. Karakteristik informan yang penulis liat mencangkup kepada jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa kerja.

IV.2 Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggara Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Tanjung Unggat

Kantor Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang berupaya semampu mungkin untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Karena dengan pelayanan yang baik maka warga atau masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan akan semakin berterimakasih. Dengan pelayanan yang baik pula akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan di bagian Administrasi

Kependudukan Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang.

Pelaksanaan pelayanan dapat di ukur oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tentu masih mengalami hambatan dan kelemahan, sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan belum berjalan secara optimal. Untuk mengetahui hambatan atau kendala yang menjadi faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang, dapat dilihat dari beberapa dimensi. Adapun penjelasan tentang dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

IV.2.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang baku (dasar) bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.(Ratminto dan Winarsih 2013:24). Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan adalah mekanisme pelayanan berikut persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pemohon untuk melakukan administrasi kependudukan. Pelayanan yang diselenggarakan harus

lancar, cepat, tidak bertele-tele atau tidak berbelit-belit dan tidak membingungkan masyarakat.

Dari jawaban seluruh informan yang di wawancara dan hasil observasi telah tercapai prosedur pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat. Prosedur pelayanan yang diterapkan bertujuan agar pelaksanaan administrasi kependudukan berjalan dengan sesuai aturan yang ada.

IV.2.2 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu untuk penyelesaian suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Ketepatan waktu berarti pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan standar waktu yang harus dipenuhi dalam terciptanya pelayanan prima kepada masyarakat. Ketepatan dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. (Ratminto dan winarsih 2013:24).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan dapat di analisis bahwa, “waktu pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanjung Unggat masih kurang tepat. Tingkat ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan dokumen atau surat pengantar masih kurang kepastian waktunya”. Hal ini terjadi karena kurangnya sarana pendukung

seperti komputer yang kurang, listrik yang saat ini sering padam. Komputer khusus bagian adminstrasi kependudukan hanya berjumlah 1 komputer sedangkan staf atau pegawai yang dibagian administrasi kependudukan 7 orang.

IV.2.3 Biaya Pelayanan

Besarnya biaya atau tarif dan tata cara pembayaran pelayanan administrasi pemerintahan telah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 6 Tahun 2002.

Biaya pelayanan adalah segala biaya atau tarif atau rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk rincian yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus lah dalam batas kewajaran yang akan dibebankan kepada masyarakat.

Berdasarkan jawaban dari para informan dan hasil observasi untuk biaya atau tarif pada pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Unggat yang diberikan atau yang dibebani kepada semua warga sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan pemerintah atau sudah berjalan dengan baik sehingga warga yang membuat dokumen atau surat pengantar tidak merasa keberatan dalam pembayaran.

IV.2.4 Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang

telah ditetapkan.(Ratminto dan winarsih 2013:24). Produk atau hasil dari kegiatan pelayanan ialah berupa surat-surat atau dokumen-dokumen dan formulir, dengan produk sampingannya berupa arsip.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan dapat dikatakan untuk produk pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Unggat terbilang cukup baik, untuk kebutuhan dokumen sudah dapat sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Cuma saja karena keterburuburuan sang petugas pembuat produk yang diinginkan masyarakat, masih terdapat beberapa kesalahan, yaitu salah huruf atau tulisan untuk sebuah nama masyarakat tersebut.

IV.2.5 Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Di dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan umum, pemerintah sangatlah terbatas kemampuannya. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. (Ratminto dan winarsih 2013:24).

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh seluruh informan dan hasil observasi maka dapat dikatakan sarana dan prasarana masih kurang, sehingga proses pelayanan administrasi kependudukan agak terlambat dan kurang lancar. Khususnya pada sarana komputer yang masih sangat kurang.

IV.2.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan disini dilihat dari sikap dan perilaku yang diberikan seorang petugas atau pegawai kepada pemohon. Seorang pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari sikap pegawai tersebut, dapat juga dilihat dari segi kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan, kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, keramahan pegawai terhadap masyarakat yang memohon pelayanan dan keikhlasan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (Ratminto dan winarsih 2013:24). Dalam wawancara penulis lebih ditujukan kepada sikap dan perilaku petugas dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil dari jawaban seluruh informan dan observasi maka kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan yang dilihat dari sikap dan perilaku pegawai di bagian administrasi kependudukan sudah sesuai dan baik. Sikap ramah pegawai dapat memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan.

V. PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang ada dan kemudian dianalisis, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil wawancara dan observasi sebagian besar informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan di

Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik diantaranya prosedur pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan/sikap pegawai, akan tetapi masih ada beberapa masalah yang di anggap petugas atau pegawai yang masih belum baik atau berjalan dengan lancar diantaranya waktu pelayanan, dan sarana dan prasarana yang masih kurang dalam pemberian pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan penyelenggara administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Unggat.

a. Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan informan dan observasi untuk prosedur pelayanan khususnya dibidang administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Unggat semua informan menyatakan di dalam pelaksanaan prosedur pelayanan yang digunakan sudah baik dalam prosedur pelayanan, artinya prosedur pelayanan yang diterapkan di Kelurahan Tanjung Unggat sudah baik dan tidak berbelit-belit dalam artian berkas yang dibawa masyarakat atau pemohon sudah lengkap.

b. Waktu Pelayanan

Dalam wawancara dan observasi lebih banyak informan yang menjawab atau menyatakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang waktu pelayanan masih kurang dari ketepatan,

berbagai jawaban dari informan yang menyatakan soal waktu pelayanan tersebut; bisa 1 (satu) hari, bisa terjadi 1(satu) sampai 2 (dua) hari, bisa hanya 30 (tiga puluh) menit. Tingkat waktu pelayanan dalam pembuatan dokumen atau surat-surat pengantar masih kurang baik.

c. Biaya Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan informan dan observasi terhadap biaya atau tarif pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Unggat semua informan menjawab sudah sesuai, dalam hal ini penetapan biaya atau tarif pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Biaya atau tarif yang diberikan kepada semua warga telah sesuai dengan Peraturan Daerah yang ditetapkan sehingga warga dalam pengurusan pembuatan dokumen atau surat pengantar administrasi kependudukan tidak merasa keberatan atau terbebani dalam pembayaran.

d. Produk Pelayanan

Informan sebagian besar dalam wawancara menyatakan bahwa produk pelayanan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi masih ada informan lain yang menyatakan terkadang masih ada kekurangan atau terjadi kesalahan, karena adanya penulisan nama yang salah ketik atau kurang huruf.

e. Sarana dan Prasarana

Sebagian besar informan dalam wawancara dan observasi menyatakan bahwa kondisi sarana dan prasarana masih baik, akan tetapi seluruh informan menyatakan kekurangan sarana dan prasarana pelayanan di Kelurahan Tanjung Unggat. Kekurangan sarana terdapat pada sarana komputer yang sangat kurang dan mesin tik.

f. Kompetensi Petugas pemberi Pelayanan

Dalam wawancara dengan informan dan observasi, disini lebih ditekankan oleh sikap dan perilaku petugas dalam pemberian pelayanan, semua petugas atau pegawai menyatakan bahwa dalam pelayanan sikap pegawai pemberi pelayanan sudah baik. Sudah menunjukkan keramahan dan kesopanan.

V.2 Saran

Agar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang sesuai dengan standart pelayanan, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai bahan pertimbangan atau masukan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan masyarakat di kedepan harinya meskipun tingkat pelayanan di bagian administrasi kependudukan di Kelurahan

Tanjung Unggat sudah dalam keadaan baik adalah

1. Agar dilakukan penambahan jumlah sarana komputer yang masih kurang dan pegawai Kelurahan Tanjung Unggat Kota Tanjungpinang untuk terciptanya efektivitas dan efisiensi, mengingat Kelurahan Tanjung Unggat mempunyai wilayah yang lumayan luas dan jumlah penduduk yang cukup besar sehingga pemohonan akan pelayanan administrasi kependudukan juga cukup besar.
2. Agar lebih menjadikan produk atau dokumen yang dikeluarkan semakin baik, maka pegawai dapat lebih teliti lagi dalam penulisan dan selalu memperhatikan hal-hal kecil dalam dokumen atau surat yang akan dikeluarkan untuk masyarakat atau pemohon.
3. Agar semakin terciptanya kepuasan masyarakat akan pelayanan pegawai, maka harapan masyarakat harus terpenuhi. Oleh karena itu, kinerja pegawai dan sikap serta tingkah laku pegawai yang sudah baik terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga motivasi kerja pegawai dapat terus terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (cetakan ke-14)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lukman, S, 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Moenir, A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (cetakan ke-9)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Ilmu pemerintahan Baru*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Prakarsa, Imam. 2013. *Kualitas Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Kota Tanjungpinang*. Skripsi. Ilmu Administrasi Negara. Umrah
- Ratminto, Winarsih, 2013. *Manajemen Pelayanan (cetakan ke-10)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Salam, Setyawan, 2004 . *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, Rochardi Sigit, dan Bima Djohan, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Rapike Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel Naogi S, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Jurnal dan Perundang-Undangan :

Burhanuddin, 2010. *Pegawai Negeri Sipil (PNS) Sebagai Unsur Aparatur Negara*
(<http://Jatim1.Kemeneg.go.id/file/dukumen/268mo.pdf> diakses 08/03/2014, 10:56)

Hermansyah, 2013. " *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) Siak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang*". e-jurnal, Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Smansa, Sungailiat, 2013. *Administrasi Kependudukan*
(<http://jurnal.blogspot.com/06/administrasi-kependudukan.html> diakses: 17-04-2014, 21:01)

Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 13 tahun 2007 tentang

Penyelenggaraan Perlombaan Desa dan Kelurahan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : 58/KEP/PAN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : 25/KEP/PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Pokok Fungsi Organisasi dan Kerja Kecamatan Kelurahan

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang