

## **Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih**

### ***Community Perceptions of The Quality of Population Administration Services in Sukaraja District, South Prabumulih District, Prabumulih City***

**Anggraeni<sup>1)</sup>, Ardiyan Saptawan<sup>2)</sup> & Muhammad Abduh<sup>1)</sup>\***

1) Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

2) Universitas Sriwijaya, Indonesia

Diterima: 05 Agustus 2024; Direview: 05 Agustus 2024; Disetujui: 16 Agustus 2024

\*Corresponding Email: [abduh@unitaspalembang.ac.id](mailto:abduh@unitaspalembang.ac.id)

#### **Abstrak**

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Kajian ini menyimpulkan bahwa Analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sukaraja menunjukkan skor rata-rata 41,48, yang menunjukkan kepuasan umum yang memadai. Dimensi "Empathy" mendapat penilaian tertinggi, sementara "Tangible" dinilai rendah, menandakan perlunya perbaikan pada fasilitas. Walaupun dimensi "Reliability", "Responsiveness", dan "Assurance" juga positif, ada ruang untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Validitas dan reliabilitas kuesioner dinyatakan baik. Perbaikan pada fasilitas, disiplin pegawai, dan pelatihan sikap diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan di Kelurahan Sukaraja.

**Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Administrasi Kependudukan

#### **Abstract**

*This article or writing aims to analyze public perceptions of the quality of Population Administration services in Sukaraja Village, South Prabumulih District, Prabumulih City, as well as identifying factors that influence the quality of administrative services in Sukaraja Village, South Prabumulih District, Prabumulih City. The research method used is quantitative descriptive, with data collection techniques of observation, questionnaires, documentation and literature study. This study concludes that the analysis of public perceptions of the quality of administrative services in Sukaraja Village shows an average score of 41.48, which indicates adequate general satisfaction. The "Empathy" dimension received the highest rating, while "Tangible" was rated low, indicating the need for improvements to facilities. Although the "Reliability", "Responsiveness", and "Assurance" dimensions are also positive, there is room to improve the speed and accuracy of service. The validity and reliability of the questionnaire were stated to be good. Improvements to facilities, employee discipline and attitude training are needed to increase community satisfaction and service effectiveness in Sukaraja Village.*

**Keywords:** Public Perception; Service Quality; Population Administration

**How to Cite:** Anggraeni, Saptawan, A., & Abduh, M., (2024), Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih. *Journal of Law & Policy Review*. 2 (2): 209 - 216.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Dharmanu & Wijaya, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Khairati et al., 2023; Rahman, 2022). Undang-undang ini bertujuan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memenuhi standar yang telah ditetapkan, guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar mereka (Wiryadi et al., 2020).

Di era globalisasi, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga ramah dan transparan (Marpaung et al., 2023). Namun, seringkali kualitas pelayanan pemerintah mendapat sorotan negatif, dengan keluhan umum mencakup pegawai yang tidak ramah, lambat, dan kurang profesional (Syardiansah, 2019). Perubahan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) juga mempengaruhi pola pikir masyarakat serta harapan mereka terhadap pelayanan pemerintah, yang sekarang lebih menuntut responsifitas dan adaptabilitas (Ikhwan et al., 2020; Yanti et al., 2022).

Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat, baik individu maupun kelompok (Ime et al., 2014). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terdapat 14 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik (Putra Alamsyah et al., 2021; Tika & Ritonga, 2019). Komponen-komponen ini meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, keamanan, dan evaluasi kinerja (Handayani, 2020).

