
INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA PROGRAM PAKET LAYANAN (PAKLAY) SATU HARI JADI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA JATIROYO, KECAMATAN JATIPURO, KABUPATEN KARANGANYAR

Oleh

Diana Sukorina¹, Ana Mayasari², Putri Maha Dewi³, Herwin Sulistyowati⁴

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Surakarta

^{3,4}Fakultas Hukum, Univeristas Surakarta

Email: ¹diana.sukorina@gmail.com, ²anamayasari92@gmail.com,

³mahadewi.law@gmail.com, ⁴herwinsulistyowti30@gmail.com

Article History:

Received: 04-11-2024

Revised: 12-11-2024

Accepted: 07-12-2024

Keywords:

Pengelolaan Administrasi
Desa, Program Pelayanan
Inklusif, Paklay

Abstract: Salah satu wilayah Karanganyar yang menyediakan layanan administrasi kependudukan adalah Jatiroyo. Selain itu, masyarakat mengeluh tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan saat ini dengan pemanfaatan Paklay Komplit karena masih ada beberapa kendala dan hambatan. Studi ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Dalam teknik pengambilan sampel ini, metode pengambilan sampel purposive digunakan. Data dikumpulkan melalui wawancara. Reduction, presentation, and conclusion are the three stages of data analysis. Peneliti hanya menggunakan triangulasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa paklay Kantor Desa Jatiroyo telah memberikan layanan administrasi kependudukan yang memenuhi standar kualitas, seperti yang ditunjukkan oleh penilaian indikator kualitas yang efektif dan responsif. Keunggulan termasuk ketepatan dalam pelayanan, ketepatan waktu, dan kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Kantor Desa Jatiroyo memiliki kekurangan sarana dan prasarana. Hasilnya adalah bidang administrasi kependudukan memberikan layanan yang baik dalam program paket layanan, atau paklay, dan dapat terus berkembang.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Petugas birokrasi pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih

peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah. (Rukayat, 2017) Dengan meningkatnya tugas dan tanggung jawab pemerintah selama otonomi daerah, masyarakat menginginkan layanan yang cepat, mudah, murah, dan baik (Nazsir, 2003). Untuk memenuhi tuntutan ini, pemerintah telah melakukan perubahan untuk menjamin administrasi yang efektif (Nazsir, 2003).

Pelayanan publik berkualitas tinggi adalah salah satu ciri tata pelayanan yang baik (*good governance*). Kualitas kehidupan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kinerja pelayanan publik. Daerah harus membangun sistem manajemen pelayanan publik yang dapat diandalkan jika mereka ingin meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Menurut Hidayatullah (2017) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu masalah yang sangat penting. Hal ini disebabkan oleh tuntutan masyarakat yang semakin meningkat terhadap kualitas pelayanan sementara prosedur penyelenggaraan pelayanan tetap sama (Saputra, 2019).

Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan. Instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa harus melayani pelanggan secara profesional dan santun, dengan standar pelayanan, prosedur yang baik, lincer, aman, tertib, kepastian biaya dan waktu, dan sesuai dengan hukum. Pelayanan publik harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan karena keberhasilannya bergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Rianti, Rusli, dan Yuliani (2019)

Sumber daya manusia yang kurang dan pelayanan yang tidak efisien masih menjadi masalah bagi pelayanan publik. Banyak sektor pelayanan publik di Indonesia yang perlu diperbaiki, tidak terkecuali di wilayah Jatiroyo. Salah satu wilayah di Karanganyar adalah Jatiroyo, yang menyediakan layanan administrasi kependudukan. Pendaftaran penduduk, layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Induk Kependudukan (NIK), KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), layanan Akta Kelahiran, dan layanan Akta Kematian adalah beberapa layanan yang termasuk dalam kategori ini.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan saat ini menghadapi beberapa kendala dan hambatan, serta keluhan dari masyarakat. Beberapa di antaranya adalah fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya sosialisasi tentang prosedur yang diperlukan untuk melaksanakan layanan administrasi melalui pemanfaatan Paklay Komplit.

