

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Woloan Dua Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon

Chelsea Claudya Kojongian¹, Thelma Wawointana², Margareth I.R Rantung³

¹²³ Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Quality, Administration, Public Service, Woloan Dua Village.

Accepted:

Revised :

Published:

This study aims to find out how the quality of population administration services to the community. The current condition is not quit good, this can be seen because there are some people who feel that it is not completely good. And there are several service principles that have not been implemented. To get optimal service, the principles of service must really be applied. The method used in this research is descriptive qualitative method. The results of the research show that in the service process employees have not well done, because there are some people who are not satisfied with the services provided. This also be seen from several problems related to the following indicators, namely, regarding requitments, procedures, time, and infrastructure in woloan dua village.

INTISARI

Kata kunci:

Kualitas, Administrasi, Pelayanan Publik, Desa Woloan Dua

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kondisi saat ini belum cukup baik, hal ini terlihat karena ada beberapa masyarakat yang merasa belum sepenuhnya baik. Dan ada beberapa prinsip pelayanan yang belum terlaksana. Untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, maka prinsip-prinsip pelayanan harus benar-benar diterapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan yang dilakukan pegawai belum terlaksana dengan baik, karena ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini juga terlihat dari beberapa masalah yang berkaitan dengan indikator berikut yaitu, mengenai persyaratan, prosedur, waktu, dan sarana prasarana yang ada di kelurahan woloan dua.

I. PENDAHULUAN

Woloan Dua sebuah kelurahan yang lumayan besar yang terletak di kecamatan Tomohon Barat dengan Luas Wilayah = 114,20 km² (BPS 2022) terletak pada posisi 115. 7.20 LS 8. 7.10 BT, dengan ketinggian kurang lebih 250 M diatas permukaan laut. Kelurahan Wolon Dua adalah unsur perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin oleh lurah [1]. Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, menyebutkan bahwa definisi dari kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan. Sementara itu, keuangan kelurahan berasal dari APBD Kabupaten/Kota yang dialokasikan sebagaimana perangkat daerah lainnya, bantuan pemerintah baik itu Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota maupun bantuan dari pihak ketiga, serta sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dari pemerintah yang harus dijalankan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus cepat dan tepat sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pemerintah melakukan pelayanan publik sesuai dengan indikator-indikator tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.[2] .Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa; dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009). Penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada asas kepentingan umum; kepastian hukum; persamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; profesionalisme; partisipasi; persamaan perlakuan dan non-diskriminasi; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan; kenyamanan; dan keterjangkauan. [3]

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat.[4] Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.[5]

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut : 1) persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu Pelayanan, 4) Biaya/ Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksanaan, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Maklumat Pelayanan, 9) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. [6] Masalah yang ada soal kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan woloan dua Kec. Tomohon Barat, Kota Tomohon dari observasi awal yang dilakukan peneliti yakni pelayanan yang belum sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik karena masih ada keluhan masyarakat yang disampaikan seperti, ketidakpastian waktu dalam pengurusan surat seperti saat masyarakat mengurus surat seringkali memakan waktu hampir seminggu atau lebih, kemudian juga masih adanya pegawai yang tidak mematuhi prosedur dalam mengurus surat karena saat tiba di kantor kelurahan untuk mengurus surat pegawai tidak berada di kantor karena sebagian bukan aparatur sipil negara, aparat yang bukan merupakan aparatur sipil negara dalam hal ini tidak sesuai dengan yang di atur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Ahli Daya, Waktu Kerja Dan Waktu Istirahat, Dan Pemutusan Hubungan Kerja pada Pasal 21 ayat 2, 3 dan 4.

Kemudian yang mengatur perilaku aparatur sipil negara sebagaimana ditulis dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 5 ayat 2, kemudian masih adanya ketidakjelasan syarat dalam pengurusan surat seperti, saat masyarakat mengurus surat pegawai tidak memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat tersebut apa yang harus disediakan saat mengurus surat.

