

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN UJUNG SABBANG KOTA PAREPARE



Oleh

REKA PUJIASTUTI
NIM: 16.3300.025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN UJUNG SABBANG
KOTA PAREPARE**



Oleh
REKA PUJIASTUTI
NIM 16.3300.025

**Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada program studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab
dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN UJUNG SABBANG
KOTA PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Program Studi
Manajemen Dakwah**

Didusun dan diajukan oleh

**REKA PUJIASTUTI
NIM 16.3300.025**

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Reka Pujiastuti

Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.

NIM : 16.3300.025

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare Nomor: B-952 /In.39.7/07/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hj. St. Aminah, M.Pd (*Aminah*)

NIP : 196012311998032001

Pembimbing Pendamping : Dr. Nurhikmah, M.Sos.I (*Nurhikmah*)

NIP : 198109072009012005

Mengetahui:
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Dekan,
(Signature)
Dr. H. Abd. Halim K. M. A
NIP. 195506241998031001



PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peresepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.
NamaMahasiswa : Reka Pujiastuti
NomorIndukMahasiswa : 16.3300.025
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
DasarPenetapanPembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah


No B-2003/In.39.7/07/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hj. St. Aminah, M.Pd ()
NIP : 196012311998032001
Pembimbing Pendamping : Dr. Nurhikmah, M.Sos.I ()
NIP : 198109072009012005

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

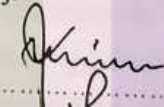
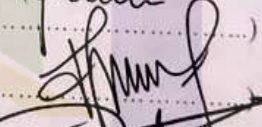
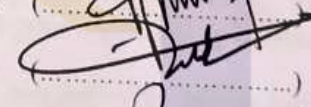
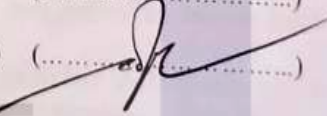

Dr. H. Abd Halim K., M.A.
NIP 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

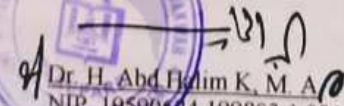
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.
NamaMahasiswa : Reka Pujiastuti
NomorIndukMahasiswa : 16.3300.025
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
DasarPenetapanPembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
NoB-2003/In.39.7/07/2020
Tanggal Kelulusan : 08 September 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Hj. St. Aminah, M.Pd	(Ketua)	
Dr. Nurhikmah, M.Sos.I	(Sekretaris)	
Dr. Hj. Muliati, M.Ag.	(Penguji I)	
Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I	(Penguji II)	

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dr. H. Abd Halim K, M. A
NIP. 19590624 199803 1 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَ بِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَالصَّلَاةُ
وَ السَّلَامُ عَلَى أَصْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَ الْمُرْسَلِينَ وَ عَلَى آلِهِ وَ الصَّحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat hidayah, taufik dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Sosial pada Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan serta do’a dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Asnawati HN dan Ayahanda tercinta Puji Amin SHUT, yang telah memberikan do’a tulusnya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik.

Ibu Dr. Hj. St Aminah, M.Pd. selaku Pembimbing Utama, dan Ibu Dr. Nurhikmah, M.Sos. selaku Pembimbing Pendamping atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Abd Halim K., Lc. M.A. sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.
3. Ibu Dr. Nurhikmah, M.Sos. selaku Ketua Prodi atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi “Manajemen Dakwah” yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare dan para jajarannya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat Manajemen Dakwah yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 29 Maret 2021

15 Sya'ban 1442 H

Penulis,



Reka Pujiastuti

NIM. 16.3300.025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reka Pujiastuti

NIM : 16.3300.025

Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 28 Juni 1998

Program Studi : Manajemen Dakwah


Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Administrasi Di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang

Kota Parepare.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 24 Februari 2021
Penyusun


Reka Pujiastuti
NIM. 16.3300.025

ABSTRAK

Reka Pujiastuti. *“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare”*. (Dibimbing oleh Ibu Dr. Hj. St Aminah M.Pd dan Ibu Dr. Nurhikmah, M.Sos.I).

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare. (2) Mendeskripsikan Mekanisme yang di Terapkan dalam pelayanan Administrasi di kantor Kelurahan Ujung sabbang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Melakukan penelitian langsung di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang dengan narasumber, pegawai dan Kepala Kelurahan. Tehnik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Analisis data yang digunakan peneliti yaitu reduksi dan penyajian data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi di kantor kelurahan ujung sabbang kota parepare dilakukan dengan efektif dan efisien, memeberikan pemahaman tentang tata cara kepengurusan identitas masyarakat dengan benar. (2) mekanisme yang diterapkan dalam proses pelayanan administrasi masyarakat yaitu dengan cara pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan, menunggu panggilan nomor antrian, pemohon menuju loket yang telah di tentukan , petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data. Adapun persepsi masyarakat saat proses pelayanan administrasi yakni sangat puas dengan tahap pelayanan dari segi kepastian waktu, akurasi pelayanan, kesopanan, dan keamanan.

Kata Kunci : *Persepsi, Masyarakat, Pelayanan Administrasi.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Tinjauan Teori.....	7
2.2.1 Teori Persepsi.....	7
2.2.2 Teori Pelayanan.....	9
2.2.3 Teori Administrasi	18
2.3 Tinjauan Konseptual	21
2.3.1 Persepsi	21

2.3.2 Masyarakat	21
2.3.3 Pelayanan Publik	23
2.3.4 Administrasi	24
2.4 Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Fokus Penelitian	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Mekanisme Yang Diterapkan Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang	35
4.2 Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare	47
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

NO.	JUDUL GAMBAR	HALAMAN
2.4	Bagan Kerangka Pikir	27



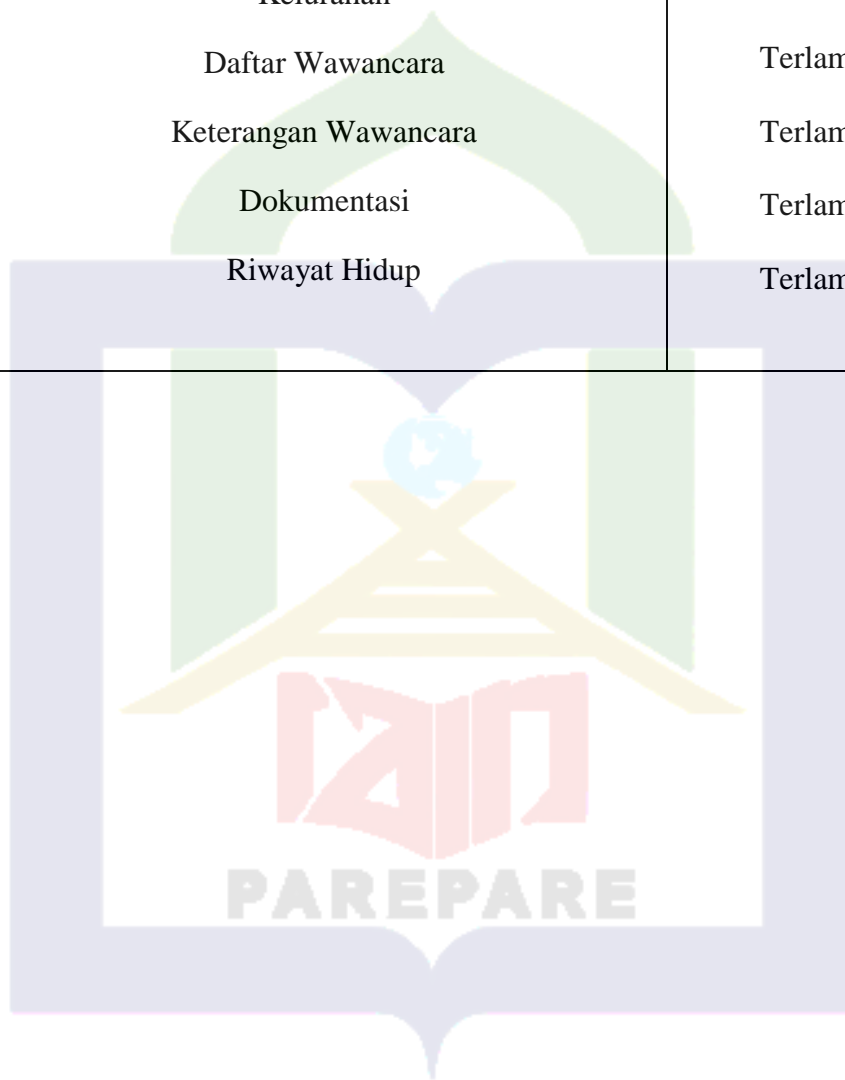
DAFTAR TABEL

NO.	JUDUL TABEL	HALAMAN
4.1	Surat Keterangan Perpindahan Penduduk	44



DAFTAR LAMPIRAN

NO.	JUDUL LAMPIRAN	HALAMAN
1.	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
2.	Surat Izin Penelitian dari DPM-PTSP Parepare	Terlampir
3.	Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Kelurahan	Terlampir
4.	Daftar Wawancara	Terlampir
5.	Keterangan Wawancara	Terlampir
6.	Dokumentasi	Terlampir
7.	Riwayat Hidup	Terlampir



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare memiliki pelayanan yang signifikan mampu melayani masyarakat dengan hasil kerja yang efektif dan efisien, di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare ini memiliki staff pegawai 7 orang dan Non pegawai atau honor 4 orang jumlah keseluruhan 11 orang, masing masing memiliki tugas melayani masyarakat di bidang masing masing. Organisasi ini harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi yang memungkinkan orang-orang mempunyai kesempatan berinteraksi dan memanfaatkan sistem teknologi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka.

Perkembangan saat ini memudahkan seluruh organisasi maupun instansi dalam mengembangkan atau meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Dasar pemikiran yang dikeluarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah adalah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu pemerintah daerah berwenang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan.¹

Pelaksanaan tugas dan peran pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sangat diperlukan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan Negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan

¹Galib Lahada, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampara Kota*, (Jurnal Ilmiah Adminstratie, Vol. 8 No. 1, 2017). h. 12

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral, dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-undang.

Masyarakat akan hidup dalam keadaan yang serba tidak teratur dan tidak tertib yang bukan tidak mungkin akan melahirkan berbagai bentuk kesalahpahaman. Kehadiran Pegawai Negeri Sipil adalah untuk mengatur, melayani dan melindungi masyarakat agar senantiasa dalam keadaan aman dan tertib. Jika masyarakat ada dalam kehidupan diluar aturan-aturan pemerintah, maka saat itulah berbagai bentuk persoalan akan muncul ditengah-tengah masyarakat.