Rumusan Masalah

Salah satu tanda keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang baik. Inovasi pelayanan diperlukan dalam administrasi kependudukan untuk memenuhi keinginan masyarakat untuk proses yang cepat, efisien, dan transparan. Di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, ada program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, program ini harus dievaluasi untuk memastikan bahwa itu sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami implementasi program, masalahnya, dan dampak yang dimilikinya terhadap masyarakat. Dengan demikian, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, dapat menjadi inovasi dalam administrasi kependudukan?

METODE PENELITIAN

Studi ini akan menjelaskan kualitas pelayanan publik bidang administrasi yang belum efektif dan efisien sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan menggunakan kata-kata dan dokumentasi pendukung. Petugas Kantor Bidang Administrasi dan kualitas pelayanan paket layanan satu hari jadi Jatiroyo, Kabupaten Karanganyar, adalah subjek penelitian ini. Penelitian dilakukan di wilayah Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah. Khususnya, Kantor Jatiroyo berlokasi di Sambirejo, Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar. Dalam penelitian ini, sampel dikumpulkan dengan metode purposive sampling, yang berarti responden yang paling berbakat dipilih berdasarkan persyaratan penelitian. (Sugiyono, 2014). Data utama penelitian ini berasal dari kata-kata yang dikumpulkan dari wawancara dengan para informan yang telah diidentifikasi, yang membahas berbagai aspek kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Karanganyar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu langkah strategis yang diambil untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, khususnya di bidang administrasi kependudukan, adalah inovasi dalam pelayanan publik. Program Paklay Satu Hari Jadi di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, adalah salah satu inisiatif yang dilaksanakan. Program ini bertujuan untuk membuat proses administrasi kependudukan lebih mudah dan lebih cepat, memungkinkan masyarakat untuk menyelesaikan dokumen penting dengan waktu yang lebih efisien. Namun, evaluasi lebih lanjut harus dilakukan untuk memastikan bahwa program tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menekankan pada kualitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan di desa, penelitian ini akan mempelajari berbagai aspek yang terkait dengan pelaksanaannya dalam konteks ini. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi masalah dan solusi yang dihadapi selama pelaksanaannya.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting dalam mengevaluasi seberapa efektif dan efisien pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh seberapa cepat atau mudah layanan diberikan, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut dapat menyebabkan kepuasan masyarakat yang tinggi dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang optimal sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Di era modern ini, semakin banyak orang yang menginginkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan inklusif. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi kewajiban administratif dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi dan kesejahteraan sosial, sangat penting untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan. Dalam diskusi tentang kualitas pelayanan publik ini, kita akan membahas berbagai faktor yang memengaruhi pelayanan, mulai dari prosedur, sumber daya manusia, hingga teknologi yang digunakan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas Pelayanan Paklay di Kantor Desa Jatiroyo Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar adalah sebagai berikut :

Tangible (Berwujud)

Pelayanan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tugas petugas negara sebagai pengabdian kepada negara dan masyarakat. Salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa adalah pelayanan; tingkat kepuasan masyarakat sangat tinggi. Pelayanan publik berfokus pada kebutuhan dasar warga negara dan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Di era reformasi saat ini, masyarakat sangat memperhatikan kinerja pemerintah. Dengan kebebasan berbicara, pemerintah harus memiliki kemampuan yang lebih baik untuk menangani tugas yang semakin sulit. Akibatnya, peningkatan kemampuan pemerintah untuk mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sangat penting untuk kinerja pemerintah yang baik.

Bagian Paklay Kantor Desa Jatiroyo menawarkan layanan yang dirancang untuk beroperasi dengan baik dan efisien. Oleh karena itu, baik individu yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan layanan harus memiliki pemahaman yang kuat tentang prosedur yang berlaku. Seperti yang dinyatakan oleh Moenir (2008:204), baik pihak yang melayani maupun pihak yang dilayani menentukan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat harus memenuhi syarat.