Dan sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti, ruang tunggu yang cenderung sempit kadang-kadang masyarakat hanya menunggu di depan kantor kelurahan. Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi public perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. [7]

Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memiliki indikator-indikator untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik yang sudah di sebutkan di atas. Pelayanan publik dilakukan dengan menciptakan suasana sistem pemerintahan daerah yang baik, terutama dari proses pelayanan sesuai dengan fungsi pokok masing-masing pegawai, yang tergambar dalam struktur kelembagaan organisasi pemerintah daerah. Pemerintah telah melakukan upaya perbaikan kebijakan pelayanan publik, namun menurut penilaian masyarakat, kualitas pelayanan publik yang dibutuhkan pemerintah secara umum masih rendah.

“Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien, yang harus menekankan pada hal-hal yang mengutamakan atau mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat”. [8]

Penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah desa serta penyelenggaraannya berdasarkan dalam lima dimensi pokok yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). [9] Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Woloan Dua, Kecamatan Tomohon Barat, Kota Tomohon.

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Erickson (1998) dalam Anggito dan Setiawan (2018) menyebutkan penelitian kualitatif berusaha menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan terhadap kehidupan mereka [10]. Selanjutnya Maleong menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang ilmiah, dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah [11]. Penelitian ini menjelaskan sekaligus menggambarkan permasalahan yang ada di lokasi penelitian berdasarkan fakta yang ada mengenai Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Woloan Dua, Kecamatan Tomohon Barat, Kota Tomohon .

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang uraian di atas, maka penelitian ini difokuskan pada permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kelurahan Woloan Dua. Karena masih ada beberapa masalah yang terjadi di Kantor Kelurahan Woloan Dua Kecamatan Tomohon Barat , Kota Tomohon. Dalam penelitian ini memerlukan data-data. Data-data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini ialah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti melalui

wawancara dan observasi terhadap informan penelitian.

Sedangkan menurut Lofland (Moleong, 2012:157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari orang yang ditetapkan sebagai informan yang akan diajak wawancara, data yang dimaksud berupa pendapat, persepsi dan anggapan tentang berbagai faktor yang ada kaitannya langsung dengan penelitian [12] ini yaitu data-data mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Wolohan Dua Kecamatan Tomohon Barat, Kota Tomohon. Sumber data primer dalam penelitian ini meliputi :

1. Informan dari Kantor Kelurahan
2. Informan dari Masyarakat Kelurahan Wolohan Dua.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dengan cara mengutip data dari buku, jurnal, dokumen yang berupa arsip-arsip, laporan hasil, surat keputusan serta aturanaturan yang berkaitan atau relevan dengan penelitian. Diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga dapat diperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini dilakukan melalui pengamatan langsung di Kantor Kelurahan Wolohan Dua, Kecamatan Tomohon Barat.

b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistik dan jelas dari informan, yaitu pegawai di kantor kelurahan wolohan dua, kecamatan, Tomohon Barat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam penelitian, lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan serta sebagai pembuktian suatu kejadian yang terjadi di lokasi penelitian.

Dalam penelitian jenis deskriptif ini, peneliti menguraikan data dengan menggunakan metode kualitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi-situasi atau peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan dan juga didukung dengan bantuan data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan para informan berdasarkan indikator-indikator yang ditentukan dalam penelitian ini. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan langkah langkah atau alur yang terjadi bersamaan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau alur verifikasi data.