Pelayanan dan Jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, artinya pelayanan bukan sesuatu yang diperjual belikan. Maka kualitas pelayanan itu tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Tetapi pelayanan yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka, serta proses yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup. Korup yang dimaksud yaitu contohnya dalam hal ini pelayanan masih lebih mengutamakan kerabat dalam melayani dibandingkan dengan masyarakat yang sama sekali tidak saling mengenal.²

²Galib Lahada, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampara Kota*, (Jurnal Ilmiah Adminstratie, Vol. 8 No. 1, 2017). h. 12

Kantor Kelurahan Ujung Sabbang, Kecamatan Ujung yang merupakan organisasi pemerintah yang paling terdepan di dalam menjalankan tugas pemerintah daerah, juga dituntut untuk mampu melaksanakan tugas pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Ujung Sabbang. Untuk mendapatkan pelayanan yang prima seperti yang diharapkan oleh masyarakat selama ini, tentunya sangat tergantung dari kemampuan aparatur Kantor Lurah Ujung Sabbang itu sendiri. Adapun kemampuan aparat yang di maksud antara lain ; Kemampuan Aparat dalam menjalankan tugas pelayanan yang sesuai dengan norma-norma atau nilai-nilai yang berlaku di tengah masyarakat.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Mekanisme yang Diterapkan Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare ?
2. Bagaimana Persepi Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengidentifikasi Tentang Mekanisme yang di terapkan dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.
2. Untuk Mengidentifikasi Tentang Persepi Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dalam penelitian ini kiranya dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain yang berekepentingan serta bermanfaat pula bagi diri sendiri. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Teori ini, peneliti diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai mutu pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di suatu instansi pemerintahan maupun instansi non pemerintahan. Serta diharapkan mampu memberikan sumbangan pikiran dan memperluas wawasan terkait pentingnya mempertahankan mutu pelayanan dalam suatu organisasi. Diharapkan pula peneliti ini bisa menjadi sumber referensi untuk peneliti sejenis dimasa mendatang.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini sangat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare .
- b. Bagi Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pegawai dalam meningkatkan serta memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini membahas tentang Efektifitas Pengelolaan Administrasi di kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare, penulis menggunakan beberapa refrensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti antara lain :

*Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di dinas perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto.*³ Penelitian yang dilakukan saudari Putri Aziz memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Dengan metode pengumpulan data, observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini juga menganalisis tentang manajemen pelayanan. Sedangkan perbedaannya peneliti terlebih dahulu melakukan penelitian di Kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto. Sedangkan peneliti melakukan penelitian di kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota parepare. Hasil penelitian dari peneliti terlebih dahulu menunjukkan bahwa pelayanan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto sistem pelayanan yang direpakan ialah melayani pemustak yang datang, lalu mengisi buku tamu. Namun keberhasilan manajemen pelayanan belum maksimal dikarenakan tidak adanya layanan peminjaman koleksi untu para pemustaka. Peneliti terlebih dahulu juga ingin mengkaji tentang bagaimana manajemen pelayanan serta untuk mengetahui seberapa jauh tingkat keberhasilan manajemn pelayanan. Sedangkan peneliti menganalisis

³ Putri Aziz, *Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto* (skripsi; UIN alauddin Makassar,2017).

mutu pelayanan, dan bagaimana bentuk pelayanan yang deiberikan kepada masyarakat.

*Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten Enrekang.*⁴ Skripsi ini disusun oleh Sry wahyuni. Penelitian yang dilakukan oleh saudari Sri wahyuni memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaannya peneliti terlebih dahulu melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Enrekang . sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare. Peneliti terlebih dahulu memeiliki pokok permasalahan yaitu bagaimana manajemen kinerja pegawai di kantor Dinas Kependududkan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Tujuan penelitian ini untuk menegetahui Manajemen kinerja pegawai. Sedangkan penulis lebih mengkaji mutu pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare yang terdiri dari beberapa kriteria pelayanan diantaranya daya tangkap/ *responsive*, kendala/ *reability*, jaminan/ *assurance*, perhatian/ *emphaty* dan bentuk fisik/ *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Skripsi ini disusun oleh Achni Sutopo⁵. Penelitian yang dilakukan saudara Achni Sutopo memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama sama mengkaji tentang pelayanan dan menggunakan

⁴ Sry wahyuni, *Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten Enrekang*, (skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2017).

⁵ Achni Sutopo, *Kualitas Pelayanan Puplik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017).

metode kualitatif serta ingin mengkaji kriteria pelayanan yang terdiri dari daya tangkap/*responsive*, keandalan/*reability*, jaminan/*assuranse*, perhatian/*empathy*, dan bentuk fisik/*tangibels* terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaannya adalah peneliti terlebih dahulu melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare. Penulis juga lebih mengarah kepada bagaimana memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas atas pelayanan administrasi yang diberikan. Jika suatu instansi pemerintahan memberikan pelayanan yang bermutu.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Persepsi

Dalam memandang objek, pastilah pandangan antara satu manusia dengan yang lainnya memiliki perbedaan. Meskipun tidak bisa dipungkiri jika ada juga orang yang bisa saja berpendapat sama dengan yang lainnya dalam memandang suatu objek tersebut.

Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (*interprestasi*) adalah inti dari persepsi yang identik dengan penyandingan balik dalam proses komunikasi.⁶

Menurut Young, Persepsi merupakan sebuah proses dimana seseorang melakukan seleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi-informasi yang masuk kedalam pikirannya menjadi sebuah gambar besar yang memiliki arti.

⁶Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004). h. 132.

Persepsi tidak tergantung pada stimulasi fisik saja, tapi juga terhadap stimulasi yang didasarkan pada situasi dan kondisi yang dimiliki oleh seseorang secara pribadi.⁷

Menurut Jalaludin Rahmat dalam bukunya psikologi komunikasi, dalam menerima sebuah pesan, khalayak mengalami sebuah proses, yakni meliputi sensasi, persepsi, memori dan berpikir.

a. Sensasi

Tahap paling awal dalam menerima informasi ialah sensasi, yang dimaksud sensasi adalah proses menangkap stimulasi, atau rangsangan oleh alat indera. Karena ini fungsi alat indera dalam menerima informasi dari lingkungan sangat penting. Terjadinya perbedaan pengalaman atau lingkungan budaya, selain kapasitas alat indera yang berbeda.

b. Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dengan kata lain, persepsi adalah member makna pada stimuli indrawi memperoleh pengetahuan baru, Persepsi sangat dipengaruhi oleh sensasi.

c. Memori

Pengertian memori adalah system yang sangat berstruktur dan organism yang menyebabkan sanggup merekam fakta tentang dunia menggunakan pengetahuannya untuk membimbing perilakunya. Tiga tahap dalam memori adalah perekam, penyimpanan, dan pemanggilan.

⁷Dr. Wono Sunaryo Kuswana, *Taksonomi Berpikir*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011).
h. 220

d. Berpikir

Berpikir diartikan dengan menggunakan, menghubungkan, mengolah memori-memori tersebut sehingga dapat digunakan untuk memecahkan masalah.

2. Teori Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penggunaan.⁸

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan kecepatan pelayanan, ketepatanan pelayanan, keamanan pelayanan, keramah-tamahan pelayanan dan kenyamanan pelayanan maka konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.⁹

Menurut Gasperz dan Azis Sanapiah, Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi unsur-unsur pelayanan yang baik, yaitu

⁸Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006). h. 2

⁹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.

kepastian waktu (kecepatan), akurasi pelayanan (ketepatan), kesopanan, tanggung jawab, keamanan mendapatkan pelayanan.¹⁰

a. Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen/penjual selalu berusaha untuk memuaskan para pelanggan lama dan baru. Pelayanan yang baik menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut ini :

1). Kepastian waktu

Kepastian waktu adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu yang standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

2). Akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

3). Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk dan jasanya.

4). Kesopanan

Dalam melayani pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

¹⁰Azis Sanapiah, *Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat Jurnal Administrasi Negara*. (Jurnal Vol. 6 No.1, 2000).

5). Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa dirinya diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

6). Tanggung jawab

Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik baiknya dan tepat pada waktunya serta memikul resiko atau keputusan yang di ambilnya.

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi dan perorangan kepada kinsmen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹¹ Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan.¹²

Pelayanan merupakan suatu tindakan melayani atau memberi jasa layanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan publik dan harus berorientasi pada kepentingan dan kepuasan publik. Dalam hal ini, pemberi pelayanan adalah aparatur pemerintah atau biasa disebut dengan birokrat dan penerima pelayanan adalah publik atau masyarakat yang memperoleh pelayanan tersebut.

Publik mempunyai pengharapan yang berlainan terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada umumnya mereka berharap memperoleh pelayanan yang baik, mudah, murah, sederhana, cepat, lancer, dan tidak bertele-tele. Dalam kenyataannya, harapan tersebut sangat sulit terwujud karena adanya hambatan-hambatan dalam kegiatan pelayanan.

¹¹Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta : Lembaga Administrasi Negara, 2006). h. 9

¹²Harbani Pasolang, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2010). h. 128

Pemerintah di Negara Indonesia telah menyediakan pelayanan publik dimana pelaksanaan pelayanan dipengaruhi oleh budaya organisasi yang berkembang dan mengakar dalam organisasi publik di Indonesia bertipe *caring* yaitu memiliki perhatian yang sangat rendah terhadap kinerja pelaksanaan tugas, tetapi memiliki perhatian yang sangat tinggi terhadap hubungan sesama manusia.

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹³ Pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan.

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Pentingnya pelayanan dalam setiap aktivitas apapun tidak dapat terbantahkan bahkan tidak dapat dipungkiri, karena inti dari setiap kegiatan baik secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu pelayanan prima, memuaskan, dan bermutu.¹⁴

¹³Tjipto, Dkk, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2008). h. 6

¹⁴Kashmir, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2010). h.127

Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan atau memperoleh informasi, data, atau dokumen lain, keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan aktivitas dan programnya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang datang berkunjung ke lembaga atau organisasi tersebut.

Pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa betapa besarnya fungsi dan peranannya dalam sebuah organisasi atau lembaga, dimana pelayanan yang diberikan personilnya dapat mencerminkan bagaimana organisasi tersebut bekerja. Jadi pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk melihat profesionalitasnya sebuah organisasi atau lembaga, dimana apabila pelayanan ditampilkan baik dalam segala hal atau dapat dikatakan pelayanan prima jika pelayanan itu baik, menyenangkan dapat dapat memenuhi kebutuhan konsumen, berarti lembaga/organisasi tersebut dapat dikatakan professional.¹⁵

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan juga tanpa memandang status, pangkat, golongan, d'ari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku, meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan.

b. Jenis-jenis Pelayanan

Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, Pelayanan dapat dibedakan menjadi :

¹⁵Kashmir, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003). h. 7-8

- 1). Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya : sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.
- 2). Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.
- 3). Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu system pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.¹⁶ Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002).

¹⁶Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*, (JIAKP, Vol. 1, 2004). h. 112-113.

c. Pelayanan Publik

Literatur kontemporer tentang layanan publik banyak mengupas akan pentingnya perubahan paradigma manajemen layanan publik yang lebih berorientasi kepada pemenuhan ekspektasi warga negara konsumen.

Ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam 2 bentuk, yakni :

1). Pelayanan barang dan jasa publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bias dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bias dipisahkan atau bias diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

2). Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrative pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta. Kegiatan pelayanan publik administrative yang dilakukan oleh instansi pemerintah adalah layanan yang menyediakan dokumen penting atau surat-surat bernilai kepada masyarakat untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat.¹⁷

¹⁷Mediya Lukman, *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013). h. 15-17

3). Fasilitas Pelayanan

a). Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang :

- (1). Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas, permohonan, penjualan, karcis penyeteroran dan penerimaan uang ; satu dan lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap harinya.
- (2). Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan.
- (3). Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah.
- (4). Ibadah, terutama bagi mereka yang beragama Islam.
- (5). Kamar kecil, dilengkapi dengan system pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.
- (6) Kantin murah selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu.

b). Telepon Umum

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman.