Sekarang, pelayanan publik menjadi bagian penting dari kehidupan setiap orang, dan setiap birokrasi publik harus berusaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yang menggunakan layanan mereka. Pelayanan publik Kantor Desa Jatiroyo terus membutuhkan perbaikan, terutama di era sekarang. Pelayanan publik harus dibuat lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat segera.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari proses dan hasilnya, tetapi juga dari sarana dan prasarana, fasilitas, dan interaksi fisik antara petugas dan masyarakat. Dalam Program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, komponen tertentu sangat penting untuk menjamin bahwa layanan administrasi kependudukan berjalan dengan lancar dan efektif. Pengalaman pelayanan yang memuaskan tergantung pada fasilitas yang memadai, seperti ruang pelayanan yang nyaman, alat pendukung proses administrasi yang canggih, dan kemudahan akses masyarakat. Oleh karena itu, elemen tangible (berwujud) ini harus menjadi fokus utama penilaian kualitas pelayanan Paklay. Ini akan memberikan gambaran yang lebih baik tentang seberapa baik program memenuhi kebutuhan masyarakat. Fokus penelitian ini adalah sejauh mana komponen yang ada di Kantor Desa Jatiroyo dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan sejauh mana masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan puas.

Realibility (Kehandalan)

Kehandalan diukur dengan melihat seberapa cepat, tepat, dan efisien petugas memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan, kehandalan, dan profesionalisme petugas. Untuk menjaga kualitas layanan yang tinggi, organisasi harus mampu memberikan layanan sesuai janji dengan ketepatan waktu, akurasi, dan kepercayaan yang terjaga. Selain itu, organisasi harus memberikan pelayanan yang konsisten.

Salah satu faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah kehandalan,

yang menunjukkan konsistensi dan ketepatan dalam penyediaan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk memastikan proses administrasi kependudukan dapat diselesaikan tepat waktu dan tanpa kesalahan, kehandalan sangat penting dalam Program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar. Baik pembuatan akta, KTP, atau dokumen lainnya, masyarakat mengharapkan prosedur yang jelas, konsisten, dan dapat diandalkan. Keandalan pelayanan ini tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur yang ada, tetapi juga pada kemampuan dan integritas petugas yang terlibat dalam setiap tahap pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi tingkat kehandalan layanan dalam program Paklay ini sangat penting untuk menentukan apakah program ini memenuhi harapan masyarakat dan membantu membangun pelayanan administrasi yang efektif dan tanpa kesalahan. Pembahasan ini akan memeriksa tingkat kehandalan Paklay di Kantor Desa Jatiroyo dan faktor-faktor yang mempengaruhi konsistensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Responsivines (Ketanggapan)

Indikator responsivitas, atau sejauh mana petugas di kantor tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah terpenuhi dengan baik. Ini terbukti oleh kecepatan petugas dalam melayani pelanggan dan kemampuan mereka untuk menangani keluhan pelanggan dengan sangat baik. Pekerjaan yang dilakukan oleh petugas negara sebagai bentuk pengabdian kepada negara dan masyarakat disebut pelayanan publik. Ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang terkait dengan kepentingan umum. Kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh pelayanan publik. Selama era reformasi, masyarakat semakin memperhatikan kinerja pemerintah. Dengan kebebasan berbicara, pemerintah diminta untuk menjadi lebih baik dalam menangani tantangan yang semakin kompleks. Akibatnya, pemerintah harus terus berinovasi dalam hal rencana, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk memastikan kinerja yang optimal.