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan (Miles dan Huberman, 2007: 17). Reduksi data ini berupa pengelompokan data yang bertujuan untuk menganalisis data yang lebih mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data agar diperoleh kesimpulan

yang dapat ditarik atau diverifikasi. Dalam penelitian ini, proses reduksi data dilakukan dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kemiripan data.

b. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (2007: 18) penyajian data adalah pengumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini, data yang telah dikategorikan tersebut kemudian diorganisasikan sebagai bahan penyajian data.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan telah disajikan, penelitian membuat kesimpulan didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

D. Teknik Keabsahan Data

Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Agar mendapatkan fakta informasi tertentu, pengamat bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan agar mengecek kebenarannya. Selain itu peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk melihat kebenaran informasi tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Woloan Dua Kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Administrasi Kependudukan adalah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penertiban Data Kependudukan dan penerbitan sebuah dokumen melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pembangunan sektor lain dan pelayanan publik. Kualitas Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi acuan terpenting dalam menilai kinerja pemerintah baik di tingkat daerah maupun nasional, merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat, jika kualitas pelayanannya baik maka masyarakat akan merasakan dampak yang baik pula terhadap upaya pemerintah tersebut.

Menurut Ibrahim (2008,22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. [13]

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa : pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik diharapkan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan jika ini terwujud pada akhirnya akan memberikan umpan balik kepada masyarakat untuk memberikan kontribusi, partisipasi maupun asistensi, yang antara lain diwujudkan dalam bentuk kepatuhan terhadap norma-norma hukum maupun norma sosial yang berlaku di tengah kehidupan masyarakat, kepatuhan memenuhi kewajibannya sebagai anggota masyarakat.

Standar pelayanan publik menurut Surat Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : prosedur pelayanan yang baku
3. Jangka Waktu Pelayanan : waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan
4. Biaya/Tarif : ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
5. Produk Pelayanan : penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Keberhasilan penerapan prinsip-prinsip sifat kualitas pelayanan sangat bergantung pada proses di mana pelayanan publik itu dilakukan. Proses pelayanan publik bertumpu pada dua bagian, yaitu aparatur administrasi (orang yang melayani) dan masyarakat (orang yang dilayani).

Pelayanan yang ditujukan kepada publik terkadang ditransformasikan menjadi pelayanan publik bagi negara, bahkan ketika negara benar-benar ada untuk kepentingan para pendirinya. Dengan kata lain, aparat harus benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Yang terjadi di kelurahan woloan dua tentang masalah persyaratan yaitu masyarakat belum sepenuhnya tahu tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan kemudian pegawai belum mensosialisasikan persyaratan tersebut sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu tentang syarat pembuatan administrasi kependudukan sehingga dalam melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan belum maksimal. Seharusnya pegawai mampu melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik dan mensosialisasikannya agar masyarakat tahu dan terlayani dengan baik bahkan merasa puas akan pelayanan tersebut.

2. Prosedur

Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Menurut Ida Nuraida (2008:35), "Prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya."

Menurut Mulyadi (2001:5) yang dimaksud dengan prosedur adalah "suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Yang terjadi di kantor kelurahan pada masalah prosedur yaitu bahwa di kelurahan woloan dua belum memiliki SOP sehingga pegawai hanya mengikuti kemauan sendiri, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan belum berkualitas karena pegawai ada yang keluar saat jam kerja atau tidak berada di tempat. Oleh karena itu seharusnya kelurahan woloan dua memiliki SOP agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan. Karena pada dasarnya suatu pelayanan dapat berjalan dengansug baik jika dalam suatu organisasi memiliki SOP. Jika ada SOP maka pegawai tidak akan keluar saat jam kerja. Dan tetap mengikuti aturan sesuai SOP yang ada.

3. Waktu

Waktu Pelayanan, yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Cara membuat pelanggan puas dan senang adalah dengan memberikan waktu tunggu yang tidak panjang. Yang terjadi di kelurahan woloan dua dalam masalah waktu pelayanan yang dibutuhkan tidak ada waktu yang pasti, pelayanan administrasi kependudukan memerlukan waktu berjam-jam atau berhari-hari sehingga membuat pelayanan administrasi kependudukan belum maksimal. Seharusnya dalam pelayanan administrasi publik waktu yang diperlukan sudah harus sesuai SOP misalnya mengurus surat pengantar domisili dibutuhkan waktu yang tidak lama hanya sekitar 10 menit.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Pembuatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan yang dibutuhkan organisasi atau lembaga atau perusahaan.