(1).AlatPanggil

Ruang tunggu yang luas dan banyak lock/pintu (gate) sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.¹⁸

¹⁸Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006). h. 121-123

Allah swt, menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang dan juga disertai dengan tujuan yang jelas. Seperti firman Allah dalam QS.

An-Nisa/4 : 58-59 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٨﴾

Terjemahannya :

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”¹⁹

Amanat Dalam ayat ini Allah telah menjelaskan bahwasanya Allah telah memerintahkan kamu. Dengan kata memerintahkan teranglah bahwa mengatur pemerintahan yang baik dan memilih orang yang cakap adalah kewajiban. Dengan dasar semuanya ini menjadi tanggungjawab bagi imam kaum muslim meletakkan suatu amanat pada ahlinya, yang sesuai dengan kesanggupan dan bakatnya. Jangan mementingkan keluarga atau golongan sedang dia bukan ahlinya. Sebab itu adalah khianat kepada Allah dan Rasul dan orang yang beriman, dan orang jangan menerima satu amanat kalau merasa diri tidak ahli. Tetapi sebaliknya pula, kalau memang pendapat umum mengetahui bahwa dia dipikuli dengan amanat dan memang karena keahliannya, hendaklah diterima karena jika dia tidak menerima amanat tersebut dia

¹⁹Tim Penerjemah Departemen Agama RI, *QS: An-Nisa ,Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 4 (58-59)

juga akan terjerat pada kalimat kamu pada aya diatas. Kamu yang wajib melakukan perintah menjalankan tersebut.

3. Teori Administrasi

Administrasi berasal dari Bahasa latin *Administrare* yang memiliki arti membantu yang memiliki arti membantu atau melayani. Dalam bahasa inggris perkataan administrasi berasal dari kata *administration*, yang artinya melayani, mengendalikan, atau mengelola suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara intensif.²⁰

Menurut Sagala mengemukakan bahwa di Indonesia juga dikenal istilah *administratie* yang berasal dari bahasa Belanda yang pengertiannya lebih sempit, sebab hanya terbatas pada aktivitas ketatausahaan yaitu kegiatan penyusunan keterangan secara sistematis dan pencatatan semua keterangan yang diperoleh dan diperlukan mengenai hubungannya satu sama lain.

Menurut Wijadi Atmosudarmo mengemukakan bahwa pengertian dapat ditinjau dari sudut :

- a. Institusional, yaitu administrasi adalah sekelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan sebuah proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama.
- b. Fungsional, yaitu segala kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan bersifat melihat ke depan.
- c. Sebagai proses, yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapai tujuan tertentu tersebut.

- a. Unsur-Unsur Administrasi

²⁰Dr. Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan : Perdana Publishing, 2012). h. 2.

1). Organisasi

Unsur administrasi yang pertama adalah organisasi. Jika sekelompok individu menghadapi pekerjaan yang sudah tidak mampu lagi untuk ditangani oleh satu orang, muncullah organisasi. Organisasi dalam pengertian dinamisnya merupakan sesuatu yang berhubungan dengan bentuk pola dalam rangka kerja sama dengan membagi habis semua tugas yang ada secara tepat dan proporsional agar tujuan bersama yang telah ditetapkan dapat

tercapai. Sedangkan organisasi dalam pengertian statisnya merupakan bentuk sekumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama ingin dicapainya. Pekerjaan yang telah terbagi-bagi kepada banyak personil itu lalu digabungkan kembali dengan membentuk sinergi dan harmonisasi kegiatan/pekerjaan dalam sebuah organisasi.

2). Manajemen

Unsur administrasi yang kedua adalah manajemen. Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, Manajemen adalah proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.

3). Komunikasi

Unsur administrasi yang ketiga adalah komunikasi yang berhubungan dengan persoalan menyampaikan pesan dari satu pihak kepada pihak yang lain dalam rangka kerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama.²¹

²¹Dr. Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan : Perdana Publishing, 2012). h. 2.

4). Kepegawaian

Unsur administrasi yang keempat adalah kepegawaian yang berhubungan dengan persoalan sumber daya manusia, mulai dari penerimaan, pengembangan, hingga pemberhentiannya.

5). Keuangan

Unsur administrasi yang kelima adalah keuangan yang berhubungan dengan pembiayaan dalam suatu usaha kerja sama.

a). Perbekalan/Sarana/Prasarana

Unsur administrasi yang keenam adalah pembekalan/sarana/prasarana yang berhubungan dengan persoalan penelitian, pengadaan, pemanfaatan, penyimpanan, dan perawatan gedung, peralatan, barang-barang, serta perlengkapan, hingga penghapusan perlengkapan dari proses administrasi.

b). Ketatausahaan

Unsur administrasi yang ketujuh adalah ketatausahaan yang berhubungan dengan persoalan menyiapkan, membuat, mengirim, mencatat bahan-bahan keterangan atau proses yang dimulai dari mengumpulkan, mencatat, memproses (konsep surat/keputusan/korespondensi), memperbanyak, mengirim (ekspedisi) dan penyimpan (pengarsipan) semua bahan-bahan yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuannya. Informasi yang masih mentah akan diolah sehingga dapat dipakai oleh setiap bagian yang membutuhkan atau berkaitan dengannya.²²

²²Dr. Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan : Perdana Publishing, 2012). h. 5-6

c). Hubungan Masyarakat

Unsur administrasi yang kedelapan adalah hubungan masyarakat yang berhubungan dengan penjalinan hubungan baik atau kerja sama dalam suatu organisasi dengan instansi/unit usaha lain yang ada di lingkungannya.

C. Tinjauan Konseptual

1. Persepsi

Persepsi pada hakikatnya adalah merupakan proses penilaian seseorang terhadap objek tertentu. Persepsi merupakan aktifitas mengindra, mengintegrasikan dan memberikan penilaian pada objek-objek fisik maupun objek sosial, dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulus fisik dan stimulus sosial yang ada di lingkungannya. Sensasi-sensasi dari lingkungan akan diolah bersama-sama dengan hal-hal yang telah dipelajari sebelumnya baik hal itu berupa harapan-harapan, nilai-nilai, sikap, ingatan, dan lain-lain. Jadi adalah persepsi merupakan proses psikologis dan hasil dari penginderaan serta proses terakhir dari kesadaran, sehingga pembentuk proses berpikir.

2. Masyarakat

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Masyarakat adalah sejumlah orang dalam kelompok tertentu yang membentuk perikehidupan berbudaya (rakyat).²³

Masyarakat pada dasarnya terdiri dari 2 (dua) golongan yang satu sama lain saling menguatkan, yaitu masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan.²⁴

²³Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Difa Publisher), h. 645

²⁴Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h. 1

a. Masyarakat Keluarga

Kelompok Sosial dalam bentuk keluarga ini merupakan cikal bakal terbentuknya suatu bangsa. Unsur-unsur sebagai masyarakat terkecil telah terpenuhi dalam suatu keluarga. Kesamaan cita-cita terlukis pada kesepakatan untuk bersama antara suami dan istri.

b. Masyarakat Kepentingan

Istilah ini memang tidak umum, karena hanya digunakan dalam kaitan untuk membedakan dengan masyarakat keluarga dari segi proses terbentuknya. Istilah masyarakat khusus sama artinya dengan masyarakat kepentingan, yang selanjutnya akan digunakan dalam pembahasan.

Terbentuknya masyarakat khusus berawal dari adanya kepentingan yang berbeda-beda pada kelompok social yang ada. Hal ini memungkinkan timbulnya berbagai kebutuhan hidup disertai tumbuhnya berbagai kesempatan yang dapat menampung berbagai kepentingan. Pola ini menyebabkan orang-orang yang mempunyai kepentingan yang sama secara tidak langsung akan terhimpun dalam suatu kelompok social yang baru.

Masyarakat akan berjalan apabila komponen-komponen didalamnya berjalan lancar. Apabila tidak bisa dipastikan akan terjadinya sebuah keruntuhan didalam masyarakat tersebut. Meskipun itu adalah komponen kecil seperti keluarga, akan bisa mengancam sebuah masyarakat jadi aturan-aturan tentang persamaan harus dimasukkan guna mengatur dan mengkomodir masyarakat.²⁵

²⁵Wawan Ruswanto, DKK, *Teori Perubahan Sosial*, (Jakarta : Universitas Terbuka, 2011), h. 73

- 1). Pembagian kerja yang nyata, yakni pelaksanaan kerja dibagi berdasarkan beban kerja, ukuran kemampuan kerja dan waktu yang tersedia.
- 2). Rasionalitas wewenang dan tanggung jawab, artinya wewenang harus seimbang dengan tanggung jawab. Harus dihindari adanya dominasi oleh salah satu pihak atas pihaknya.

Manusia adalah makhluk sosial (*homo socius*), selalu berhubungan satu dengan yang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Maclver Page dalam Soejono Sukanto, “Masyarakat adalah suatu system dari kebiasaan dan tata cara, wewenang dan kerjasama antara berbagai kelompok dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan.”²⁶ Kebebasan manusia menurut Auguste Comte dalam Abdulsyani “Masyarakat adalah kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan tersendiri”.

3. Pelayanan Publik

Menurut Thoha, Pelayanan Publik adalah sebagai “ Usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Jadi disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi melalui penyediaan barang dan jasa, yang tujuan utamanya adalah memberi kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuannya.²⁷

²⁶Zulsaidha Fahrroji, Burhanuddin, Eddy Iskandar, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara*, (Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol 2, No 4, 2018), h. 1731

²⁷Galib Lahada, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota*, (Jurnal Ilmiah Adminstratie, Vol. 8 No. 1, 2017), h. 14

Menurut Aswin, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.²⁸

Menurut Mahmudi, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian, pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggara layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.²⁹

Berdasarkan beberapa penjelasan menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

²⁸Trio Prananta Sembiring, *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertahanan di Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat*, (Skripsi : Universitas Medan Area, 2017). h.15

²⁹Drs. Moh. Fakhri, M.Si, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang*, (Laporan Penelitian : Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi). h.13

4. Administrasi

Untuk memahaminya administrasi dalam makna operasional, para praktisi cenderung mencari pengertiannya dengan kembali menelusuri asal katanya. Administrasi berdasarkan etimologinya (asal kata) bersumber dari bahasa latin yang terdiri dari Ad + *ministrare* yang secara operasional berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Dari bahasa asalnya dari perkataan itu dapat dibentuk kata benda *administration* dan kata sifatnya *administrative*. Perkataan ini masuk kedalam bahasa inggris menjadi *administrational* yang lebih baik banyak dikenal oleh para ilmuwan dan praktisi sekarang ini. Kemudian perkataan tersebut telah ikut memperkaya perbendaharaan Bahasa Indonesia dengan ucapan yang tidak jauh bedanya dari kata asalnya dan disebut dengan kata “*administratie*” yang berasal dari Bahasa Belanda. Pengertian administrasi yang dipergunakan sehari-hari dari Bahasa Belanda, bersifat terbatas dan hanya mencakup sebagian kecil pengertian administrasi.³⁰ Pengertian tersebut, menempatkan administrasi sama dengan tata usaha.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo mengemukakan bahwa administrasi dapat ditinjau dari tiga sudut, yaitu :

- a. Sudut Proses. Ditinjau dari sudut proses, administrasi merupakan segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diawali dengan proses pemikiran (konseptual), pelaksanaan, hingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan itu.
- b. Sudut Fungsi. Ditinjau dari sudut fungsi, administrasi terdiri dari berbagai fungsi atau tugas dalam segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai

³⁰Galib Lahada, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota*, (Jurnal Ilmiah Adminstratie, Vol. 8 No. 1, 2017), h. 14-15

tujuan itu, seperti fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan atau pengendalian.

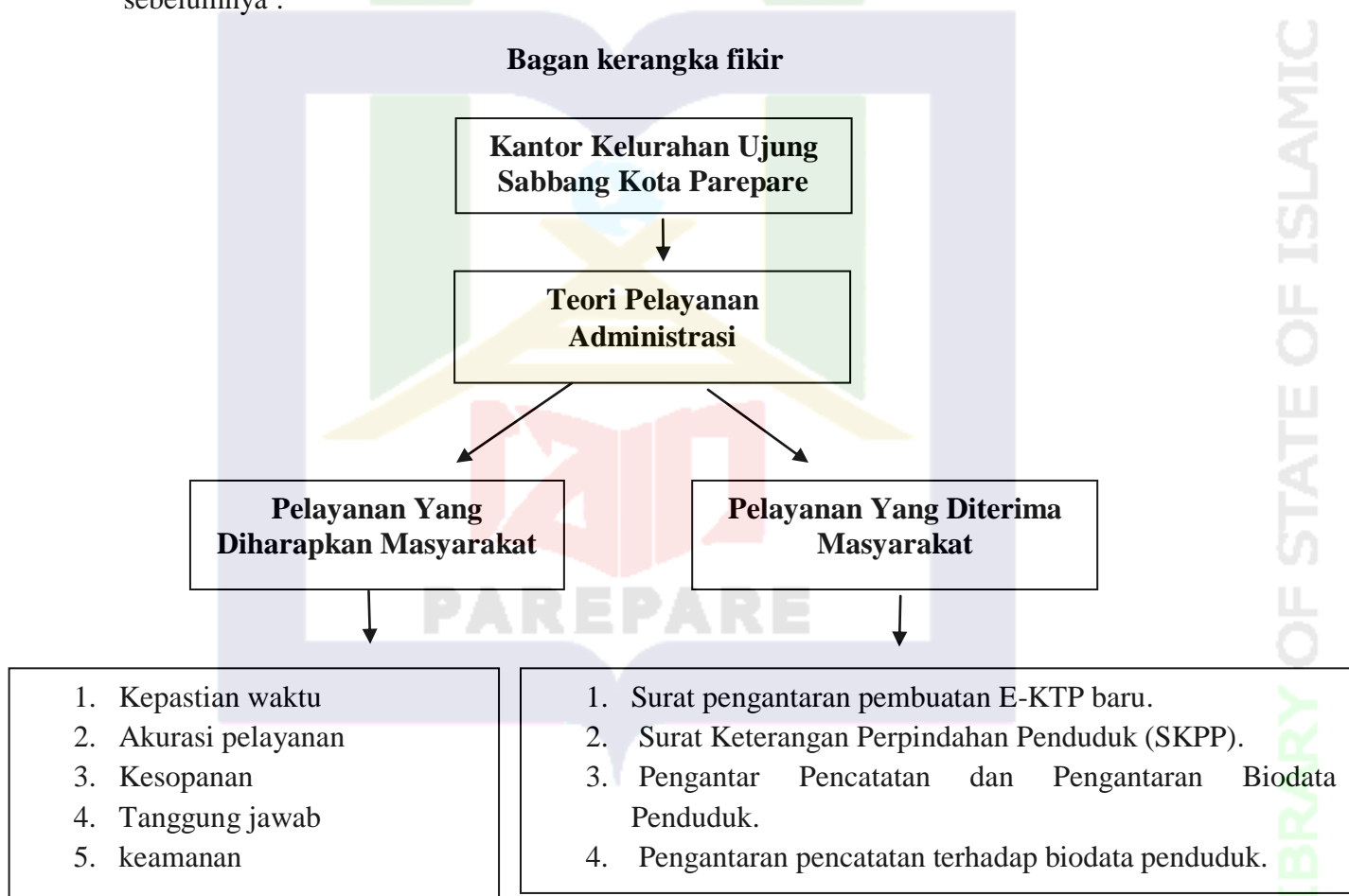
- c. Sudut Kelembagaan. Ditinjau dari sudut kelembagaan, administrasi merupakan kelembagaan secara keseluruhan dengan berbagai kegiatan didalamnya untuk mencapai tujuan yang mana kegiatan tersebut bersifat holistic dari tingkat atas hingga tingkat bawah. Dalam berbagai kegiatan ini melibatkan empat jenis personil, yaitu :
- d. Personil yang menjadi pemikir dan menetapkan tujuan yang disebut sebagai administrator.
- e. Personil yang memimpin dan mengendalikan usaha agar tujuan organisasi dapat tercapai yang disebut sebagai manajer.
- f. Personil yang membantu manajer dengan memberikan pertimbangan teknis atau sumbangan pemikiran yang diperlukan oleh pimpinan untuk mengambil suatu keputusan apa dan bagaimana suatu usaha akan dibuatkan dan dijalankan. Personil yang tugasnya seperti ini disebut sebagai staf ahli.
- g. Personil yang bertugas melaksanakan pekerjaan secara langsung di bidang-bidang yang telah ditentukan dalam unit kerjanya yang disebut sebagai staf atau pegawai.³¹

³¹Dr. Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan : Perdana Publishing, 2012). h. 8

D. Bagan Kerangka Fikir

Kerangka fikir memnggambarkan tentang pola hubungan konsep pelayanan dan administrasi, kemudian persepsi masyarakat tentang pelayanan administrasi yang merupakan gambaran utuh terhadap fokus penelitian. Jadi kerangka fikir merupakan proses hubungan antara konsep yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.

Berikut dapat dilihat bagan kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya :



Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare dalam pelayanan administrasi produk biasa dilakukan yaitu : Pembuatan E-ktp baru, Perubahan KK, SKPP, Pengantaran Pencatatan dan Pengantaran Biodata Penduduk, serta Pengantaran Pencatatan Terhadap Perubahan Biodata Penduduk. Sesuai dengan produk diatas pelayanan diatas menggunakan teori Gasperz dan Azis Sanapiah (2005: 15) dengan menggunakan indicator pelayanan yaitu : Kecepatan, Ketepatan, Keamanan, Keramah-tamahan, serta Kenyamanan dalam teori ini bisa dipastikan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare sesuai dengan yang diharapkan dan dirasakan masyarakat serta dengan menggunakan teori ini pelayanan juga dapat berkualitas.

Pemberian yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para masyarakat. Jika layanan diterima atau yang dirasakan masyarakat maka dapat dikatakan pemberi pelayanan atau pihak kelurahan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan dikatakan buruk.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini sesuai pedoman Adapun penjelasan penelitian ini maka diuraikan sebagai berikut.

A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif.³² Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut, mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.³³ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap fakta serta situasi yang terjadi yang sebenarnya terjadi.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare, berlokasi di Jl.Sulawesi No.4 Kecamatan Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, Kode Pos 91114.

³²Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalh dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: IAIN Parepare, 2013), h.34.

³³ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 28.

2. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih 2 bulan lamanya diselesaikan dengan kebutuhan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini berfokus pada mekanisme yang diterapkan dalam pelayanan administrasi dengan melihat persepsi masyarakat yang bertempat tinggal di kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare

D. Jenis Dan Sumber Data

Sumber data dari penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang penting. Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian. Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya seperti dokumen dan lain-lain.³⁴ Adapun sumber data dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang diperoleh dari hasil *interview* (wawancara) dari Kepala Kelurahan Banani Malik. S.IP, Sekertaris Kelurahan Andi Jamerro Bau Masepe S.IP, Staff Bagian Pemerintahan Kelurahan Andi Syahrattunnisa, dan masyarakat yg bertempat tinggal dan yg mengurus surat suart diwilayah kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare. Masyarakat yang mengurus data kependudukannya serta staf pegawai Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.

³⁴ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.169.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua atau data yang diperoleh secara tidak langsung. Seperti buku-buku, jurnal, laporan dan data yang relevan guna membantu menyelesaikan persoalan dalam kajian penelitian ini. Dalam penelitian ini salah satunya menggunakan data dari pihak Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan.³⁵ Teknik ini dilakukan untuk meniadakan keraguan-keraguan peneliti pada daya yang dikumpulkan karena diamati berdasarkan kondisi nyata dilapangan.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dimana kedua pihak yang terlibat (*pewawancara/interviewer dan terwawancara/interview*) memiliki hak yang sama hal bertanya dan menjawab .³⁶

³⁵ Haris Hardiansyah, *Wawancara, Observasi, dan focus Group sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (cet I, Jakarta: Rajawali Pers, 3013), h.131.

³⁶ Haris Hardiansyah, *Wawancara, Observasi, dan focus Group sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, h. 27.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.³⁷ Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan pada penelitian di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang.

F. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan peneliti untuk menganalisis data adalah teknik Triagulasi. Teknik Triagulasi yaitu bagaimana menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan analisis data yang sekaligus dalam sebuah penelitian, termasuk menggunakan informan sebagai alat uji keabsahan dan analisis hasil penelitian. Informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan yang lebih akurat apabila juga digunakan wawancara atau bahan dokumentasi untuk mengoreksi keabsahan informasi yang telah diperoleh dengan kedua metode tersebut.³⁸ Adapun tahapan dalam menganalisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pengkajian Teori

Peneliti melakukan pengkajian teori mengenai permasalahan yang dibahas melalui sumber data sekunder. Setelah itu dilakukan wawancara yang mendalam kepada informan untuk memperoleh data yang digunakan dengan permasalahan yang dibahas. Kemudian peneliti melakukan observasi untuk mengumpulkan data yang

³⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h.203.

³⁸ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 203.

lebih banyak terkait masalah yang ada. Kemudian data yang didapatkan dikumpulkan kemudian dianalisis.

2. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.³⁹ Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validasinya terjamin. Tahap ini peneliti membuat rumusan proporsi yang terkait dengan nilai logika, mengangkatnya menjadi temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap dua data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk.

³⁹Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.210

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Yang Diterapkan Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang .

1. Prosedur dan Mekanisme dalam Pelayanan Administrasi

a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan database kependudukan nasional.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk daberlaku seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Aminduk).

Autentikasi Kartu Identitas (eID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan sidik jari.⁴⁰

⁴⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.

b. Fungsi dan Kegunaan e-KTP

- 1). Sebagai Identitas jati diri
- 2). Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
- 3). Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Perpres No. 35 Tahun tentang perubahan atas Perpres No.67 Tahun 2011 yang berbunyi.⁴¹ :

- 1). Berbasis NIK membuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
- 2). Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
- 3). Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
- 4). Pengambilan sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.

⁴¹ Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Penerapan e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

- 5). Rekaman sidik jari tangan penduduk yang direkam di KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- 6). Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 7). Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, prosedur pelayanan harus digunakan lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Hasil wawancara dengan warga Bapak Andi Farid (48 Tahun)

“Bahwa prosedur/tahapan dalam pengurusan e-KTP sudah mengikuti aturan dan prosedur yang telah ada. Prosedur yang diberikan kepada masyarakat tidak terlalu sulit, dan masyarakat mudah mengerti akan prosedur dan mekanisme yang diberikan oleh petugas kelurahan.”⁴²

Prosedur pengurusan e-KTP adalah sebagai berikut :

- a). Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
- b.) Menunggu panggilan nomor antrean
- c). Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan
- d). Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data

⁴² Hasil Wawancara dengan Bapak Andi farid,(48thn),pukul 10:12 WITA,masyarakat Kelurahan Ujung Sabbang, 12 Januari 2021.

e). Petugas pengambil foto pemohon secara langsung.⁴³

Setelah prosedur yang ditetapkan telah memenuhi syarat yang diberikan masyarakat terlebih dahulu mengurus di kelurahan kemudian akan dibawa ke kecamatan, setelah dari kantor Camat yang membuat e-KTP ialah Dinas Kependudukan. Dalam pembuatan KTP di kelurahan Ujung Sabbang adalah sebagai tolak ukur untuk mensejahterakan masyarakat khususnya Kelurahan Ujung Sabbang misalnya, berupaya memberikan kepuasan pelayanan administrative maupun pelayanan teknis.

Hasil wawancara dengan masyarakat Ibu Ria (41 Tahun)

“Mekanisme yang diberikan oleh petugas kelurahan kepada warganya mudah. Hanya membawa fotokopi Kartu Keluarga saja dan pihak kelurahan tidak terlalu menyulitkan warganya dalam mengikuti prosedur dan mekanisme yang sudah diberikan.”⁴⁴

Setiap memberikan pasti membutuhkan prosedur dan mekanisme yang jelas sehingga akan menghasilkan tata cara pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Secara sederhana prosedur adalah rangkaian proses tata kerja yang menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti dalam penyelesaian suatu pelayanan, biasanya diwujudkan dalam bagan alur yang dipampang dalam ruang pelayanan. Sedangkan mekanisme ialah rangkaian kerja yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah masalah yang berkaitan dengan proses kerja.

Di Kelurahan Ujung Sabbang, alur prosedur pengurusan e-KTP sudah terlihat dengan jelas dipapan pengumuman, agar memudahkan masyarakat dalam melihat prosedur yang telah diberikan, sehingga masyarakat tidak perlu bertanya kepada

⁴³Hayu Dwimanti, *Kualitas Pelayanan Publik*, JIKP, 2002

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Ria, (41thn), pukul 10:25 WITA, masyarakat Kelurahan Ujung Sabbang, 12 Januari 2021.

petugas kelurahan bagaimana prosedur dalam pengurusan e-KTP, dengan adanya bagan alur tersebut sangat penting karena berfungsi sebagai :

- a). Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan
- b.) Informasi bagi penerima pelayanan
- c). Media publikasi terbuka
- d). Mendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien
- e). Pengendali dan acuan bagi masyarakat dan aparat dalam pengawasan untuk penilaian terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Idealnya prosedur dan mekanisme dalam pengurusan e-KTP ialah, setiap warga yang mengurus e-KTP cukup membawa fotokopi Kartu Keluarga ke Kelurahan dan mengisi formulir yang diberikan oleh petugas kelurahan, setelah itu dari kelurahan nantinya akan mengirim/mengantarkan berkas pengurusan e-KTP tersebut ke Kecamatan. Kemudian, dari Kecamatan nantinya akan dikirim ke Kantor Dinas Kependudukan untuk melakukan perekaman data dan percetakan e-KTP. Adapun pembiayaan pengurusan e-KTP, karena merupakan program pemerintah. Pelaksanaan pengurusan e-KTP di koordinasi di Kecamatan masing-masing, untuk proses pengambilan foto dan sidik jari dilakukan di Kantor Kecamatan, jika dalam bentuk kolektif maka proses pendistribusian dilakukan melalui Kantor Kelurahan. Di Kelurahan Ujung Sabbang, petugas kelurahan memang tidak mengutip dan untuk pengurusan e-KTP semua dilakukan dengan gratis tanpa adanya pungli (Pungutan Liar).

2. Perubahan Kartu Keluarga

Pelayanan publik merupakan tugas utama petugas kelurahan, selain membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu upaya sebagai pelayanan masyarakat menegrti benar akan kewajiban yang harus dikerjakan, menegerti larangan larangan yang tidak boleh dilakukan, dan mengerti akan sanksi apa yang diberikan apabila tidak di taati kewajiban dan larangan. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah.

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan publik, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Kelurahan Ujung Sabbang mempunyai peranan dalam pelayanan publik, khususnya dilingkungan Kelurahan Ujung Sabbang. Guna mengetahui kualitas pelayanan dalam mekanisme perubahan atau penggantian Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70).⁴⁵ Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empaty*). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Ujung Sabbang serta upaya meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

⁴⁵ Tjipto fandy, *Peran Pelayanan Puplic*, (Bogor:2002,hal 70).

a. *Kehandalan (Reability)*

Kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.

Hasil wawancara dengan Ibu Maulana (40 Tahun)

“Proses yang dilakukan kantor lurah itu dalam pengajuan untuk perbaikan atau pengajuan Kartu Keluarga (KK) sudah dilaksanakan secara tepat dan cepat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.”⁴⁶

Berdasarkan kehandalan proses pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kelurahan Ujung Sabbang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan semua berkas diperiksa terlebih dahulu agar tidak ada pengembalian berkas disuatu waktu nantinya.

b. *Ketanggapan (Responsiviness)*

Pegawai di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare, berhubungan dengan kesigapan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang memengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik, pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan oleh masyarakat dan memberikan pengarahan yang terkait dari pernyataan masyarakat. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Vivi Oemar (63 Tahun)

“Masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, karena pihak kelurahan daya tanggapnya sangat baik apalagi tentang warganya yang ditimpa masalah, cara komunikasinya juga baik apalagi dengan masyarakat.”⁴⁷

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Maulana,(40thn),pukul 11:38 WITA,masyarakat Kelurahan Ujung Sabbang, 12 Januari 2021.

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Hj. Vivi Oemar,(63thn),pukul 11:59WITA,masyarakat Kelurahan Ujung Sabbang, 12 Januari 2021.

Hasil wawancara dengan Ibu Rusmiati (44 Tahun)

“Dikantor kelurahan Ujung Sabbang sudah baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam proses pelayanan administrasi daya tanggap yang cepat dan rapih adalah nilai wajib diberikan sebab merespon masyarakat adalah bagian dari kualitas pelayanan.”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pihak kelurahan dapat memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat tujuannya agar bisa berguna untuk keberlangsungan warga terkhusus masyarakat Ujung Sabbang.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai dikantor kelurahan Ujung Sabbang dapat menumbuhkan kepercayaan dihati masyarakat pemohon pelayan diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interkasi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.

Disamping itu, Kelurahan Ujung Sabbang hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon pelayanan. Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan jaminan keamanan di kelurahan Ujung Sabbang mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petugas dan itu merupakan upaya untuk memberikan jaminan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

d. Empati (*Empaty*)

Empati ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memenuhi kegiatan masyarakat. Dimensi empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas

⁴⁸Hasil wawancara dengan Ibu Rusmiati,(44thn),Pukul 11:45,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 12 Januari 2021.

pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada instansi terkait.

Hasil wawancara dengan Ibu Rasti (44 Tahun)

“Pihak kelurahan ketika bertemu dengan masyarakat, beliau melayani masyarakatnya dengan sebaik-baiknya dengan sikap sopan dan senyum serta mendengar keluhan masyarakat terkait kendala yang dihadapi masyarakat”.⁴⁹

Pemberian pelayanan oleh Kelurahan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari aparatur sipil negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, seperti penjelasan diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam kualitas pelayanan dalam mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK), antara lain ;

1). Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dalam mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Ujung Sabbang adalah factor kesadaran masyarakat, kesadaran masyarakat dimaksud kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Rasti,(44thn),Pukul 11:45,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 12 Januari 2021.

2). Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dalam kualitas pelayanan dalam mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Ujung Sabbang yang memadai. Seperti masih belum adanya perlengkapan elektronik untuk pencatatan data masyarakat yang melakukan perbaikan atau penggantian Kartu Keluarga (KK).

Persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, di Kelurahan Ujung Sabbang berupaya mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke masyarakat setempat.

3. Surat Keterangan Perpindahan Penduduk (SKPP)

Pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Ujung Sabbang, seperti halnya dalam ketentuan pelayanan publik dimana sebagai pemberi/penyedia layanan terhadap masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat dalam hal administrasi dan pemberdayaan. Dalam memberikan pelayanan yang baik, penyelenggara pelayanan membuat standar pelayanan yang mana disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, kondisi lingkungan, dan kemampuan penyelenggara.

Tata cara penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik dengan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) serta jenis pelayanan yang dilakukan adalah sebagai berikut ;

Table 4.1
Surat Keterangan Perpindahan Tempat/Penduduk

<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 3. Perda Kota Parepare UU No.03 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan.
<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari RT/RW 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy KK 4. Foto berwarna 4x6 (10 lembar)
<p>Sistem mekanisme dan prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan. 2. Pegawai/petugas pelaksana mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan surat pindah tempat dan meneliti berkas permohonan dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas apabila berkas tidak lengkap untuk segera dilengkapi. 3. Petugas menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat pindah tempat. 4. Petugas mengajukan penanda tangan kepada yang berkepentingan. 5. Lurah atau Sekretaris Lurah meneliti dan menandatangani surat permohonan pindah tempat serta distempel yang

	<p>diajukan.</p> <p>6. Petugas memberikan kepada pemohon.</p>
Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan maksimal 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap.
Biaya/tariff	Gratis.
Produk pelayanan	Surat Keterangan Pindah Penduduk/Tempat
Sarana, prasarana atau fasilitas	Komputer, surat keterangan pindah tempat, dan ATK.

Sumber : *Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.*⁵⁰

Dari hasil penelitian di kelurahan Ujung Sabbang diketahui bagaimana penerapan standar pelayanan dan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik. Hal ini terbukti dengan adanya pelayanan yang terstruktur.

Standar pelayanan publik berupa prosedur dan mekanisme pelayanan, yaitu prosedur pelayanan merupakan tahap-tahap yang harus dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan Kelurahan Ujung Sabbang mudah dipahami. Adapun mekanisme pelayanan di Kelurahan Ujung Sabbang tidak berbelit-belit.

Hal ini dapat bahwa standar pelayanan di Kelurahan Ujung Sabbang mulai dari dasar hukum, persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, yang mudah dipahami atau pemohon/penerima pelayanan tidak mengerti terkait prosedur/mekanisme layanan dapat langsung menanyakan

⁵⁰ *Data Kelurahan Ujung Sabang Kota Parepare.*

kepada petugas/pegawai dan langsung diberikan penjelasan/arahan sesuai dengan prosedur/mechanisme pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kelurahan.