Salah satu elemen penting dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah tanggapan, yang menunjukkan sejauh mana penyedia layanan dapat menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Dalam Program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi yang berlokasi di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, tanggapan sangat penting untuk memberikan pengalaman layanan yang memuaskan. Masyarakat mengharapkan administrasi kependudukan berjalan lancar dan tidak menunggu lama. Mereka juga mengharapkan petugas siap menyelesaikan masalah yang mungkin muncul selama proses. Kecepatan layanan bukan satu-satunya aspek responsivitas ini; itu juga mencakup kemampuan untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan atau kebutuhan masyarakat dengan efisiensi dan empati. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana Kantor Desa Jatiroyo mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang berbeda selama pelaksanaan Paklay. Fokus penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi respons terhadap layanan Paklay di Kantor Desa Jatiroyo, serta bagaimana tingkat responsivitas mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan layanan administrasi kependudukan yang diberikan.

Assurance (Keyakinan)

Kantor Kantor Desa Jatiroyo sangat yakin dan aman. Tukang parkir dipekerjakan

untuk menjaga keadaan di parkir untuk meningkatkan layanan dan menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Selain memiliki keyakinan bahwa lingkungan pelayanan aman, pemohon administrasi kependudukan juga harus percaya pada kemampuan instansi untuk membuat mereka puas. Dalam keadaan seperti ini, petugas pemberi pelayanan publik membutuhkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan. Petugas Kantor Desa Jatiroyo telah berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Salah satu komponen penting dari kualitas pelayanan publik adalah keyakinan, yang menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan integritas petugas dalam memberikan layanan. Untuk menjamin bahwa masyarakat merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan administrasi kependudukan, keyakinan sangat penting dalam Program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar. Masyarakat harus yakin bahwa karyawan yang melayani mereka memiliki pengetahuan yang cukup, sikap profesional, dan kemampuan untuk menyelesaikan setiap proses administrasi dengan cara yang tepat dan sesuai prosedur. Selain itu, keyakinan ini terkait dengan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelayanan, sehingga masyarakat tidak hanya menerima layanan yang efektif tetapi juga merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penilaian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Paklay di Kantor Desa Jatiroyo. Ini dilakukan untuk menentukan seberapa besar kepercayaan tersebut dapat meningkatkan kualitas pengalaman pelayanan dan kepuasan publik. Fokus penelitian ini adalah bagaimana faktor keyakinan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan di Kantor Desa Jatiroyo dan bagaimana hal itu berdampak pada persepsi masyarakat tentang profesionalisme dan kualitas layanan yang diberikan.

Empathy (Empati)

Di Kantor Desa Jatiroyo, Bagian Paklay memberikan layanan yang efektif dan efisien untuk menangani masalah masyarakat. Oleh karena itu, baik petugas yang memberikan layanan maupun orang yang menerima layanan harus memiliki pemahaman yang kuat tentang prosedur yang berlaku. Seperti yang dijelaskan oleh Moenir (2008:204), kualitas pelayanan ditentukan oleh kedua belah pihak, yaitu yang melayani dan yang dilayani, sehingga masyarakat juga harus memenuhi persyaratan yang ada. Pelayanan publik saat ini menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, dan setiap birokrasi publik harus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada warganya. Saat ini, Kantor Desa Jatiroyo dianggap telah memberikan layanan publik yang memadai. Namun, masih ada pekerjaan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini akan memungkinkan pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Ada banyak alasan yang mendorong pelayanan Paklay di Kantor Desa Jatiroyo.

Salah satu elemen penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik adalah empati, yang menunjukkan seberapa baik petugas pelayanan dapat memahami dan merasakan kebutuhan dan harapan masyarakat. Empati dalam Program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi di Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara karyawan dan masyarakat. Layanan yang tidak hanya cepat dan efektif, tetapi juga memberikan perhatian dan sikap yang

memahami kondisi dan kesulitan masyarakat. Petugas yang empatik dapat melayani orang dengan cara yang lebih ramah, sabar, dan sensitif terhadap berbagai kebutuhan individu. Mereka juga dapat membuat lingkungan yang nyaman dan mendukung bagi warga yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penting untuk menilai seberapa banyak aspek empati diterapkan dalam pelayanan Paklay di Kantor Desa Jatiroyo untuk melihat bagaimana interaksi antara karyawan dan masyarakat dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan yang mereka miliki terhadap layanan yang mereka terima. Bagaimana empati dalam pelayanan dapat meningkatkan pengalaman pelayanan dan memperkuat hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat akan dibahas dalam pembahasan ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendorong berasal dari masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian paklay di Kantor Desa Jatiroyo. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan mereka karena mereka menangani keluhan mereka, memberikan layanan tepat waktu, dan cepat. Di sini, daya tanggap dapat didefinisikan sebagai tanggapan atau kesiapan yang ditunjukkan oleh petugas untuk membantu mereka yang membutuhkan bantuan.

