

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT TOMINI KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Nikmatusolikah¹⁾, Mustainah²⁾, Mukarramah³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
nikma897@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mustainahmappatoba@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mukarramaheka1037@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tomini, Kabupaten Parigi Moutong. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Informan penelitian berjumlah lima orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tomini belum sepenuhnya optimal. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* dinilai cukup baik, yang terlihat dari kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur serta kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, pada dimensi *assurance* dan *empathy* masih ditemukan beberapa kendala, seperti tingkat kedisiplinan pegawai yang belum maksimal, keterlambatan kehadiran, serta sikap pelayanan yang belum sepenuhnya mencerminkan keramahan dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih terbatas, antara lain ruang tunggu yang kurang memadai dan fasilitas pelayanan yang belum optimal. Kurangnya sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan administrasi juga menjadi faktor yang menghambat efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan fasilitas pelayanan, serta penguatan komunikasi informasi kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of population administration services at the Tomini District Office, Parigi Moutong Regency. The study employs the service quality theory developed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive qualitative approach was applied in this research. The study involved five informants selected through purposive sampling based on their involvement in and knowledge of the implementation of population administration services. Data were collected through observation, interviews, documentation, and triangulation to ensure data validity. The findings indicate that the quality of population administration services at the Tomini District Office has not yet reached an optimal level. The dimensions of reliability and responsiveness were assessed as relatively satisfactory, as reflected in the employees' ability to perform their duties in accordance with established procedures and their responsiveness in serving the public. However, challenges were still identified within the assurance and empathy dimensions, including insufficient employee discipline, delays in attendance, and service attitudes that did not consistently demonstrate friendliness and attentiveness to community needs. Furthermore, the tangibles dimension revealed limitations in service-supporting facilities and infrastructure, such as inadequate waiting areas and suboptimal service facilities. The lack of public dissemination regarding administrative procedures and requirements was also found to hinder service effectiveness. Therefore, efforts to improve human resource capacity, upgrade service facilities, and strengthen information dissemination are essential to achieving more effective, transparent, and citizen-oriented population administration services that meet public expectations and enhance community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Population Administration, Public Service

Submisi: 11-01-2026
Diterima: 12-01-2026
Dipublikasikan: 02-02-2026

PENDAHULUAN

Pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi peraturan biasanya dikaitkan dengan hakikat dengan negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan memiliki tiga makna, yaitu cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pemerintah memiliki peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamatkan dalam Undang-Undang. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public disebutkan pengertian pelayanan public adalah kualitas pelayanan public dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan public.

Pelayanan administrasi di indoesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal ini dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana, sebagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak di lihat. Seharusnya Aparatur pemerintah memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas agar masyarakat merasa puas. Untuk itu, aparaturn pemerintah harus memiliki prinsip atau standar penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Standar penyelenggaraan pelayanan public menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan pubik menjelaskan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan malalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor publik.

Pelayanan administrasi kependudukan berlandaskan pada undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tetang administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menekankan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara lebih sederhana, cepat, transparan, dan gratis. Salah satu sorotan adalah pelayanan publik, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturn pemerintah kepada masyarakat. Sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomis Daerah, isu pelayanan publik semakin banyak dibahas karena dianggap sebagai salah satu indikator utama keberhasilan. H.A.S Moenir (2002:7) menyetakan bahwa “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Bentuk salah satu pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan Tomini Kabupaten Parigi Moutong adalah pelayanan administrasi Kependudukan. Masalah administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana pada sistim administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui data-data penduduk dan inforamasi yang

sesuai dengan keadaan penduduk serta tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi 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 yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kantor Kecamatan Tomini adalah salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Parigi Moutong yang melakukan pelayanan. Pelayanan di Kantor Kecamatan Tomini dimana melakukan pelayanan pembuatan KK (kartu keluarga), KTP (kartu tanda penduduk), SKTS (surat keterangan tinggal sementara), Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Tomini ialah pelayanan pengurusan surat pengantar atau surat perizinan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan berupa KTP (kartu tanda penduduk), KK (kartu keluarga) dan surat keterangan lainnya yang di terima oleh masyarakat belum sepenuhnya memuaskan dengan memenuhi kebutuhan masyarakat yakni biaya pengurusan yang tidak jelas, penyelesaian yang membutuhkan waktu yang lama, dan terkadang izin yang dikeluarkan hanya rekomendasi izin.

Banyak keluhan masyarakat dari pelayannya yang terlalu lama samapai adanya masyarakat yang mengeluh dalam satu hari itu tidak dilayani dengan baik. Berdasarkan permasalahan yang di temukan diantaranya tentang kualitas pelayanan publik di bidang administrasi. Masalah yang di temukan dilapangan masih banyaknya masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apasaja yang harus dibawa oleh masyarakat. Kurang lengkapnya persyaratan karna kurangnya informasi dari pihak petugas Kecamatan Tomini.

Masalah saran dan prasarana yang tersedia belum mamadai baik sarana oprasional, fasilitas, fisik serta perasana pendukung lainnya. Salah satu contohnya adalah kurangnya tempat tunggu yang layak bagi masyarakat yang ingin mengakses pelayanan. Hal ini menyebabkan masyarakat seperti diabaikan karena. jumlah tempat duduk yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan. Akibatnya banyak masyarakat yang kelelahan berdiri saat menunggu giliran untuk dilayani oleh pihak kecamatan.

Peneliti menemukan kurangnya responsivitas petugas pelayanan terhadap masyarakat yang hendak menggunakan layanan. Perhatian terhadap pengguna masyarakat yang hendak menggunakan layanan secara individu juga masih minim dari penyelenggaraan pelayanan. Akibatnya, masyarakat sering kali merasa binggung, tidak nyaman, dan kurang terbantu, terutama karena tidak semua masyarakat mengetahui prosedur dan tahapan alur pelayanan dikantor Kecamatan tersebut. Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai kantor Kecamatan Tomini. Misalnya, dari observasi lapangan ditemukan bahwa kehadiran kepala pegawai tidak maksimal. Selain itu, kedisiplinan pegawai dalam memenuhi jam kerja juga masih kurang. Pegawai kantor Camat Tomini seharusnya datang pukul 08.00 hingga 16.30 WIB, namun hasil observasi menunjukkan bahwa bebrapa pegawai datang terlambat melampaui waktu yang telah di tentukan. Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut maka dapat di susun suatu judul dalam penelitian ini sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Tomini Kabupaten Parigi Moutong.

METODE

Dasar penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan tipe deskripsi. Jenis data dalam penelitian ini yaitu, menggambarkan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang efektif. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer seperti hasil wawancara, dan observasi sedangkan data sekunder merupakan data-data dokumen, buku, peraturan dan hasil penelitian yang relevan dengan topik yang diteliti. Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Instrumen dalam penelitian yaitu alat yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian berupa pedoman wawancara, dan alat tulis, alat untuk merekam serta kamera untuk mengambil dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana, (2014:14) yang meliputi 4 tahapan yaitu : Pengumpulan Data (*Data Collection*), Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing/verifikation*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Tomini adalah organisasi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam administrasi kependudukan seperti pembuatan surat pengantar kartu keluarga dan dokumen lainnya. Pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dengan cepat dan tepat, serta meningkatkan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, yang menilai berdasarkan harapan mereka terhadap kinerja Kantor Camat Tomini. Penelitian di kantor tersebut mengungkapkan bahwa pelayanan publik masih menghadapi tantangan, terutama dalam kecepatan, keterbukaan informasi, dan kenyamanan akses layanan. Masyarakat mengeluhkan fasilitas yang kurang memadai, seperti kursi tunggu dan pendingin ruangan, serta penggunaan teknologi informasi yang belum optimal. Beberapa warga juga mengalami pelayanan yang kurang baik saat banyaknya pengunjung, yang menyebabkan waktu tunggu yang lama. Oleh karena itu, peneliti membatasi fokus kajian pada "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan" di Kantor Camat Tomini, dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang mencakup lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat serta kendala yang dihadapi oleh pihak kecamatan.

1. *Realibility (Bukti Fisik)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat di simpulkan bahwa dari indikator *tangibles* (bukti fisik), belum optimal dikarenakan informasi mengenai sarana dan prasarana yang belum memadai, yang menyebabkan masyarakat tidak nyaman saat mengantri untuk menunggu saat dilayani. Pada aspek bukti fisik (*tangibles*), pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tomini dinilai cukup memadai dari segi fasilitas. Sarana dan prasarana seperti ruang pelayanan, tempat duduk,

dan kebersihan ruangan telah tersedia dengan cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan yang dikeluhkan oleh masyarakat, seperti jumlah tempat duduk yang terbatas, tidak adanya sistem antrean digital, serta kondisi ruang tunggu yang panas karena tidak semua ruangan dilengkapi pendingin udara yang berfungsi maksimal. Fasilitas seperti toilet dan ruang tunggu juga dinilai masih perlu ditingkatkan agar memberikan kenyamanan optimal bagi warga yang datang. Di sisi positifnya, penampilan petugas yang mengenakan seragam dan tampil rapi memberikan kesan profesional dan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

2. *Realibility (Keandalan)*

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap petugas dan masyarakat di Kantor Camat Tomini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di wilayah tersebut. Dalam aspek keandalan (*reliability*), mayoritas informan dari pihak internal, seperti Camat, Kasubag Umum dan Kepegawaian, serta Kepala Seksi Pemerintah, menilai bahwa petugas kecamatan umumnya handal dalam memberikan pelayanan. Mereka hadir tepat waktu dan mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan. Akan tetapi, muncul kendala ketika jumlah masyarakat yang datang cukup tinggi atau ketika terjadi gangguan sistem, yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Di sisi lain, masyarakat juga mengungkapkan pengalaman yang serupa. Mereka menyatakan bahwa pelayanan bisa berjalan cepat jika semua petugas hadir, namun bisa tertunda ketika salah satu petugas tidak masuk atau sistem mengalami gangguan teknis. Selain itu, meskipun SOP telah tersedia sebagai pedoman kerja, penyampaian informasi mengenai SOP ini kepada masyarakat masih sangat minim. Hal ini berdampak pada ketidaktahuan warga mengenai prosedur dan estimasi waktu pelayanan yang seharusnya, sehingga memunculkan kesan bahwa pelayanan tidak konsisten.

