



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 531-538

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Djunaedi¹, Hermanu Iriawan², Ayu Kurnia Utami³, Adam Umar⁴

¹ Prodi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, IISIP YAPIS Biak

E-mail: djunaedi@iyb.ac.id

Abstrak

Tesis Ini Bertujuan Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Distrik Biak Kota Kabupaten Blak Numfor.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik yang berdampak terhadap efektivitas pelayanan administrasi di kantor distrik biak kota. Metode penelitian yang digunakan yakni pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori yang digunakan yakni pada aspek Tangible (Berwujud) yang merupakan bukti fisik sarana dan prasarana pada kantor distrik biak kota belum cukup memadai. Aspek Reliability (Kehandalan) kinerja pelayanan public oleh pegawai belum sesuai dengan harapan atau belum optimal. Aspek Responsiveness (Ketanggapan) pelayanan publik pada kantor distrik biak kota sudah sesuai dengan harapan Masyarakat. Aspek Assurance (Jaminan), jaminan kepastian waktu dalam pelayanan maupun kepastian biaya serta berhubungan dengan pelayanan yang pegawai lakukan sudah sesuai dengan prosedur. Aspek Empathy (Empati) sudah memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat hal ini yang diharapkan agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah distrik biak kota.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Efektivitas.

1. Latar Belakang

Penjelasan umum atas undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah di arahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah di harapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan wewenang memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya di laksanakan secara adil dan selaras. Di samping itu, perlu di perhatikan pula peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar mampu menjalankan perannya tersebut, daerah di berikan kewenangan yang seluas-luasnya di sertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang di lakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus di lakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di perlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk

meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu yang menjadi perhatian adalah dalam bidang Publik Service (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan pokok yang mendasar bagi seluruh lapisan masyarakat, namun di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik masih di tentukan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Distrik merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintahan distrik harus berusaha semaksimal mungkin dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam tertib memberikan pelayanan agar tidak ada yang merasa di rugikan dalam rangka kegiatan administrasi ini.

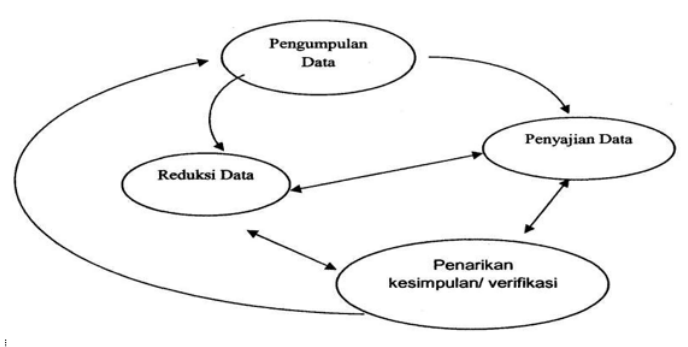
Peraturan Daerah Kabupaten Biak Numfor Nomor 33 Tahun 2017 bahwa dalam rangka implementasi penyelenggaraan otonomi daerah secara nyata dan bertanggungjawab, serta untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan dan menciptakan kemakmuran secara menyeluruh kepada masyarakat Kabupaten Biak Numfor, dan untuk melaksanakan ketentuan dalam pasal (6) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2007, tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota, dan dalam Pasal (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka perlu dilakukan penyusunan terhadap Perangkat Daerah yang ada sebagai implementasi dari Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan telah di atur pula Susunan dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Biak Numfor, sesuai Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 33 Tahun 2017, bab II pasal (3) dan (4) tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka untuk melaksanakan tugas sebagaimana di amanatkan pada Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 33 pasal (3) , distrik mempunyai fungsi Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum; Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat; Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; Mengkoordinasikan penyerapan peraturan daerah dan penyerapan peraturan bupati; Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum/publik; Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat distrik; Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kampung atau sebutan lain dan atau kelurahan; Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan kabupaten yang ada di distrik; Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh pertauran perundang-undangan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya / tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah di tetapkan memang menjadi bagian yang perlu di cermati. Saat ini masih sering di rasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah Distrik Biak Kota yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah distrik juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi yang belum memuaskan.