Komponen-komponen ini dirancang untuk memastikan pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur (Khairati et al., 2023). Dasar hukum mencakup peraturan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan, sedangkan persyaratan meliputi dokumen yang diperlukan. Sistem dan prosedur menetapkan mekanisme pelayanan dan penanganan pengaduan (Darmanto, 2015; Mahzaniar, 2018). Jangka waktu penyelesaian memberikan kepastian kapan pelayanan akan selesai, sementara biaya atau tarif mengatur ongkos yang dikenakan. Produk pelayanan harus sesuai dengan ketentuan, dan sarana serta prasarana harus memadai (Dharmanu & Wijaya, 2019). Kompetensi pelaksana merujuk pada pengetahuan dan keterampilan pegawai, sedangkan pengawasan internal memastikan pelayanan sesuai standar. Penanganan pengaduan harus efektif, dan jumlah pelaksana harus memadai (Fauzi & Koto, 2022). Jaminan pelayanan memberikan kepastian sesuai standar, jaminan keamanan memastikan pelayanan bebas risiko, dan evaluasi kinerja menilai sejauh mana pelayanan memenuhi standar (Elu et al., 2021; Elvira et al., 2022; Mariana Br Simamora et al., 2022; Purba et al., 2019; Setya et al., 2020; Suryani & Suharyanto, 2016).

Namun, seringkali tindakan aparat pemerintah mempengaruhi citra pemerintah secara keseluruhan. Jika pelayanan tidak memuaskan, masyarakat akan merasa berurusan dengan pemerintah rumit, lamban, dan mahal, yang dapat mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah (Yusriadi & Tinggi, 2019). Untuk memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Prabumulih Selatan, Kota Prabumulih, penting untuk menganalisis data yang ada dan faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi pelayanan.

Data dari Sekretariat Lurah Sukaraja pada Januari 2021 menunjukkan penilaian pelayanan administrasi kependudukan: 6 responden menilai "Sangat Baik", 5 "Baik", 7 "Cukup Baik", dan 7 "Tidak Baik". Masalah utama mencakup tidak adanya sistem antrian yang efisien, kekurangan pegawai, dan kurangnya pembagian tugas. Kebijakan internal yang belum optimal, tantangan manajemen sumber daya manusia, dan konteks sosial-ekonomi lokal juga mempengaruhi kualitas

pelayanan, mengakibatkan ketidaknyamanan, beban kerja tidak proporsional, dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat.

Pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Rahmadhan et al., 2013). Jika masyarakat tidak puas, pelayanan dianggap tidak berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja, penting untuk menganalisis lebih dalam persepsi masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan (Nasution et al., 2019; Simamora, 2020). Faktor-faktor ini meliputi kebijakan internal, manajemen sumber daya manusia, dan faktor kontekstual seperti kondisi sosial-ekonomi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Prabumulih Selatan, Kota Prabumulih. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan memberikan rekomendasi perbaikan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanation untuk menganalisis dan menjelaskan fenomena berdasarkan data numerik yang diolah secara statistik. Subjek penelitian mencakup pegawai dan masyarakat di Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Prabumulih Selatan, Kota Prabumulih, dengan populasi berjumlah 909 orang. Sampel diambil menggunakan teknik stratified proportional random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi yang telah dikelompokkan berdasarkan strata, dengan total sampel sebanyak 100 orang.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: observasi untuk mengamati proses pelayanan administrasi kependudukan, kuesioner untuk mengumpulkan data persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, dan studi dokumentasi untuk menganalisis dokumen terkait pelayanan. Variabel yang diukur meliputi kebijakan internal, manajemen sumber daya manusia, dan konteks sosial-ekonomi lokal sebagai variabel independen, serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel dependen.

Analisis data menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman untuk variabel skala ordinal dan Uji Korelasi Chi Square untuk variabel skala nominal. Data kualitatif dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Metode ini bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih**

Dalam analisis kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Prabumulih Selatan, Kota Prabumulih, dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap berbagai dimensi pelayanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendetail mengenai kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat, serta mengevaluasi dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan mereka.

Hasil dari kuesioner menunjukkan rentangan skor yang signifikan dalam penilaian kualitas pelayanan administrasi. Skor terendah yang diperoleh adalah 32, sedangkan skor tertinggi mencapai 48, dengan rentang skor keseluruhan sebesar 16. Dari hasil ini, dapat dilihat bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi bervariasi di antara responden. Dengan skor rata-rata mencapai 41,48, dapat diartikan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Skor rata-rata yang tinggi ini menunjukkan tingkat kepuasan umum yang memadai terhadap layanan yang diterima, meskipun ada variasi dalam penilaian individu.