3. *Responsiveness (Daya Tangkap)*

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) dari petugas kecamatan juga menunjukkan hal yang menarik. Respon terhadap permintaan atau keluhan masyarakat cenderung cepat dan tanggap jika disampaikan secara langsung di kantor. Petugas dinilai cukup sigap dalam menangani permintaan yang datang secara fisik, terutama saat volume kunjungan tidak terlalu padat. Namun, dalam hal pengaduan melalui media lain seperti telepon atau pesan daring, respons petugas dianggap lambat dan kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dua arah dengan masyarakat. Lebih jauh lagi, mekanisme pengaduan yang tersedia masih bersifat manual. Tidak adanya kotak saran fisik atau sistem digital membuat masyarakat kesulitan dalam menyalurkan keluhan secara resmi. Beberapa informan menyebutkan bahwa mereka harus menunggu lama saat datang ke kantor, bahkan merasa diabaikan ketika situasi ramai, karena kurangnya sistem antrean atau perhatian yang merata dari petugas.

4. *Assurance (jaminan)*

Masyarakat memiliki kepercayaan dasar terhadap penyelenggara layanan, namun,

kepercayaan tersebut belum kokoh karena kurangnya transparansi informasi, terutama mengenai alur dan estimasi waktu layanan. Perlu adanya sosialisasi yang lebih baik agar masyarakat tidak hanya berasumsi, tetapi benar-benar memahami proses yang berjalan. Pada aspek jaminan (*assurance*), terlihat bahwa para petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur administrasi kependudukan. Mereka mampu menjalankan tugas sesuai aturan, meskipun dalam beberapa kasus yang tidak umum masih memerlukan waktu tambahan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Hal ini menandakan bahwa kapasitas teknis petugas telah memadai, namun perlu didukung dengan sistem pendampingan atau pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan dalam menangani kasus-kasus non-standar. Dari sisi masyarakat, mayoritas merasa cukup nyaman dan percaya bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Mereka melihat bahwa proses verifikasi dan administrasi berjalan secara transparan. Meski demikian, masih ada keluhan terkait ketidakpastian dalam waktu penyelesaian dokumen. Rasa tidak yakin ini muncul akibat tidak adanya kejelasan informasi yang disampaikan sejak awal oleh petugas.

Pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan, di Kecamatan Tomini telah menunjukkan kinerja yang relatif baik dalam beberapa aspek utama, terutama dalam hal keramahan petugas, pemahaman terhadap prosedur, serta keberadaan pedoman kerja seperti SOP. Namun demikian, tantangan yang dihadapi masih cukup signifikan, terutama pada aspek konsistensi pelayanan, efektivitas komunikasi, sistem pengaduan, serta penyediaan sarana yang nyaman dan inklusif. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan baik dari sisi manajemen internal, pelatihan petugas, maupun pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan publik di Kecamatan Tomini dapat lebih optimal, responsif, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tomini Kabupaten Parigi Moutong, dengan menggunakan teori Zathamal, Parasuratman, dan Berry (1990) dalam ratminto & winarsih (2012:175, dalam menggunakan 5 aspek yaitu Tangible (Bukti Fisik), Realibility (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) sudah tergolong cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat dan kemampuan dalam menjalankan tugas sesuai prosedur. Namun, pada dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) masih ditemukan kekurangan, seperti kurangnya kedisiplinan pegawai, keterlambatan kehadiran, serta sikap petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat. Sementara itu, dari hasil penelitian dan hasil wawancara bahwa pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), sarana dan prasarana yang tersedia di kantor camat masih belum memadai, seperti ruang tunggu yang sempit, jumlah kursi yang terbatas, serta fasilitas penunjang lainnya yang belum maksimal. Selain itu, kurangnya informasi dan sosialisasi dari pihak kecamatan menyebabkan banyak masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Oleh karena itu, meskipun Kantor Camat Tomini telah menunjukkan usaha dalam meningkatkan pelayanan, masih diperlukan perbaikan dan

penguatan dalam berbagai aspek agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik, efisien, transparan, dan mampu memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2017). Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano. BPFE : Jakarta.
- Arianto (2018). Manajemen Pelayanan pelanggan. Jakarta: penerbit XYZ. Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra (2005) Servicequality & Statisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2000). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset
- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan.Yogyakarta Pustaka Pelajar.

TENTANG PENULIS