Petugas melayani dengan baik dan menanyakan kepada pengunjung tentang syarat-syarat kelengkapan administrasi. Menanggapi pernyataan di atas untuk mengetahui daya tanggap petugas paklay dalam membantu menjelaskan masalah atau kebingungan masyarakat dan memberikan penjelasan tentang persyaratan apa yang kurang dan perlu dipenuhi. Ini menunjukkan bagaimana petugas Paklay di Kantor Desa Jatiroyo menanggapi dan menanggapi kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara, pemeriksaan dokumen, dan observasi menunjukkan bahwa masyarakat Desa Jatiroyo merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Paklay di Kantor Desa Jatiroyo dalam hal kehandalan. Masyarakat mendapatkan layanan terbaik saat mengurus kartu keluarga, dan petugas menangani keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Petugas pelayanan berusaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan mendengarkan keluhan, keluhan, dan keinginan masyarakat. Karena petugas menyelesaikan masalah atau kebingungan masyarakat yang membutuhkan, layanan mereka sangat bermanfaat bagi masyarakat. Keadaan seperti ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas pelayanan cukup baik dengan adanya komunikasi antara petugas dan masyarakat.

Faktor Penghambat Pelayanan Paklay Kantor Desa Jatiroyo, Kecamatan Jatipuro, Kabupaten Karanganyar

Indikator yang dapat diamati atau dilihat disebut faktor penghambat. Fasilitas yang terbatas di Kantor Desa Jatiroyo adalah contohnya, seperti jumlah kursi dan meja yang tidak mencukupi di ruang tunggu dan jumlah ruangan yang terbatas. Peran sarana pelayanan sangat penting dan memiliki dampak besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana yang memadai, masyarakat akan merasa lebih nyaman dan puas saat menerima pelayanan.

Kantor Desa Jatiroyo memiliki fasilitas yang tidak memadai, seperti yang ditunjukkan oleh ruangan yang terbatas dan jumlah kursi dan meja yang sangat sedikit. Tidak adanya fasilitas yang memadai di Kantor Desa Jatiroyo, seperti kursi dan meja di ruang tunggu, menyebabkan banyak pengunjung berdiri saat mendapatkan layanan. Peralatan dan ruang

di ruang tunggu belum lengkap, terutama kursi menunggu dan meja.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa petugas Paklay Kantor Desa Jatiroyo tidak memiliki fasilitas pelayanan yang memadai untuk melayani masyarakat. Misalnya, ruang tunggu tidak memiliki kursi, meja untuk menulis tidak ada, dan sarana informasi tidak tersedia.

Salah satu indikator kehandalannya, adalah bahwa beberapa masyarakat tidak memahami prosedur persyaratan yang ada, yang menyebabkan banyak masyarakat datang tanpa membawa persyaratan yang lengkap. Selain itu, ada kekurangan meja dan kursi serta ruangan yang sangat terbatas, yang menyebabkan pelayanan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Jatiroyo tidak maksimal. Karena ruang tunggu yang terbatas dan kekurangan kursi dan meja di ruang tunggu, hasil wawancara, dokumen, dan observasi menunjukkan bahwa Kantor Desa Jatiroyo tidak memiliki fasilitas pelayanan yang memadai untuk melayani masyarakat.