Distribusi frekuensi menunjukkan bahwa 47,70% responden menilai kualitas pelayanan administrasi sebagai baik, dan 33,80% menganggapnya sangat baik. Sebaliknya, hanya 18% responden memberikan penilaian rata-rata, sementara hanya 0,50% yang menilai pelayanan tersebut kurang baik. Data ini menggambarkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi umumnya cenderung positif. Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun ada beberapa penilaian yang menunjukkan adanya kekurangan.

Dalam analisis dimensi-dimensi dari variabel kualitas pelayanan administrasi, hasilnya menunjukkan adanya perbedaan penilaian pada masing-masing dimensi. Dimensi "Reliability" yang mencakup indikator keakuratan dan kepercayaan, mendapatkan penilaian yang cukup baik. 74% responden memberikan penilaian baik pada dimensi ini, sementara 18% memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa layanan administrasi di Kelurahan Sukaraja relatif akurat dan dapat dipercaya, yang merupakan faktor penting dalam kepuasan layanan publik.

Dimensi "Responsiveness", yang mengukur kecepatan dan ketepatan pelayanan, juga mendapatkan penilaian positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57% responden memberikan penilaian baik dan 36,50% memberikan penilaian sangat baik terhadap dimensi ini. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan administrasi cukup cepat dan tepat dalam merespon kebutuhan mereka, meskipun ada beberapa responden yang merasa layanan bisa lebih responsif.

Dimensi "Assurance", yang mencakup aspek kepercayaan dan sikap petugas, menunjukkan hasil yang positif dengan 60,5% responden menilai baik dan 36,50% menilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa petugas di Kelurahan Sukaraja mampu memberikan jaminan dan sikap yang meyakinkan selama proses pelayanan administrasi, sehingga meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun, dimensi "Empathy" mendapatkan penilaian yang paling baik di antara semua dimensi. 32% responden menilai baik dan 40% menilai sangat baik pada dimensi ini. Dimensi ini menilai sejauh mana petugas memahami dan menghargai kebutuhan serta perasaan masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa dilayani dengan empati dan perhatian yang memadai, yang merupakan aspek penting dalam membangun hubungan positif antara petugas dan masyarakat.

Sebaliknya, dimensi "Tangible", yang meliputi sarana prasarana dan lingkungan kerja, mendapatkan penilaian yang relatif rendah. 47% responden memberikan penilaian rata-rata dan 38% memberikan penilaian sangat baik. Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian baik atau sangat baik, terdapat kekhawatiran mengenai sarana dan prasarana yang memadai, serta lingkungan kerja yang mendukung. Hasil ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk perbaikan dalam aspek fisik dari pelayanan administrasi, seperti peningkatan fasilitas dan kondisi lingkungan kerja di Kelurahan Sukaraja.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan. Hasil uji validitas, menunjukkan bahwa semua butir kuesioner valid, dengan nilai r hitung lebih besar dari rtabel. Hal ini menandakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi dengan akurat. Indikator sarana prasarana dan lingkungan kerja menunjukkan nilai validitas tertinggi, sementara indikator menghargai menunjukkan nilai validitas terendah. Penurunan nilai validitas pada indikator ini mungkin mencerminkan kurangnya perhatian terhadap pentingnya saling menghargai di antara petugas dan masyarakat.

Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,701. Nilai ini lebih tinggi dari rtabel, menunjukkan konsistensi internal yang memadai dari alat ukur yang digunakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sukaraja dinilai cukup baik oleh masyarakat. Dimensi empati mendapatkan penilaian

tertinggi, menandakan bahwa petugas mampu menunjukkan perhatian dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dimensi tangible menunjukkan adanya area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal sarana prasarana dan lingkungan kerja. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar instansi terkait melakukan perbaikan dalam aspek fisik layanan, serta melaksanakan pelatihan tambahan bagi petugas untuk meningkatkan sikap dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Upaya ini akan membantu meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan positif antara petugas dan masyarakat di Kelurahan Sukaraja.