2. Metode Penelitian

Berdasarkan dengan judul penelitian yang menjadi kajian dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang di peroleh.



Gambar 1. Database Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Untuk memaparkan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, penulis menggunakan teori kualitas pelayanan publik Zeithaml, et.al. dalam Hardiansyah (2018) yang mengatakan indikator kualitas pelayanan publik terdiri dari:

1. Tangible (Berwujud) bukti fisik yang mencakup sarana prasarana
2. Reliability (Kehandalan) kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, dan pemberian solusi.
3. Responiveness (Ketanggapan) kepastian pelayanan, kejelasan informasi, dan kecepatan proses.
4. Assurance (Jaminan) keramahan dalam pelayanan, kemampuan memberikan pelayanan, dan tanggungjawab
5. Empathy (Empati) perhatian dalam pelayanan, perlakuan yang adil, serta keamanan dan kenyamanan

Untuk mengetahui indikator-indikator kualitas pelayanan publik tersebut, peneliti akan membahasnya disertai dengan wawancara dari narasumber dan informan, yaitu:

Tangible (Berwujud)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama bapak Agustinus Warpur, S.IP selaku Kepala Seksi Pemerintahan Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, yang mempunyai tupoksi Menyusun rencana dan program kegiatan operasional penyelenggaraan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan keagrarian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, beliau menyatakan :

“sarana prasaran adalah bukti konkret kemampuan untuk dapat menampilkan yang terbaik bagi masyarakat, dan apabila ada warga yang datang mengurus surat atau keperluan yang ada di kantor distrik biak kota kami akan selalu melayani, hanya saja terkadang ada beberapa ruang yang belum di lengkapi dengan Komputer/Laptop dan mungkin rasa tidak nyaman, seperti ruang tunggu yang tidak ber-AC/Kipas angin sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kurang nyaman di ruang tunggu, hal tersebut kami sangat pahami. Penampilan pegawai atau aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus di perhatikan, karena penampilan juga mendapat penilaian dari masyarakat”.(wawancara tanggal 24 Juni 2024, pukul 10.00 Wit).

Pelayanan merupakan suatu hal yang harus dilakukan dalam setiap organisasi baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang bergerak dalam bidang pelayanan. Pemerintahan merupakan wadah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompleksitas permasalahan dalam kehidupan masyarakat memberikan dampak kepada pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kiranya pemerintahan harus melengkapi segala bentuk sarana yang dapat menunjang pelayanan. Hal utama dalam pelayanan yakni dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap sehingga dapat memberikan segala bentuk pelayanan yang baik. Tidak lain halnya dengan pemerintahan tingkat distrik, dimana pemerintahan distrik merupakan unsur utama pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, dalam penelitian ini penulis akan menguraikan hasil penelitian berdasarkan teori yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik

Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, peneliti akan mengurai pelayanan yang berkaitan dengan tangible (wujud) atau bukti fisik yang mencakup sarana prasarasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas bahwa aspek tangible (bukti fisik) pada kantor distrik biak kota belum sesuai dengan apa yang di harapkan masarakat terkait dengan kualitas pelayanan, hal tersebut terbukti bahwa pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat belum terpenuhi seperti sarana Komputer/Laptop belum tersedia di masing-masing seksi atau bidang dan di ruang tunggu belum terlalu nyaman, dikarenakan ruang tunggu belum tersedia kelengkapannya yaitu seperti ruang pendingin ruangan berupa AC/Kipas angin. Tetapi dari segi penampilan pegawai sudah menunjukkan kepada masyarakat terkait pemakaian atribut atau seragam serta kerapian, sopan pada pelayanan kepada masyarakat begitu baik.

Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Agustinus Warpur, S.IP selaku Kepala Seksi Pemerintahan Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, yang mempunyai tupoksi Menyusun rencana dan program kegiatan operasional penyelenggaraan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan keagrarian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, beliau menyatakan :

“kemampuan memberikan pelayan kepada masyarakat dan dapat di andalkan dalam pelayanan serta di janjikan tepat waktu maupun dapat memuaskan kepada masyarakat, hal ini saya melihat langsung karena ada beberapa masyarakat yang dapat merasakan bahwa pelayanan di kantor distrik biak kota sudah begitu bagus dalam hal pelayanan, dan di berikan solusi begitu baik serta bisa berkomunikasi dengan masyarkat dalam berikan kepastian waktu dalam pelayanan mengambil surat sesuai yang di janjikan”.
(wawancara tanggal 1 Juli 2024, pukul 10.00 Wit).

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat waktu dan kemampuan untuk dapat dipercaya terutama memberikan jasa/pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan. Agar mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, maka peneliti akan menguraikan kualitas pelayanan pada aspek kehandalan (kemampuan). Kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai tentunya akan memberikan dampak pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan kemampuan merupakan unsur yang harus dimiliki oleh setiap pegawai. Dimana dalam setiap pemberian pelayanan tentunya akan menemukan berbagai kendala dengan tingkat karakteristik masyarakat yang berbeda-beda.

Kemampuan pegawai, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat.

Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk Responsiviness terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

Kecepatan pegawai, selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas bahwa dalam aspek reliability (kehandalan) dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pegawai di kantor distrik biak kota belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena pelayanan yang diharapkan masyarakat tepat waktu tanpa melihat faktor yang terjadi kendala, faktor penghambat pelayanan sebagaimana pernyataan para narasumber tentu dapat dipahami sebagai sesuatu yang wajar, tetapi jika faktor kendala adalah dari kinerja pegawai dalam pelayanan yang belum memadai karena pegawai itu sendiri, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pegawai belum optimal.

Responsiveness (Ketanggapan)

Untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, maka berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Agustinus Warpur, S.IP selaku Kepala Seksi Pemerintahan Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, yang mempunyai tupoksi Menyusun rencana dan program kegiatan operasional penyelenggaraan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan keagrarian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, beliau menyatakan :

“Daya tanggap merupakan suatu respon atau kesigapan pegawai atau aparatur dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang pasti serta memberikan informasi yang akurat dan cepat memberikan pelayanan dalam memproses kebutuhan yang di inginkan masyarakat hal ini kami selaku kepala seksi serta para pegawai atau aparatur yang melayani sesuai dengan kebutuhan tetapi terkadang kami sudah memberikan kepastian dan menyampaikan informasi kurang tepat di karenakan kondisi atau keadaan yang menjadi keterlambatan sehingga bagaimanapun kami selaku pegawai memberikan kepatian maupun memberikan informaaasi kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa pahami dan mengerti apa yang mendai kendala dalam pelayanan”. (Wawancara, tanggal 8 Juli 2024, pukul 10.30 Wit).

Untuk mengukur dimensi Responsiviness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui indikator dengan sikap Pegawai dalam Merespon setiap pengguna layanan, pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

Sikap pegawai dalam menerima masukan dan keluhan masyarakat, pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap masukan dan keluhan dari masyarakat, dan tentunya harapan masyarakat pegawai menerima dan memberikan solusi dengan baik. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Kualitas pelayanan publik pada kantor distrik biak kota sudah sesuai dengan harapan masyarakat, kesesuaian kerja pegawai dan harapan masyarakat tersebut dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing pegawai sehingga memaksimalkan pelayanan serta memiliki komitmen yang sama untuk menjalankan tupoksi pelayanan dengan baik yaitu mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Assurance (Jaminan)

Hasil wawancara bersama bapak Agustinus Warpur, S.IP, selaku Kepala Seksi Pemerintahan Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, yang mempunyai tupoksi Menyusun rencana dan program kegiatan operasional penyelenggaraan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan keagrarian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, beliau menyatakan :

“Jaminan pegawai pada kantor distrik biak kota dalam melaksanakan tugas untuk melayani masyarakat tentu sangat diharapkan bagi pegawai bahwa pelayanan surat administrasi dapat selesai tetapi masyarakat pun memberikan data juga harus lengkap sehingga dapat terselesai dengan tepat waktu selain itu petugas pun melayani dengan ramah, sopan santun juga diperlukan baik sehingga masyarakat bisa merasa dapat di layani dengan puas dengan layanan yang di berikan”. (Wawancara, tanggal 11 Juli 2024, pukul 11.15 Wit).

Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui waktu dalam menyelesaikan pelayanan, pegawai kantor distrik biak kota memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat tersebut. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dalam mengurus keperluan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis

pelayanannya. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber, maka peneliti melihat dan mengambil kesimpulan bahwa dalam kualitas pelayanan publik pada kantor distrik biak kota bahwa dimensi ini terdiri atas indikator jaminan kepastian waktu dalam pelayanan maupun kepatian biaya serta berhubungan dengan pelayanan yang pegawai lakukan sudah sesuai dengan prosedur sehingga masyarakat juga merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh pegawai distrik biak kota.

Empathy (Empati)

Hasil wawancara bersama bapak Agustinus Warpur, S.IP selaku Kepala Seksi Pemerintahan Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, yang mempunyai tupoksi Menyusun rencana dan program kegiatan operasional penyelenggaraan administrasi kependudukan, catatan sipil, dan keagrarian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, beliau menyatakan :

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya pegawai harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan serta menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan serta menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa memiliki wibawa atas pelayanannya”. (Wawancara, tanggal 12 Juli 2024, pukul 08.47 wit).

Untuk mengukur aspek Emphaty (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui cara melayani Masyarakat dengan Sopan, pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan pada kantor distrik biak kota harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan. Pegawai melayani dengan keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap Pegawai melayani Masyarakat yang Komplain, sikap menghargai dalam melayani masyarakat yang komplain dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan masyarakat, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan masyarakat, dan berusaha agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan.

Kualitas pelayanan di kantor distrik biak kota sudah memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat hal ini yang kita harapkan agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah distrik biak kota, walaupun terkadang ada hambatan yang dihadapi di kantor distrik biak kota namun segerah mengambil langkah untuk cepat respon sehingga pemasalah cepat dapat di tangan dengan baik.

3.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Peneliti melakukan penelitian pada Kantor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, distrik sebagai penyedia layanan administrasi mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat dalam wilayah distrik serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik (good governance). Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh faktor-faktor yang jadi penghambat dalam penelitian kualitas pelayanan publik pada kantor distrik biak kota kabupaten biak numfor, sebagai berikut:

Kemampuan

Pelaksanaan pelayanan di kantor distrik biak kota terhambat karena adanya keterbatasan pegawai dalam menggunakan komputer. Maka dapat dikatakan bahwa faktor kemampuan pegawai menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah kantor distrik biak kota sebagai organisasi pemerintah yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut harus memiliki pegawai distrik yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terlaksana secara optimal tidak ada lagi berbagai macam keluhan ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengatasi permasalahan kemampuan terkait kualitas pelayanan publik pada kantor distrik biak kota kabupaten biak numfor, maka peneliti melihat solusi yang harus di ambil oleh pemerintah distrik biak kota kabupaten biak numfor memberikan penyuluhan atau sosialisasi secara kontinyu ke seluruh pegawai distrik biak kota berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Biak Numfor nomor 33 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor, agar hal ini tidak menjadi faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas Sumberdaya Manusia (SDM)

Kualitas sumber daya manusia di kantor distrik biak kota pada kondisi yang ada saat ini masih rendah, hal tersebut dikarenakan pegawai kantor distrik biak kota yang berpendidikan S.1 hanya beberapa orang saja. Sedangkan yang berpendidikan tingkat SMA dan SMP hampir mencapai keseluruhan pegawai yang ada dikantor distrik biak kota.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tidak kompeten menjadi salah satu factor penghambat karena tingkat pengetahuan dan kualitas yang dimiliki pegawai berbeda-beda, hal ini jika tidak diberikan pengetahuan atau pengalaman maka kualitas pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik. Namun pada sisi yang lain, upaya peningkatan SDM terus dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud disini ialah suasana kerja yang dapat mendorong pegawai kantor distrik biak kota untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Kondisi kerja yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai kantor distrik biak kota apabila suasana kerja yang kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat diciptakan.

Akan tetapi kondisi kerja di Kantor distrik biak kota kurang begitu disiplin dalam mematuhi waktu-waktu kerja, tidak terampilnya dan minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut merupakan refleksi dari suasana kerja yang tidak kooperatif, kolaboratif, kurangnya kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai, juga karena minimnya fasilitas kerja.

Segala sesuatu pekerjaan atau dalam melaksanakan aktivitas pelayanan publik di kantor distrik biak kota tidak berjalan maksimal atau tidak berhasil di karenakan kondisi pegawai serta pejabat dalam organisasi itu sendiri, dalam hal ini kantor distrik biak kota dan tidak sesuai dengan tujuan yang di harapkan, yaitu kualitas pelayanan publik pada kantor distrik biak kota dikarenakan fasilitas berupa komputer dan laptop belum memadai.4.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa poin penting terkait kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor, Provinsi Papua: Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM): Kualitas SDM menjadi faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Tingkat pendidikan dan pengalaman pegawai yang rendah menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas pelayanan Standar Pelayanan yang Jelas: Pentingnya adanya standar pelayanan yang jelas dan terukur agar pegawai dapat memahami dan melaksanakan tugas mereka dengan baik. Tanpa adanya pedoman yang jelas, kinerja pegawai dapat terhambat, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat Peran Aparatur Pemerintah: Aparatur pemerintah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik. Kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat harus diimbangi dengan kemampuan dan kualitas pelayanan yang baik. Kendala yang Dihadapi: Masih terdapat kendala yang signifikan dalam pelayanan publik di Biak Numfor, terutama terkait dengan kualitas SDM. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian

lebih dari pemerintah untuk mencari solusi yang tepat agar masalah ini dapat diatasi. Rekomendasi untuk Perbaikan: Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelatihan pegawai, serta menetapkan standar pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Biak Numfor, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang administrasi publik.

Referensi

1. Agus Dwiyanto, 2015, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Publik*, Gajah Mada Universiti Press.
2. Firmansyah Strategi. 2016 "Pelayanan Prima untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat". *Jurnal Ilmiah Widya*, Vol 3 (4), Hal.163-170.
3. Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
4. Hasibuan, Melayu S.P 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
5. Hayat 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
6. Ismail Nurdin (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
7. , (2014), "Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa". Jakarta: PT. Garamedia Pustaka Utama.
8. Joni, J., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 17(1), 13-24. <https://doi.org/10.32534/jv.v17i1.2520>.
9. Kotler, P., & Keller, K.L. (2021). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*.
10. Milles, Matthew B & Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif. Buku Tentang Metode-Metode Baru*. Alih Bahasa. Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia Press.
11. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
12. Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 451-468.
13. Maleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
14. Manzilati, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: UB Press.
15. Morissan. (2017). *Manajemen Public Relation: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group.
16. Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kantor Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29-39, <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.657>.
17. Nurmah, Semil. 2018 *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Ed. Burhan Bugin. Depok: PRENADAMEDIA GROUP.
18. Sarwono, S, W, (2020). *Psikologi Sosial Individu Dan Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Balai Pust.
19. Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
20. Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
21. Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
22. Suparyanto, R. W. dan Rosad, 2015, *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
23. Tjiptono, Fandy, (2014) *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Andi.
24. Tjiptono, F. & G. C. (2016). *Service Quality And Satisfaction (4 ed.)* Andi Offset.
25. Utami Christina Whidya., dkk., 2019, *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
26. Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metodologi penelitian Kualitatif & Grounded theory*, FTK Ar-Raniry Press.
27. Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: PT. Ekonosia.