Program Paket Layanan (Paklay) Satu Hari Jadi di Kantor Desa Jatiroyo dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat layanan administrasi kependudukan. Namun, ada beberapa hal yang dapat mengganggu pelaksanaan program. Faktor penghambat ini dapat berasal dari berbagai elemen, baik yang bersifat internal maupun eksternal, yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelayanan. Keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, kendala teknis dalam sistem administrasi, kurangnya sarana dan prasarana, dan tingginya permintaan layanan dapat menghalangi pencapaian tujuan program Paklay. Selain itu, masalah dalam koordinasi antarinstansi terkait dan pemahaman masyarakat yang terbatas tentang prosedur yang ada dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan di masa mendatang, penting untuk menemukan dan menganalisis faktor penghambat ini. Dalam penelitian ini, berbagai faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan Paklay di Kantor Desa Jatiroyo akan dibahas. Penelitian ini juga akan memberikan saran tentang cara-cara yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah ini agar pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik.

KESIMPULAN

Studi tersebut menemukan bahwa layanan administrasi kependudukan pada Program Paket Layanan (Paklay) di Kantor Desa Jatiroyo, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, tergolong baik dan bahwa jumlah orang yang memiliki dokumen kependudukan telah meningkat. Pelayanan di Kantor Desa Jatiroyo telah mencapai tingkat yang memadai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Zeithaml: tangible (berwujud), realibility (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (keyakinan), dan empathy (empati). Menurut penilaian masyarakat yang dilakukan melalui wawancara dan observasi, setiap indikator kualitas pelayanan mendapat respons yang positif. Ini terutama berlaku untuk kehandalan dan respons petugas terhadap permintaan dan keluhan masyarakat. Namun, faktor penghambat termasuk fasilitas yang kurang memadai untuk indikator tangible (berwujud), seperti jumlah kursi dan meja yang terbatas di ruang tunggu, serta jumlah ruang yang tersedia. Selain itu, pada indikator Realibility (Kehandalan), ada masyarakat yang kurang memahami prosedur dan persyaratan, sehingga pengunjung belum dapat memenuhi semua persyaratan saat

pertama kali mereka tiba. Perbaikan fasilitas dan sosialisasi prosedur layanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Penambahan jumlah meja dan kursi serta penataan yang lebih rapi:** Peningkatan sarana dan prasarana di Kantor Desa Jatiroyo, seperti menambah jumlah meja dan kursi serta memperbaiki tata letak ruang tunggu, dapat membuat masyarakat yang menunggu layanan lebih nyaman. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.
2. **Penggunaan nomor antrian:** Sistem nomor antrian yang dapat mengatur giliran masyarakat dengan lebih baik disarankan untuk digunakan untuk meningkatkan keteraturan dan efisiensi. Masyarakat dapat menunggu layanan dengan lebih tenang dengan sistem ini.
3. **Sosialisasi dan pengarahan oleh petugas PAKLAY:** Petugas PAKLAY diharapkan untuk mensosialisasikan lebih banyak kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk pelayanan administrasi kependudukan. Untuk memastikan bahwa orang-orang dapat memahami dan mempersiapkan diri dengan baik sebelum datang ke kantor, penyuluhan ini dapat dilakukan melalui berbagai sumber informasi, seperti baliho, media sosial, atau bahkan langsung di ruang tunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ariani, D.W. (2008). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- [2] Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- [3] Hidayatullah, B. H. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 734-739.
- [4] Nazsir, N. (2003). *Good Governance*. *Mediator*. 4(1), 135-150.
- [5] Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Petugasur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- [6] Rianti, S., Rusli, Z, Yuliani, F. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 15(3), 412-419.
- [7] Ridwan, M. (2013). *Pengaruh Iklim kerja dan Budaya Sekolah terhadap kinerja guru (Studi pada MA di Kabupaten Cilacap)*. *Administrasi Pendidikan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana*. 1(2). 137-144.
- [8] Rozlan, S. M. (2016). *Kecenderungan Keusahawanan dalam Kalangan Banduan Sabitan Penjara Kajang*. Tesis. Universiti Utara Malaysia.
- [9] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sutopo, H. B. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- [10] Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN