

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN SOSOPAN KABUPATEN PADANG LAWAS***Sihombing Edi Epron¹, Hasibuan Nursiah²*¹ *Sihombing Edi Epron, Universitas Graha Nusantara, Indonesia*² *Hasibuan Nursiah, Universitas Graha Nusantara, Indonesia***ARTICLE INFORMATION**

Received: May 00, 00

Accepted: July 00.00

Available online: August 00, 00

KEYWORDSPelayanan Publik, Administrasi
Kependudukan**CORRESPONDENCE**

Edi Epron Sihombing

E-mail address: edi@gmail.com**A B S T R A C T**

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci (key informan) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kantor Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia; 2) masyarakat Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum; 3) adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan; 4) sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir; 5) Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas memberikan kesan yang menyenangkan;

LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam

penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal

ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiyah (2000: 15) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sleman yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang

direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lain di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas, yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas kepada masyarakat, ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain masyarakat yang sakit, masyarakat yang bekerja di luar daerah maupun di luar negeri yang belum pulang untuk melaksanakan perekaman data.

Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat meyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi

kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

TINJUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”. Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar

dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

1. Asas kepentingan umum,
2. Asas kepastian hukum,
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Asas keprofesionalan,
6. Asas partisipatif,
7. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
8. Asas keterbukaan,
9. Asas akuntabilitas,
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Asas ketepatan waktu,
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian

3. Biaya pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tariff
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksanaan
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-ruguan, dan
14. Evaluasi kinerja Pelaksana

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

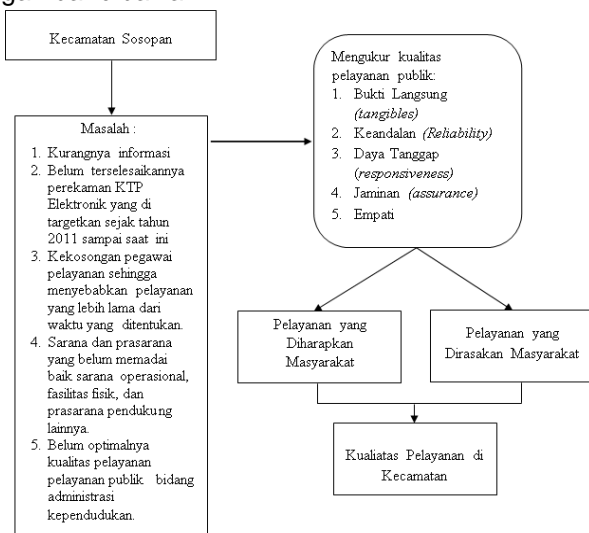
H.A.S Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang.
4. Faktor organisasi
5. Faktor pendapatan
6. Faktor kemampuan
7. Faktor sarana pelayanan
8. Faktor sarana

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan. Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

KERANGKA PEMIKIRAN

Secara skematis, kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci (key informan) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Subbagian Pelayanan umum Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

Definisi Operasional

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi di bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : tangible (bukti fisik), reliable (handal), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data
2. Penyajian data (data display)
3. Pengambilan kesimpulan

Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan penelitian yang lain.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas memiliki luas ruang 8 x 6 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja

meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

2. Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Sosopan dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.
3. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
4. Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
5. Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan se jelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan

- sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.
6. Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, yaitu menyangkut Sumber Daya Aparatur dan Kesadaran Masyarakat, serta Sarana dan Prasarana.
 7. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas, yaitu:
 - a. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Kepala Desa/Lurah kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
 - b. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Sosopan.
 - c. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.
 - d. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Lexy J. Maleong. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sondang P Siagian. 2000. Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.

Subrata Sumadi. 2012. Metode penelitian. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Achmat Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.

Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.

Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset. Hardiyabsyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Inu Kencana Syafiie. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.