

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT****Fadian Putry¹, Nurma Yeni² dan Reza Kusuma Wardani³**^{1, 2 dan 3}Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Sosial

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Kampus Panam Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 15, Simpang Baru, Tampan, Pekanbaru

Email : 12070526618@students.uin-suska.ac.id¹,12070527379@students.uin-suska.ac.id² dan 12070526573@students.uin-suska.ac.id³**ABSTRAK**

Berbagai macam masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari, di mata masyarakat pihak pemerintah masih dinilai belum bisa memberikan pelayanan publik yang baik, sehingga merasa belum puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Untuk itu diperlukan penyegaran strategi pelayanan agar lebih baiknya suatu pelayanan pemerintahan khususnya pada administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi literatur dengan Teknik pengumpulan data berdasarkan pengumpulan penelitian-penelitian terdahulu untuk menjawab terkait Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus terus mengembangkan dan meningkatkan kompetensinya baik secara fisik (sara prasarana) dan non fisik (kinerja pegawai) guna tercapainya tujuan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemudian diperlukannya suatu strategi dalam pencapaian penyelenggaraan pelayan tersebut, dengan berpedoman dari 6 dimensi pencapaian kualitas pelayanan public yang optimal diantaranya : *reabilitiy, responsiviness, assurance, eempaty, tangibles dan acces*.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Administrasi Kependudukan.**ABSTRACT**

*Various kinds of problems in the implementation of public services cannot be avoided, in the eyes of the public, the government is still considered unable to provide good public services so that they feel dissatisfied with the services they receive. For this reason, it is necessary to refresh the service strategy so that government services become better, especially in population administration. This study uses a literature study research method with data collection techniques based on a collection of previous studies to answer questions related to Population Administration Service Strategies in Increasing Community Satisfaction. The results of this study indicate that population administration services must continue to develop and improve their competence both physically (infrastructure) and non-physically (employee performance) in order to achieve the goal of good service to the community. So, a strategy is needed to achieve the implementation of these services, guided by 6 dimensions of achieving optimal quality of public services including : *reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and access*.*

Keywords : Service Strategy, Population Administration.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu jenis kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perorangan pegawai untuk memberikan bantuan kepada penduduk guna mencapai suatu tujuan tertentu. (Rukayat, 2017). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap masyarakatnya, apalagi akan berdampak pada banyaknya manfaat yang dihasilkan. (Bazarah J., 2021). Administrasi publik dalam lingkup pemerintahan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena dari sanalah tolak ukur berhasil atau tidaknya pelayanan publik di suatu instansi dalam melayani masyarakat. (Sarjan M, 2022).

Administrasi kependudukan merupakan alat negara yang memiliki tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan agar setiap masyarakat terdata dan terdaftar dalam kependudukan negara Indonesia yang nantinya juga akan memudahkan dalam pengurusan administrasi lainnya. (Yurri Apriana, 2021). Hal ini selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan terdapat tiga kewajiban bagi pemerintahan dalam pemenuhan hak apabila masyarakatnya ingin mendapatkan ketiga hak pelayanan tersebut diantaranya barang, jasa dan administrative. (Christiani, 2020). Dalam keadaannya saat ini, di mata masyarakat pihak pemerintah masih dinilai belum bisa memberikan pelayanan publik yang baik, sehingga merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, namun ketidakpuasan ini juga bisa berasal dari masyarakat karena rendahnya pengetahuan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. (Safira Aulia salma, 2022).

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia layanan) dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

oleh masyarakat, apalagi dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka pemerintahan akan lebih di tantang untuk lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakatnya. (Selvi Rianti, 2019). Berbagai macam masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari dan pemerintah selalu melakukan evaluasi untuk dapat terus mengoptimalkan kinerja pelayanan publik, namun seiring waktu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas juga terus meningkat dari waktu ke waktu, karna sudah adanya kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. (Diana Setiyo Dewi, 2021).

Di era globalisasi ini tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan yang efisien, namun juga keadilan yang sama rata untuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa membedakan. (Aditya Wahyu Pratama, 2022). Pelayanan yang professional setidaknya memenuhi kriteria berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu dengan memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. (Riani, 2021).

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Ni Ketut Riani, WI Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Publik tahun 2021. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan prima harus diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakat karna merupakan hak mereka yang telah diatur dalam undang-undang. Pelayanan publik senantiasa harus dikembangkan

baik secara *knowledge*, *psikomotiric (skill)* maupun *affective (attitude)* guna tercapainya tujuan, kemudian masih kurangnya sarana prasarana pendukung seperti alat perangkat pendukung teknologi. Maka dari paparan sebelumnya penulis ingin meneliti kembali strategi seperti apa saja yang di perlukan oleh pelayanan publik saat ini dengan berpedoman dari 6 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat yaitu : *reablitiy*, *responsiviness*, *assurance*, *empaty*, *tangibles* dan *acces*. Sehingga ini dapat menjadi pedoman dalam merancang strategi baru dalam pelayanan public. (Rini Andriani, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi literatur (*literatur riview*). Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu untuk menjawab terkait strategi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Studi literatur didapat dari berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan pustaka. (Melfianora, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Sarana dan prasarana adalah salah satu faktor yang sangat mendukung dalam pelayanan publik karena dapat memudahkan para pegawai dalam melayani masyarakat, dan juga mendorong performa pelayanan sehingga terwujudnya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Menurut Revina Rini Pelealu (2022) mengatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh pada pencapaian kualitas suatu pelayanan sebanyak 84,3%, namun pada kenyataanya masih banyak

fasilitas-fasilitas yang ada di kantor masih mengalami kendala diantaranya, gedung yang rusak, alat perangkat komputer yang tidak bekerja secaa maksimal dan sebagainya.