Hasil wawancara dengan Ibu Natalia (40 Tahun)

“Pelayanan kelurahan Ujung Sabbang sudah cukup baik, namun terkadang juga kurang maksimal ketika terjadi antrian yang cukup banyak di Kelurahan pelayanan-pelayanan pokok administrative seperti pembuatan KTP, pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, dan urusan administrative lainnya sudah menjadi bagian penting di Kelurahan Ujung Sabbang. Pelayanan tersebut sudah cukup baik, namun tetap perlu pembenahan agar menjadi lebih maksimal”.⁵¹

Hasil wawancara dengan Ibu Sahriani (23 Tahun)

“Pindahan warga luar menuju ke kelurahan ini ataupun warga kelurahan yang ingin berpindah tempat, saya lihat sudah terakomodasi dengan baik. Berkas dari daerah lain ataupun dari kelurahan telah dilengkapi langsung diproses oleh petugas kelurahan”.⁵²

Peningkatan pelayanan selalu diusahakan agar dapat melaksanakan tertib administrasi yang baik di Kelurahan Ujung Sabbang. Faktor pendukung utamanya adalah para pegawai kelurahan yang dengan maksimal melayani masyarakat Ujung Sabbang.

Hasil wawancara dengan Bapak Fadli (30 Tahun)

“Pelayanan yang baik muncul dari aparat pemerintah yang baik, dalam hal ini adalah petugas kelurahan menjadi factor pendukung utama yang dapat menciptakan kegiatan administrasi yang baik.”⁵³

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang melakukan pelayanan secara prima dengan prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, transparan dan diskriminatif.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Natalia,(40thn),Pukul 13:30,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 14 Januari 2021.

⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Sahriani,(23hn),Pukul 13:58,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 14 Januari 2021.

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Fadli,(40thn),Pukul 14:25,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 14 Januari 2021.

B. Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.

1. Kecepatan

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relative lama. Petugas kelurahan yang memberikan pelayanan harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat itu pula petugas kelurahan siap untuk melayani. Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Dengan standar waktu maka dapat diketahui dengan cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja, dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya.

Hasil wawancara dengan Bapak Rahmat Saleh (36 Tahun)

“Dalam proses pelayanan administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh petugas kelurahan dimana setiap ada warga yang ingin dilayani pihak kelurahan secara cepat dan tanggap dalam mengelola berkas atau data yang dibutuhkan masyarakat”.⁵⁴

Proses penanganan suatu pekerjaan baik pada tahap-tahap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari segi waktu artinya ada singkat (cepat) ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan, bahkan tahun) tergantung

⁵⁴ Hasil wawancara dengan BapK rahmat saleh,(36thn),Pukul 10:20,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 16 Januari 2021.

permasalahan dan cara pemerosesannya. Pelayanan sebagai proses adalah terdiri dari beberapa perbuatan aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya.

Hasil wawancara dengan Bapak Adlan Wiramayu (26 Tahun)

“Proses pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan Ujung Sabbang sangat cepat dan tepat dalam melayani masyarakat biasanya tidak memakan waktu yang cukup lama contohnya seperti pembuatan surat pembuatan e-KTP, KK, dll”.⁵⁵

Karena itu melayani berarti petugas kelurahan berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan. Namun demikian petugas kelurahan harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan selama ini.

2. Ketepatan

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau objek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan kepada masyarakat harus tepat, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Adlan Wiramayu, (26thn), Pukul 11:30, masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 16 Januari 2021.

Hasil wawancara dengan Bapak Mutiullah (35 Tahun)

“Di Kelurahan Ujung Sabbang proses yang dilakukan itu sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan proses pelayanannya juga sudah sangat tepat seperti pembuatan surat pengantaran e-KTP petugas sudah menetapkan waktu yang ditentukan”.⁵⁶

Berdasarkan wawancara diatas, bahwa di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare telah melakukan tupoksi dengan baik dan cepat dalam merespon dari keluhan masyarakat.

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan layanan.

Pegawai layanan wajib merespon masyarakat yang datang. Masyarakat akan merasa dihargai oleh petugas kelurahan ketika petugas dapat memberikan respon yang baik. Merespon masyarakat dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang. Pegawai merespon dan tanggap dengan para masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika masyarakat yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa perlukan yang diperlukan.

Hasil wawancara dengan Bapak Andi Saleh (48 Tahun)

”Di kelurahan itu semua pegawai merespon. Tapi ada juga yang sifat agak cuek tapi bagus jg juga. Tidak terlalu diperhatikan yang lainnya yang jelas pegawai yang melayani saya itu merespon dengan cepat masyarakat”.⁵⁷

Masyarakat pasti akan senang jika pegawai di Kantor Kelurahan merespon dan tanggap terhadap keperluan masyarakat. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi pegawai di Kelurahan Ujung Sabbang.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Muiutullah,(35thn),Pukul 12:46,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 17 Januari 2021.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Andi Saleh,(48thn),Pukul 13:40,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 17 Januari 2021.

b). Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Masyarakat akan merasa senang ketika pegawai kelurahan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan masyarakat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan masyarakat sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.. contohnya saat masyarakat yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan yang cepat, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Hasil wawancara dengan Wira (26 Tahun)

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan sehingga saya tidak perlu menunggu dengan lama dalam proses pelayanan, contohnya, waktu saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan”.⁵⁸

Pelayanan cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *Responsiviness* terhadap masyarakat, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat dan teliti maka pegawai kelurahan sudah menjalankan tugas dengan professional sehingga masyarakat akan merasa senang.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Wira,(26thn),Pukul 13:10,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 19 Januari 2021.

3. Keamanan

Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Ujung Sabbang. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan keamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Hasil wawancara dengan Hj Masriani (63 Tahun)

“Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena sudah dijamin dengan pihak kelurahan dalam pelayanan kemudian pihak kelurahan juga menjamin seluruh warga dalam pengurusan maupun keamanan warga”⁵⁹

Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare adalah aman dapat dilihat dari tanggapan masyarakat sekitar.

Hasil wawancara dengan Ibu Hj Nurhaeda (40 Tahun)

“Menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keamanan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan.”⁶⁰

Dari hasil wawancara diatas dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman pihak kelurahan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Hj Vivi Oemar,(63thn),Pukul 10:29,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 20 Januari 2021.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Hj Nurhaeda,(40thn),Pukul 12:40,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang,20 Januari 2021.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak kelurahan, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas memberikan pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kelurahan Ujung Sabbang telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kelurahan Ujung Sabbang akan segera menindak lanjuti.

Bagian pelayanan Umum Kelurahan Ujung Sabbang telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung, apabila ada keluhan dari masyarakat maka Kelurahan Ujung sabbang akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003⁶¹ dan Undang-Undang No.25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁶²

Penyelenggaraan pelayanan di Bagian Pelayanan Ujung Sabbang Kelurahan Ujung Sabbang dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti

⁶¹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pelayanan Publik*.

⁶²Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

yang dikemukakan oleh Moenir (2008:204), bahwa “Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.⁶³

4. Keramah-tamahan

Keramahan-tamahan merupakan sikap kesopanan dan perilaku yang baik serta memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. Terkait terhadap sikap yang ditunjukkan pegawai kelurahan.

Hasil wawancara dengan Ibu Sahria (23 Tahun)

“Menurut saya kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, apalagi pihak kelurahan juga selalu siap dalam melayani masyarakatnya apapun keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pegawai kelurahan.”⁶⁴

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani sudah cukup baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga

⁶³Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002). h, 204.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Sahria,(23thn),Pukul 14:15,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 22 Januari 2021.

dalam menciptakan pelayanan prima, masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang peduli dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

5. Kenyamanan

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada diruangan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Ibu Jihan Fahira (22 Tahun)

“Di kelurahan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah cukup bagus memberikan kenyamanan bagi masyarakat serta fasilitas yang sudah memadai ditambah lagi dengan kecepatan dan tanggapan pegawai cukup baik”.⁶⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Aninda (40 Tahun)

“Kalau untuk sarana dan prasarannya sudah cukup memadai, semuanya tersusun rapih dan baik, ditambah lagi dengan elektronik yang cukup baik”.⁶⁶

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruangan sudah lengkap khususnya ruang pelayanan untuk meja dan kursi, sarana informasi seperti brosur dan pamflet sudah tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin fotocopy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kelurahan Ujung Sabbang sudah memenuhi pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan untuk fasilitas yang belum memadai seperti genset harus

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Jihan Fahira,(22thn),Pukul 10:27,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 22 Januari 2021.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Aninda,(40thn),Pukul 11:40,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 12 Januari 2021.

dioptimalkan sehingga ketika listrik mati proses pelayanan pun akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kelurahan Ujung Sabbang khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas serta kelengkapan saran dan prasarana yang memadai demi kenyamanan masyarakat dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.⁶⁷ Undang-Undang No.25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶⁸

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi masyarakat. Tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat agar masyarakat tidak merasa sempit dalam ruangan. Maka dari itu Kantor Kelurahan Ujung Sabbang harus memperhatikan kenyamanan tempat untuk masyarakat. Apabila tempat yang disediakan nyaman, maka masyarakat akan merasa nyaman dalam proses pelayanan.

⁶⁷Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pelayanan Publik*.

⁶⁸Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

a. Mendahulukan kepentingan masyarakat

Masyarakat merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi.

b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa senang dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai khususnya pegawai pelayanan. Masyarakat akan merasa sangat di hargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c. Tidak deskriminasi

Dalam melayani masyarakat, pegawai tidak boleh membeda-bedakan masyarakat yang akan mengurus keperluannya di kantor kelurahan Ujung Sabbang. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai dalam melayani hamper sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan masyarakat, menanyakan keperluan masyarakat, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan masyarakat dan berusaha agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Kenyamanan pelayanan terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang berada dalam kondisi yang bersih, rapi, serta teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang dilayani. Sarana dan prasarana yang dimaksud fasilitas kerja yang digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan baik maupun fasilitas yang disiapkan untuk masyarakat sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman bagi pegawai yang pada

akhirnya akan mengurangi kejenuhan dan kebosanan seperti peralatan kerja, ruang kerja yang menarik dan menyenangkan dalam arti cukup luas dan lapang, serta teratur dan tertata rapi. Selain itu dukungan sarana prasarana pendukung pelaksanaan tugas pelayanan juga diperlukan seperti tempat ibadah dan kamar kecil. Hal ini tidak kalah pentingnya pula adalah mengutamakan keselamatan kerja.

Hasil wawancara dengan Bapak Umar (63 Tahun)

“Kondisi dan ruangan yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah cukup nyaman, ruangnya juga sudah rapi dan teratur seperti buku, dan arsip-arsipnya sudah tersusun rapi”.⁶⁹

Dalam pelayanan terhadap masyarakat perlu menyediakan ruangan yang dapat membuat rasa kenyamanan sehingga masyarakat di sekitar wilayah ujung sabbang dapat merasakan kenyamanan dalam pelayanan dilakukan pihak kelurahan.

Kenyamanan ditunjukkan dengan ketertiban masyarakat baik dalam proses maupun fasilitas yang diberikan. Kenyamanan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang yaitu dengan menggunakan nomor antrian, dan tersedianya fasilitas seperti musholla dan toilet yang disediakan untuk masyarakat meski demikian pelayanan terdapat kekurangan yaitu ruang tunggu yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang melakukan pelayanan sehingga pelayanan menjadi kurang tertib.

a. Merespon setiap pelanggan

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada masyarakat.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Umar,(63thn),Pukul 13:55,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang, 25Januari 2021.

Dalam merespon keluhan masyarakat wajib melakukan tindakan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang prima.

b. Pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan masyarakat dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Ibu Ayu (23 Tahun)

“Dalam memberikan pelayanan yang baik pihak kelurahan harus mengetahui apa saja yang dibutuhkan masyarakat setelah itu pihak kelurahan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan terarah sehingga masyarakat merasa puas setelah mendapatkan layanan yang baik”.⁷⁰

Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing pegawai kelurahan.

c. Respon keluhan masyarakat

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

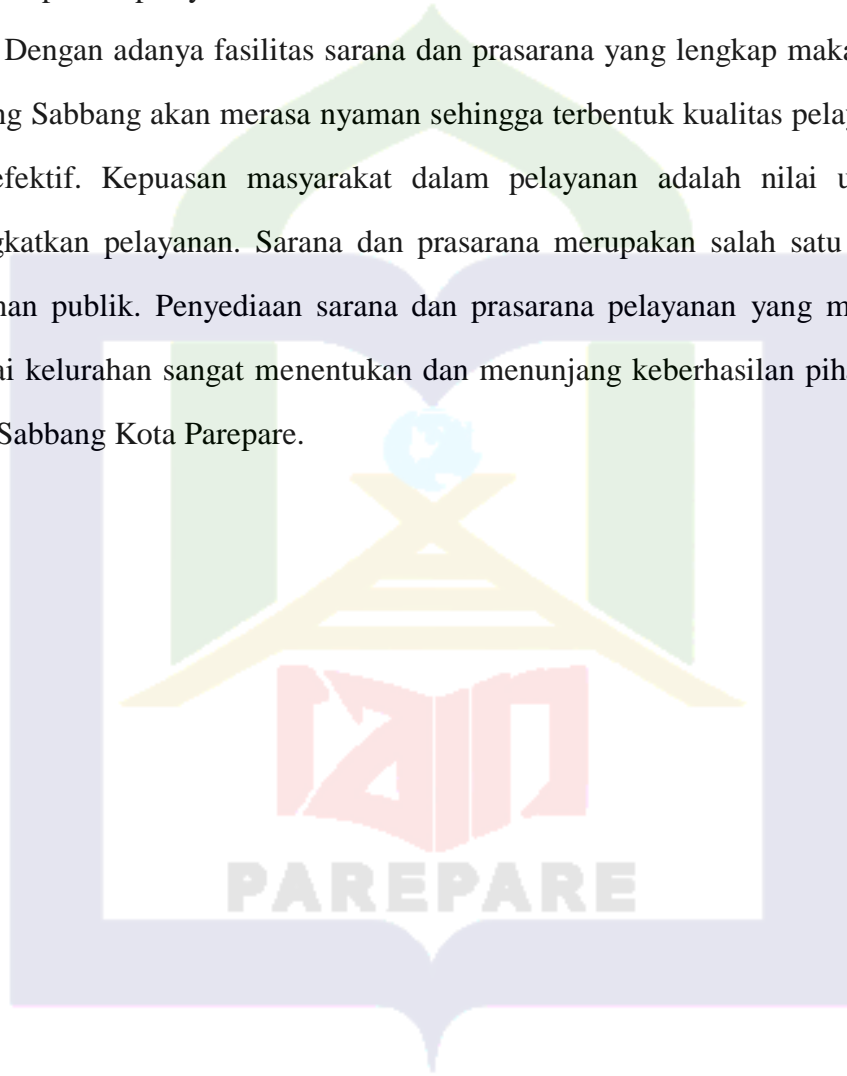
Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/KEP/M. Pan/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut;

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Ayu,(23thn),Pukul 10:22,masyarakat kelurahan Ujung Sabbang,25 Januari 2021.

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan layanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang di layani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang sopan dan ramah.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang di tetapkan oleh pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang di bayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap maka masyarakat di Ujung Sabbang akan merasa nyaman sehingga terbentuk kualitas pelayanan publik yang efektif. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan adalah nilai utama dalam meningkatkan pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pegawai kelurahan sangat menentukan dan menunjang keberhasilan pihak kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.



BAB V

PENUTUP

1.1 Simpulan

Pelayanan administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare secara keseluruhan sudah cukup optimal. Hal ini karena adanya standar pelayanan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari mekanisme dan prosedur pelayanan, pelayanan yang dilakukan juga mengikuti prosedur yang ada sehingga masyarakat merasa jelas dan terarah. Petugas pelayanan juga sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan baik dalam segi kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, serta kenyamanan dan masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dan mengenai penyampaian keluhan, kritik dan saran sudah diperhatikan. Dengan demikian hasil kesimpulan bahwa pihak Kelurahan Ujung Sabbang harus mempertahankan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat sehingga masyarakat akan senang dengan pelayanan yang optimal.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

- 1.2.1 Kantor Kelurahan Ujung Sabbang sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC diruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu perlu adanya juga *filling cabinet* untuk menyimpan atau menyusun kertas-kertas sehingga tertata dengan rapi agar masyarakat lebih nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
- 1.2.2 Kelurahan Ujung Sabbang juga perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmi Sutopo *Kualitas Pelayanan Puplic di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Universitas Negeri Yogyakarta 2017.
- Agung Wasesa, Silih. *Strategi Public Relations*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama 2005.
- Aprilia Senja, Ratu. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Jakarta : Difa Publisher
- Aziz Putri, *Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto*. Makassar. Skripsi: UIN Alauddin Makassar 2017.
- Baharuddin Yusak. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia 2005.
- Bahreisy Salim. *Tafsir Ibnu Katsier*. Kuala Lumpur: Victory Agencie 1994.
- Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta 2008.
- Batara Atep Adya, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Cet.II. Jakarta: PT Elex Media Komputindo 2004.
- Bungin Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2012.
- Burhanuddin Yusak, *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia 2005.
- Burhanuddin, Eddy Iskandar, Zulsaidha Fahrroji, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara*, Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol 2, No 4 2018.
- Efendy Usman, *Asas Manajemen*. Cet III. Depok: PT.Raja Grafindo Persada . 2018.
- Fakih, M.Si, Drs. Moh. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang*, (Laporan Penelitian : Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi 2018.
- Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2012.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara 2002.
- Hadijaya, Dr. Yusuf, *Administrasi Pendidikan*, Medan : Perdana Publishing 2012.
- Hardiansyah Haris. *Wawancara, Observasi, dan focus Group sebagai Instrumen Penggalian Data Kualitatif*. Cet I, Jakarta: Rajawali Pers . 2012.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers 2017.
- Hayu Dwimawanti, Ida *Kualitas Pelayanan Publik*, JIAKP, Vol. 1 2004.
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/18400>
- <https://www.google.com/search?safe=strict&q=%22ayat%22+tentang+efektifitas+pelayanan+administrasi&sa=X&ved=2ahUKEwiQjvPIZTrAhVFWysKHRrCA88Q5t4CMAV6BAGHEAw&biw=1366&bih=657>

- Jusmanliani, *Pengelola Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Insani 2011.
- Kartiwa Asep, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia 2015.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Kotler Phili, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat 2012.
- Lahada, Galib *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampara Kota*, (Jurnal Ilmiah Adminstratie, Vol. 8 No. 1.
- Lukman, Mediya, *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*, Jakarta : Bumi Aksara 2013.
- Mulyana Deddy *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : Remaja Rosdakarya 2004.
- Nabilah Ulfah Dewi, *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus : BRT MAMMINASATA)*. Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar 2017.
- Prananta Sembiring, Trio, *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pertahanan di Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat*, (Skripsi : Universitas Medan Area 2017.
- Ratminto Atik Septi dan Winarsih, *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar 2007.
- Saefullah Kurniawan, *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana prenda media group 2005.
- Suardi Rudi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000-2000-2001 Mnajemen Perkantoran Cet.1*. Bandung: Pustaka Setia 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabet 2012.
- Sunaryo Kuswana, Dr. Wono, *Taksonomi Berpikir*, Bandung : Remaja Rosdakarya 2011.
- Sutopo Achni, *Kualitas Pelayanan Puplic di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Yogyakarta. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta 2017.
- Tanjung Henry, *Mnajemen Syariah*, Jakarta: Gema Insani 2003.
- Tim Penerjemah Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Surah An-Nisa:4 (58-59) Penyampaian Amanat*.
- Tim penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalh dan Skripsi)*, Edisi Revisi Parepare: STAIN Parepare 2013.
- Umam Khaerul, *Manajemen Perkantoran Cet.1*. Bandung: Pustaka Setia 2014.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. 2014.
- Wahyuni Sry, *Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten Enrekang*. Makassar. skripsi: UIN Alauddin Makassar 2017.

Lampiran-lampiran

KOUESIONER (INSTRUMEN PENELITIAN)

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAPA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN UJUNG SABBANG KOTA PAREPARE

Kepada Yth Bapak/Ibu Responden

Dengan Hormat, yang bertanda tangan di bawa ini :

Nama : Reka Pujiastuti
Nim : 16.3300.025
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Prodi : Manajemen Dakwah

Kosioner ini bertujuan untuk dokumen penelitian skripsi yang berjudul “**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare**”. Jawaban bapak/ibu responden tidak akan disebarluaskan dan hanya akan dijadikan sebagai bahan pembuatan skripsi.

Terimakasih atas kesediaan bapak/ibu responden dalam pengisian kosioner ini.

Hormat saya

Reka pujiastuti

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare

Lokasi : Jl.Sulawesi No.4 Kota Parepare

Objek : Masyarakat Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan administrasi di kantor kelurahan ujung sabbang ?
2. Bagaimana mekanisme yang diterapkan dalam pelayanan administrasi di kelurahan ujung sabbang ?
3. Hal apa saja yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi ! kekurangan dan kelebihan ?
4. Pelayanan apa saja yang dilakukan pihak kelurahan terhadap masyarakat ?
5. Pelayanan apa yang sering dilakukan kepada masyarakat ! sebut dan jelaskan ?
6. Pada kondisi saat ini, hal apa saja yang dilakukan dalam melayani masyarakat kelurahan ujung sabbang ?

Lampiran wawancara

1. Hasil wawancara dengan warga Bapak Andi Farid (48 Tahun)
“Bahwa prosedur/tahapan dalam pengurusan e-KTP sudah mengikuti aturan dan prosedur yang telah ada. Prosedur yang diberikan kepada masyarakat tidak terlalu sulit, dan masyarakat mudah mengerti akan prosedur dan mekanisme yang diberikan oleh petugas kelurahan”.
2. Hasil wawancara dengan masyarakat Ibu Ria (41 Tahun)
“Mekanisme yang diberikan oleh petugas kelurahan kepada warganya mudah. Hanya membawa fotokopi Kartu Keluarga saja dan pihak kelurahan tidak terlalu menyulitkan warganya dalam mengikuti prosedur dan mekanisme yang sudah diberikan”.
3. Hasil wawancara dengan Ibu Maulana (40 Tahun)
“Proses yang dilakukan kantor lurah itu dalam pengajuan untuk perbaikan atau pengajuan Kartu Keluarga (KK) sudah dilaksanakan secara tepat dan cepat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan”.
4. Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Vivi Oemar (63 Tahun)
“Masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, karena pihak kelurahan daya tanggapnya sangat baik apalagi tentang warganya yang ditimpa masalah, cara komunikasinya juga baik apalagi dengan masyarakat”.
5. Hasil wawancara dengan Ibu Rusmiati (44 Tahun)
“Dikantor kelurahan Ujung Sabbang sudah baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam proses pelayanan administrasi daya tanggap yang cepat dan rapih adalah nilai wajib diberikan sebab merespon masyarakat adalah bagian dari kualitas pelayanan”.
6. Hasil wawancara dengan Ibu Rasti (44 Tahun)
“Pihak kelurahan ketika bertemu dengan masyarakat, beliau melayani masyarakatnya dengan sebaik-baiknya dengan sikap sopan dan senyum serta mendengar keluhan masyarakat terkait kendala yang dihadapi masyarakat”.

7. Hasil wawancara dengan Ibu Natalia (40 Tahun)

“Pelayanan kelurahan Ujung Sabbang sudah cukup baik, namun terkadang juga kurang maksimal ketika terjadi antrian yang cukup banyak di Kelurahan pelayanan-pelayanan pokok administrative seperti pembuatan KTP, pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, dan urusan administrative lainnya sudah menjadi bagian penting di Kelurahan Ujung Sabbang. Pelayanan tersebut sudah cukup baik, namun tetap perlu pembenahan agar menjadi lebih maksimal”

8. Hasil wawancara dengan Ibu Sahriani (23 Tahun)

“Perpindahan warga luar menuju ke kelurahan ini ataupun warga kelurahan yang ingin berpindah tempat, saya liat sudah terakomodasi dengan baik. Berkas dari daerah lain ataupun dari kelurahan telah dilengkapi langsung diproses oleh petugas kelurahan”.

9. Hasil wawancara dengan Bapak Fadli (30 Tahun)

“Pelayanan yang baik muncul dari aparat pemerintah yang baik, dalam hal ini adalah petugas kelurahan menjadi factor pendukung utama yang dapat menciptakan kegiatan administrasi yang baik”.

10. Hasil wawancara dengan Bapak Rahmat Saleh (36 Tahun)

“Dalam proses pelayanan administrasi di Kelurahan Ujung Sabbang dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh petugas kelurahan dimana setiap ada warga yang ingin dilayani pihak kelurahan secara cepat dan tanggap dalam mengelola berkas atau data yang dibutuhkan masyarakat”.

11. Hasil wawancara dengan Bapak Mutiullah (35 Tahun)

“Di Kelurahan Ujung Sabbang proses yang dilakukan itu sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan proses pelayanannya juga sudah sangat tepat seperti pembuatan surat pengantaran e-KTP petugas sudah menetapkan waktu yang ditentukan”

12. Hasil wawancara dengan Bapak Andi Saleh (48 Tahun)

”Dikelurahan itu semua pegawai merespon. Tapi ada juga yang sifat agak cuek tapi bagus ji juga. Tidak terlalu diperhatikan yang lainnya yang jelas pegawai yang melayani saya itu merespon dengan cepat masyarakat”

13. Hasil wawancara dengan Wira (26 Tahun)

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan sehingga saya tidak perlu menunggu dengan lama dalam proses pelayanan, contohnya, waktu saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan”.

14. Hasil wawancara dengan Hj Masriani (63 Tahun)

“Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena sudah dijamin dengan pihak kelurahan dalam pelayanan kemudian pihak kelurahan juga menjamin seluruh warga dalam pengurusan maupun keamanan warga”

15. Hasil wawancara dengan Ibu Hj Nurhaeda (40 Tahun)

“Menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keamanan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan”.

16. Hasil wawancara dengan Ibu Sahria (23 Tahun)

“Menurut saya kesedian petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, apalagi pihak kelurahan juga selalu siap dalam melayani masyarakatnya apapun keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pegawai kelurahan.”

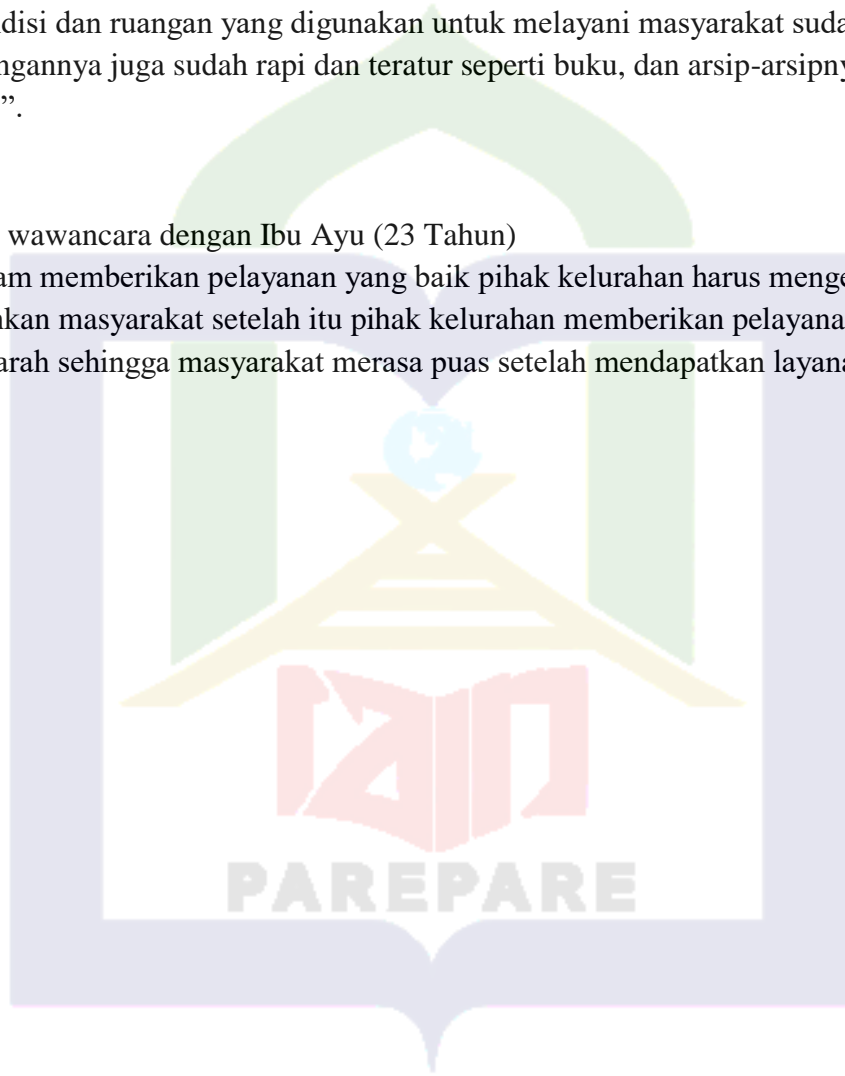
17. Hasil wawancara dengan Ibu Jihan Fahira (22 Tahun)

“Di kelurahan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah cukup bagus memberikan kenyamanan bagi masyarakat serta fasilitas yang sudah memadai ditambah lagi dengan kecepatan dan tanggapan pegawai cukup baik”

18. Hasil wawancara dengan Ibu Aninda (40 Tahun)
“Kalau untuk sarana dan prasarananya sudah cukup memadai, semuanya tersusun rapih dan baik, ditambah lagi dengan elektronik yang cukup baik”

19. Hasil wawancara dengan Bapak umar (63 Tahun)
“Kondisi dan ruangan yang digunakan untuk melayani masyarakat sudah cukup nyaman, ruangnya juga sudah rapi dan teratur seperti buku, dan arsip-arsipnya sudah tersusun rapi”.

20. Hasil wawancara dengan Ibu Ayu (23 Tahun)
“Dalam memberikan pelayanan yang baik pihak kelurahan harus mengetahui apa saja yang dibutuhkan masyarakat setelah itu pihak kelurahan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan terarah sehingga masyarakat merasa puas setelah mendapatkan layanan yang baik”.



DOKUMENTASI





Surat Keterangan Hasil Penelitian

Nomor : 148.3/ /Uj.Sbng

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Banani Malik. S.IP
Jabatan : Kepala Kelurahan
NIP : 19840127 200312 1 007
Alamat Kantor : Jl. Sulawesi No. 04 Parepare

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : REKA PUJIASTUTI
NIM : 16.3300.025
Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 28 Juni 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa/i
Fakultas/Prodi : Ushuluddin, Adab dan Dakwah / Manajemen Dakwah
Alamat : BTN Lapadde Mas Blok D No. 15 Parepare

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian dengan judul "*Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare*" pada tanggal 11 Januari 2021 sampai dengan 11 Februari 2021.

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Februari 2021
A.n LURAH UJUNG SABBANG

BANANI MALIK, S.IP.
Pangkat : Penata / III c
NIP : 19840127 200312 1 007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telpun (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-10 /In.39.7/PP.00.9/01/2021
Lamp : -
Hal : *In Melaksanakan Penelitian*

Parepare, 04 Januari 2021

Kepada Yth.
Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
Di-
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama : Reka Pujiastuti
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 28 Juni 1998
NIM : 16.3300.025
Semester : IX
Alamat : BTN Lapadde Mas Blok D No. 15 Parepare

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah **Kota Parepare** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Januari 2021 S/d Februari 2021**.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



Dr. H. Abd. Halim K., M.A
NIP. 19590624 199803 1 001



SRN IP000025

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 25/IP/DPM-PTSP/1/2021

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA
UNIVERSITAS/ LEMBAGA
Jurusan
ALAMAT
UNTUK

: **REKA PUJIASTUTI**
: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
: **MANAJEMEN DAKWAH**

: **BTN LAPADDE MAS BLOK D NO. 5 PAREPARE**

: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KANTOR KELURAHAN UJUNG SABBANG KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE (KELURAHAN UJUNG
SABBANG)**

LAMA PENELITIAN : **11 Januari 2021 s.d 11 Pebruari 2021**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **13 Januari 2021**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**



Hj. ANDI RUSIA, SH.MH

Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)

NIP : 19620915 198101 2 001

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



**Belat
Sertifikasi
Elektronik**



RIWAYAT HIDUP



Reka Pujiastuti lahir pada tanggal 28 Juni 1998, di Parepare. Anak Tunggal, anak dari Puji Amin, S.HUT Asnawati HN. Pernah bersekolah di SDN 62 Parepare lulus pada tahun 2010. SMP Negeri 4 Parepare dan lulus tahun 2013. Dan kemudian melanjutkan sekolah di SMAN 1 Parepare dan lulus tahun 2016.

Kemudian pada tahun yang sama yaitu tahun 2016, melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Jurusan Ushuluddin, Adab dan Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah dan menyusun skripsi dengan judul *“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare.* Penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Dinas Pendapatan Daerah, dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Bottottanre ,Kec. Majauleng, Kabupaten Wajo .