### **Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih**

Kualitas pelayanan adalah aspek krusial dalam menilai efektivitas sebuah instansi pelayanan publik. Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi ekspektasi masyarakat, tetapi juga berpotensi melebihi harapan mereka, menciptakan kepuasan dan kepercayaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja, kualitas layanan diukur berdasarkan persepsi masyarakat dengan mengacu pada lima dimensi utama dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al. (1988), yaitu: Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

Dimensi Tangible mencakup aspek-aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas dan peralatan yang tersedia untuk masyarakat. Di Kelurahan Sukaraja, fasilitas yang disediakan meliputi gedung kantor, meja front office, ruang tunggu, dan kursi. Meskipun fasilitas ini ada, beberapa aspek masih membutuhkan perbaikan. Misalnya, tidak adanya pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC di area loket dan ruang tunggu mempengaruhi kenyamanan pengunjung, terutama pada hari-hari panas. Hal ini dapat mengurangi pengalaman positif masyarakat saat menunggu pelayanan. Selain itu, kurangnya fasilitas fisik tambahan seperti bangku di ruang tunggu dan keterbatasan area parkir juga menjadi masalah yang perlu diperhatikan. Meskipun demikian, kebersihan fasilitas dinilai cukup baik karena rutin dibersihkan, yang menunjukkan komitmen Kelurahan Sukaraja terhadap standar kebersihan.

Dimensi Reliability berfokus pada kemampuan pelayanan untuk diandalkan dan memenuhi janji yang telah dibuat kepada masyarakat. Di Kelurahan Sukaraja, terdapat beberapa masalah terkait kehandalan pelayanan. Salah satu masalah utama adalah sikap beberapa pegawai yang kurang disiplin dalam melayani, seperti penyalahgunaan waktu istirahat dan keterlambatan. Ketidaksiplinan ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan dan menciptakan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Meskipun demikian, ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen administrasi umumnya dinilai cukup baik, meskipun terdapat beberapa kendala yang terkait dengan proses pencetakan dokumen, yang bukan sepenuhnya tanggung jawab kelurahan. Upaya untuk meningkatkan disiplin pegawai dan memastikan bahwa proses pelayanan dapat diandalkan adalah langkah penting untuk memperbaiki dimensi Reliability ini.

Dimensi Responsiveness mengukur kecepatan dan kesigapan dalam menanggapi permintaan dan keluhan masyarakat. Di Kelurahan Sukaraja, petugas di bagian front office dinilai cukup tanggap dan cepat dalam melayani. Hal ini didukung oleh adanya siswa-siswi magang yang turut membantu, yang meningkatkan kecepatan pelayanan. Petugas juga menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan dan menangani keluhan masyarakat dengan sabar, yang mencerminkan komitmen Kelurahan Sukaraja dalam meningkatkan ketanggapan pelayanan. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal efisiensi dan efektivitas waktu layanan, agar pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tanpa hambatan yang berarti.

Dimensi Assurance mengukur tingkat jaminan dan kepercayaan yang diberikan oleh pelayanan kepada masyarakat. Di Kelurahan Sukaraja, jaminan pelayanan telah diterapkan dengan



baik. Kelurahan memiliki dasar hukum yang jelas untuk pelayanan yang diberikan, yang memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa pelayanan dilakukan sesuai peraturan yang berlaku. Indikator jaminan biaya juga dinilai baik karena Kelurahan Sukaraja memastikan bahwa tidak ada biaya tambahan untuk pembuatan dokumen kependudukan, sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013. Kepastian ini penting untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat bahwa mereka tidak akan dikenakan biaya yang tidak sesuai dengan informasi yang telah disediakan.