Maka dari itu strategi yang dapat dilakukan dalam penanganan masalah ini dengan terus *mengupgrade* kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti sarana prasarana, dan memperhatikan kebersihan gedung kantor agar memberikan rasa nyaman dan aman bagi penyelenggara maupun pengguna layanan.

2. Dimenensi *Realibity* (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, pegawai yang cakap dan profesional dalam tugasnya tentu akan memberikan kepuasan tersendiri dari masyarakat. Namun sayangnya kenyataan di lapangan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan belum bisa dikatakan sudah baik sehingga hal ini berpengaruh terhadap proses pelayanan yang tengah dilaksanakan. (Galih Rahman, 2020).

Adapun strategi yang dapat dipakai yaitu : mengusahakan seluruh pegawai agar mahir dalam menggunakan alat perangkat komputer dan perangkat lainnya dengan rutin mengikuti pelatihan terkait pelayanan administrasi kependudukan, karena hal ini dapat sangat menunjang bagi seorang pegawai ketika melayani masyarakat. Kemudian mampu melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan yakin dan akurat.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan pegawai administrasi kependudukan berkaitan erat dengan unsur kecakapan dan kecekatan pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai administrasi kependudukan yang memiliki daya tanggap yang tinggi akan

mempengaruhi penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun strategi yang dapat di usulkan yaitu : mengoptimal kesediaan dalam membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap diharapkan berasal dari ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan bukan dengan adanya maksud tertentu diluar SOP pelayanan publik.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Memberikan jaminan dalam proses penyelenggaraan pelayanan dengan menjalin hubungan maupun interaksi yang baik terhadap masyarakat. Hal ini sangat dibutuhkan agar terciptanya rasa percaya dari masyarakat terhadap pegawai layanan. Strategi yang dapat dipakai yaitu, mengusahakan pemberian pelayanan yang cepat dan mudah serta jelas dengan menetapkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA).

5. Dimensi Empaty (Empati)

Menjadi salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan untuk melayani setiap kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Sikap diantaranya adalah ramah, sopan, santun, mengedepankan kepentingan setiap pengguna layanan yang memiliki kepentingan pada instansi penyelenggara pelayanan. Strategi yang bisa dipakai yaitu : petugas pelayanan harus bersikap baik kepada setiap masyarakat dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Petugas pelayanan senantiasa harus mendahulukan kepentingan masyarakat dalam tugas pemberi layanan.

6. Dimensi Access (Akses)

Dimensi akses perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan karena jika akses ini mudah ditemui oleh masyarakat

maka pelayanan yang diberikan tentu akan lebih maksimal. Kemudahan dalam mendapatkan informasi baik itu secara *online* maupun *offline* yang berupa papan informasi akan memberikan nilai *plus* tersendiri oleh masyarakat. Maka dari itu diharapkan pemerintah juga memperhatikan pengoptimalan akses agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari paparan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan yang baik wajib diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakatnya, sesuai dengan hak masyarakat yang dijamin oleh perundang-undangan dalam mendapatkan pelayanan public yang optimal.

Pelayanan publik senantiasa harus terus mengembangkan dan meningkatkan kompetensinya baik secara fisik (sara prasarana) dan non fisik (kinerja pegawai) guna tercapainya tujuan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Saran

Kemudian dalam mencapai itu semua diperlukannya strategi yang mungkin menjadi usulan atau misi dalam pencapaian penyelenggaraan pelayan publik tersebut, dengan berpedoman dari 6 dimensi pencapaian kualitas pelayanan publik yang optimal diantaranya : *reabilitiy*, *responsiviness*, *assurance*, *empaty*, *tangibles* dan *acces*. Dengan adanya strategi ini diharapkan agar kedepannya lebih baik performa yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan public terhadap pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan arahan dalam

menyelesaikan penulisan artikel ini.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aditya Wahyu Pratama, M. A. (2022). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung*. Ilmu Administrasi, 23-30.
- Bazarah J., J. A. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. DEDIKASII, 105-122.
- Christiani, C. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora)*. Majalah Ilmiah FISIP UNTAG, Semarang, 123-143.
- Diana Setiyo Dewi, T. N. (2021). *Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia*. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research, 210-214.
- Galih Rahman, A. J. (2020). *Tinjauan tentang Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Loa Janan Ulu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara*. Administrasi Publik, 902-919.
- Juliansyah, E. (2017). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pdam Kabupaten Sukabumi*. Jurnal Ekonomak , 19-37.
- Kurniawan, R. C. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justisia Journal of Law, 569-86.
- Malik Ibrahim, S. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 175-182.
- Melfianora. (2019). *Penulisan Karya Tulis Ilmiah Dengan Studi Literatur*. 1-3.
- Revina Rini Pelealu, H. N. (2022). *Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal Governance, 1-8.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Inovasi Penelitian, 2443-2452.
- Rini Andriani, E. S. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Samili*. TheJournalish : Social and Government, 81-88.
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 56-65.
- Safira Aulia salma, E. R. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik*. Kebijakan Publik, 170-178.
- SAPUTRO, H. E. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Professional FIS UNIVED, 17-30.
- Sarjan M, E. E. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi*. Trias Politika, 70-87.
- Selvi Rianti, Z. R. (2019). *Kualitas Publik*. Ilmu Administrasi Negara, 412-419.
- Suandi. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, 13-22.
- Sufian Hamim, L. V. (2020). *Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru*. PUBLIKA : Jurnal

Ilmu Administrasi Publik, 1-10.

Tri Purwanti, R. S. (2018). *Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)*. Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, 2620-6056.

Yurri Apriana, R. G. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Kinerja, 513-520.