Menurut H.M. Joharis Lubis dan Haidir dalam buku Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi) (2019), sarana dan prasarana membantu proses kegiatan berjalan lancar, teratur, efektif, serta efisien.

Dalam masalah yang di jumpai pada kelurahan woloan dua didapati bawa tempat untuk menunggu saat akan melakukan proses administrasi cenderung sempit, keterbatasan tempat membuat masyarakat merasa tidak nyaman sehingga dalam proses administrasi kependudukan belum dilakukan secara maksimal karena keterbatasan tempat untuk menunggu, maka seharusnya kelurahan menyediakan tempat yang lebih

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Kantor Kelurahan Woloan Dua Kecamatan Tomohon Barat, Kota Tomohon, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pegawai kepada masyarakat belum berkualitas. Hal ini disebabkan karena :

1. Persyaratan,

Sudah ada syarat yang baku dalam pembuatan administrasi kependudukan. Tapi masyarakat belum sepenuhnya tahu tentang adanya syarat pembuatan administrasi kependudukan. kenyataannya pegawai tidak mensosialisasikan persyaratan tersebut sehingga membuat masyarakat bolak-balik.

2.) Prosedur

Bahwa di kantor kelurahan belum memiliki SOP oleh sebab itu karena belum adanya aturan atau SOP maka pegawai hanya mengikuti keinginan mereka sendiri. Pegawai sebagian belum melakukan prosedur dengan baik, dalam jam kerja masyarakat menjumpai pegawai tidak berada kantor. pegawai saat melakukan pelayanan ternyata menanggapi masyarakat dengan nada yang kasar sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan tersebut dan mendahulukan yang lebih di hormati atau sanak saudara di bandingan yang sudah datang lebih dulu.

3) Waktu

Dalam pelayanan waktu yang di butuhkan tidak pasti. Pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan waktu berjam-jam bahkan berhari-hari pelayanan administrasi kependudukan belum maksimal

4) Sarana dan Prasarana

Tempat tunggu yang cenderung sempit. Karena yang seharusnya sarana dan prasarana membantu proses kegiatan berjalan lancar, teratur, efektif, serta efisien. Oleh karena produktivitas meningkat, hasil kerja juga lebih berkualitas. Karena adanya sarana dan prasarana dapat mempermudah serta mempercepat proses kerja.

keterbatasan ruang tunggu. Tapi dalam pengoperasian alat bantu pegawai sudah ahli dalam menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wikipedia, "Woloan II, Tomohon Barat, Tomohon." <https://id.wikipedia.org/>
- [2] M. H. Messe and I. Pangkey, "PROFESIONALITAS APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK," vol. 2, no. 2, 2018.
- [3] T. Wawointana, I. Pangkey, and J. Langkay, "The Performance of Bureaucrats in Public Services," vol. 383, no. Icsc, pp. 735–743, 2019, doi: 10.2991/icsc-19.2019.107.
- [4] M. Rantung, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa," *J. Ilm. Mandala Educ.*, vol. 8, no. 2, pp. 1786–1794, 2022, doi: 10.58258/jime.v8i2.3048.
- [5] O. Larono, "Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Kelurahan Woloan Satu Utara Terhadap Masyarakat," 2016.
- [6] U. N. 5 T. 2014, *Aparatur Sipil Negara Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2013, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- [7] F. Mamonto, Glory Mintje, Sisca Kairupan, "Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa," vol. 4, no. 1, pp. 29–33, 2022.
- [8] L. P. D. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- [9] Sinollah and Masruro, "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual - Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)," *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.
- [10] J. S. A. Anggito, *Metodologi Penelitian kualitatif*. Sukabumu: CV. Jejak, 2018.
- [11] Mamik, *Metode Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- [12] J. L. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- [13] A. Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 2008.
- [14] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 110 Tahun 2016 tentang Badan Permusyawaratan Desa

- (15) Sri Hartati. 2010. Analisis Pelaksanaan Fungsi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Di Desa Sungai Ungar Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.