Dimensi Empathy menilai sejauh mana pegawai menunjukkan empati dan perhatian terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar pegawai di Kelurahan Sukaraja telah menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam pelayanan. Namun, ada beberapa kasus di mana sikap ramah belum konsisten di seluruh pegawai. Untuk meningkatkan dimensi ini, disarankan agar pegawai diberikan pelatihan tambahan tentang pentingnya sikap ramah dan empati dalam pelayanan. Selain itu, indikator tidak diskriminatif di Kelurahan Sukaraja dinilai baik karena pelayanan dilakukan secara adil tanpa membedakan status sosial masyarakat, yang menunjukkan komitmen terhadap prinsip keadilan dalam pelayanan publik.

Evaluasi prosedur pelayanan di Kelurahan Sukaraja dilakukan dengan mengacu pada regulasi yang berlaku, khususnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi ini menekankan prinsip-prinsip seperti transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan secara transparan dan melibatkan partisipasi masyarakat untuk mendapatkan hasil yang akurat. Proses survei harus dilakukan secara berkala untuk memantau perkembangan kualitas pelayanan dan menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, dan lokasi geografis.

Sikap petugas merupakan faktor penting dalam penilaian kualitas pelayanan. Masyarakat mengharapkan petugas yang ramah, sopan, dan murah senyum. Namun, beberapa petugas di Kelurahan Sukaraja masih menunjukkan sikap wajah datar dan jarang senyum, yang dapat mengurangi kepuasan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar setiap meja pelayanan dilengkapi dengan kaca kecil sehingga petugas dapat melihat refleksi sikap mereka sendiri. Ini bertujuan agar petugas dapat mengevaluasi dan memperbaiki sikap pelayanan mereka dari perspektif pelanggan, meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Jaminan pelayanan mencakup aspek seperti biaya dan waktu penyelesaian layanan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang “gratis” atau “bebas biaya” sesuai dengan informasi yang tertera pada brosur dan papan pengumuman. Selain itu, jaminan waktu penyelesaian layanan dan keakuratan data yang diinput juga penting. Kelurahan Sukaraja telah memenuhi jaminan biaya dengan tidak memungut biaya tambahan untuk dokumen kependudukan, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepastian ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja dinilai baik, meskipun terdapat beberapa area yang perlu perbaikan. Fasilitas fisik perlu ditingkatkan dengan penambahan pendingin ruangan dan fasilitas kenyamanan lainnya. Disiplin pegawai juga perlu diperbaiki untuk memastikan pelayanan yang lebih konsisten dan tepat waktu. Pelatihan tambahan mengenai sikap pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip survei kepuasan masyarakat akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan melakukan perbaikan di area-area ini, Kelurahan Sukaraja dapat lebih baik memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pelayanan, menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi semua pihak yang terlibat.

## **SIMPULAN**

Analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sukaraja menunjukkan penilaian yang bervariasi, dengan skor rata-rata 41,48 yang menandakan kepuasan umum yang memadai. Dimensi “Empathy” mendapatkan penilaian tertinggi, menunjukkan bahwa petugas memahami dan menghargai kebutuhan masyarakat. Namun,



dimensi “Tangible” memperoleh penilaian rendah, mengindikasikan perlunya perbaikan dalam sarana prasarana dan lingkungan kerja. Walaupun dimensi “Reliability”, “Responsiveness”, dan “Assurance” juga dinilai positif, masih ada ruang untuk perbaikan dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dapat diandalkan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sukaraja cukup baik, tetapi perbaikan pada fasilitas dan pelatihan petugas diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan hubungan positif antara petugas dan masyarakat.

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukaraja menunjukkan Dimensi Tangible perlunya peningkatan pada fasilitas fisik, seperti penambahan pendingin ruangan dan peningkatan fasilitas ruang tunggu. Dimensi Reliability mengungkapkan adanya masalah terkait disiplin pegawai yang memerlukan perhatian untuk memastikan pelayanan yang konsisten. Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa pelayanan cukup cepat dan tanggap, namun masih ada potensi untuk peningkatan efisiensi. Dimensi Assurance menilai bahwa jaminan pelayanan sudah baik dengan kepastian biaya sesuai peraturan, sedangkan Dimensi Empathy menunjukkan perlunya pelatihan tambahan bagi pegawai untuk meningkatkan sikap ramah. Secara keseluruhan, meski kualitas pelayanan administrasi dinilai cukup baik, perbaikan dalam fasilitas, disiplin pegawai, dan pelatihan sikap akan membantu meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan di Kelurahan Sukaraja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Darmanto. (2015). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 3(1), 1-30.
- Dharmanu, I. P., & Wijaya, K. A. S. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dalam Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2209>
- Elu, A., Yuwono, T., Yuningsih, T., & Afrizal, T. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Implementasi Kebijakan Desentralisasi Administratif di Sub Distrik Pante-Makassar. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 968-973. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.781>
- Elvira, M. D. V., Muda, I., & Suharyanto, A. (2022). Implementation of The Regulation Indonesian Ministry of Education and Culture Number 10 Of 2020 Concerning The Indonesia Pintar Program at SMAN 4 Kisaran in The Asahan District. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 87-95. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1187>
- Fauzi, A., & Koto, I. (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1493-1500. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.899>
- Handayani, R. S. (2020). Pemungutan Suara Ulang pada Pemilihan Umum Tahun 2019 di Indonesia. *Perspektif*, 9(1), 9-18. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i1.2828>
- Ikhwan, M., Sahari, A., & Fauzi, A. (2020). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 103-110. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i1.204>
- Ime, S. S., Rompas, W. Y., & Rares, J. J. (2014). KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP). (Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. Bolaang Mongondow). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3).
- Khairati, W., Angelia, N., & Kurniaty, E. Y. (2023). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 20-26.
- Mahzaniar, M. (2018). Dasar Pertimbangan Hakim dalam Menjatuhkan Putusan Kasus Perjudian. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(2), 127. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i2.1334>
- Mariana Br Simamora, D., Masitho Batubara, B., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 69-78. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1185>

- Marpaung, R. D., Mardiana, S., & Siregar, N. S. S. (2023). Implementasi Penyetaraan Jabatan Struktural Eselon V Ke Jabatan Fungsional Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3319–3329. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1702>
- Nasution, A. F., Mardiana, S., & Isnaini, I. (2019). Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 47 Tahun 2017 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan Kaitannya dengan Intensifikasi Penerimaan PBB P2 di Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 52–64. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.5>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8(2), 77–83.
- Putra Alamsyah, M. I., Nasution, M. A., & Harahap, R. H. (2021). Analisis Sosialisasi Politik Relawan Demokrasi Basis Warga Internet Kota Medan Pemilihan Umum Tahun 2019. *Perspektif*, 10(1), 65–75. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.3923>
- Rahmadhan, W., Aswin, M., & Wal, T. (2013). Prosedur Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Deli Serdang. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 1(2), 161–175.
- Rahman, F. (2022). Analisis Prediksi Finansial Distress dengan Metode Altman Z-Score dan Springate Sebelum dan Selama Covid- 19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1000>
- Setya, F. D., Lubis, M. R., & Effendy, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Loyalitas Pelanggan di Raihan Bakery Cake & Shop Medan Relationship Quality Service and Location with Customer Loyalty at Raihan Bakery Cake & Shop Medan. *Tabularasa : Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(2), 108–118.
- Simamora, B. (2020). Komunikasi Kebijakan : Pelarangan Ojek Online Beroperasi Di Jawa Barat Policy Communication : Prohibition Of Online Oject Operations In West Java Beltahmamero Simamora. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 467–478.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86–99.
- Syardiansah, S. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(1), 70. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2255>
- Tika, E. D., & Ritonga, S. (2019). Efektivitas Kinerja Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara dalam Merehabilitasi Performance Effectiveness of Primary Clinics of the National Narcotics Agency of the Province of North Sumatra in Rehabilitation of Narcotics Addictio. *PERSPEKTIF*, 8(1), 27–31.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.42>
- Yanti, S., Sihombing, M., & Harahap, D. (2022). Analisis Profesionalisme Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(2), 504–514. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5871>
- Yusriadi, Y., & Tinggi, S. (2019). Public Health Services: A Case Study on BPJS in Indonesia Human Resources View project Public Administration View project. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(2), 85–91. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i2.2279>

