



## PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR UPTD DUKCAPIL KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN

Leny Marlina<sup>1</sup>, Neni Teri Anti<sup>2</sup>, Ibrahim<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia  
email: [lenymarlina\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:lenymarlina_uin@radenfatah.ac.id) [neniterianti@gmail.com](mailto:neniterianti@gmail.com)  
[ibrahim\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:ibrahim_uin@radenfatah.ac.id)

**Abstract:** *The implementation of public services is the main responsibility carried out by government institutions. Administrative services are one of the public service activities that must be regulated and utilized effectively and efficiently. This study aims to determine administrative services at the UPTD or The Regional Integrated Service Unit Dukcapil office, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency, as well as to find out the factors that affect these administrative services. This research is a qualitative research using a phenomenological approach. The informants in this study consisted of key informants (head of UPTD or The Regional Integrated Service Unit Dukcapil office) and supporting informants (office employees and the public). Data collection in this study used several techniques, including observation, interview, and documentation techniques. This study uses two triangulation techniques in the process of testing the validity of the data, namely source triangulation and triangulation techniques. The collected data was then analyzed qualitatively using the Miles and Huberman analysis model. The results showed that in providing administrative services, employees at the UPTD UPTD or The Regional Integrated Service Unit Dukcapil office, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency have provided administrative services efficiently, optimally, well and orderly. The skills and knowledge of the officers in completing the job are good. In addition, the ease of access to information for the public in receiving administrative services is very good, ranging from providing direct information carried out by employees, to the creation of various innovations.*

**Keywords:** *Administrative Services, UPTD Dukcapil*

**Abstrak:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci (kepala kantor UPTD Dukcapil) dan informan pendukung (pegawai kantor dan masyarakat). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik, meliputi teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan dua teknik triangulasi dalam proses pengujian keabsahan datanya, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi, pegawai di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah memberikan pelayanan administrasi dengan efisien, optimal, baik dan tertib. Keterampilan dan pengetahuan para petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sudah baik. Selain itu, kemudahan akses informasi bagi masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi sangat amat bagus, mulai dari pemberian informasi langsung yang dilakukan oleh para pegawai, hingga terciptanya berbagai inovasi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Administrasi, UPTD Dukcapil

### PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi sendiri merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. “kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan service quality yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima unsur yakni: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. (Hasbi, 2018)

Keberadaan kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa ini merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor



UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa memiliki fungsi dan peran terhadap masyarakat, proses administrasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil ini diharapkan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa, diketahui fakta bahwa fasilitas fisik, sarana, dan prasarana perkantoran masih kurang memadai, seperti kurangnya tempat menunggu. Hal tersebut mengakibatkan beberapa masyarakat terpaksa harus berdiri atau menunggu di pinggir musholla yang terdapat di depan kantor. Selain itu, kurangnya pendingin ruangan atau AC menjadikan suasana terasa panas di siang hari.

Pelayanan ini bertujuan sebagai media pendukung pelaksanaan seluruh program dan kegiatan yang mana kebijakannya mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan prima bidang administrasi perkantoran. Indikator hasil dan layanan ini adalah terwujudnya suatu pelayanan administrasi perkantoran yang sesuai dengan pelayanan prima dan peningkatan pengolahan administrasi. Sifat kegiatan dari layanan ini merupakan kegiatan rutinitas pelaksanaan pelayanan administrasi perkantoran yang terdiri dari sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan administrasi perkantoran yang akan diselenggarakan.

Pada pelaksanaan administrasi segenap sumber daya kantor yang harus diatur dan didayagunakan secara efektif dan efisien, selain itu administrasi kantor berhubungan erat dengan surat menyurat atau arsip, data maupun informasi harus tercatat dengan akurat dan diselesaikan tepat waktu.

Selain itu, hasil wawancara awal dengan salah satu pegawai menerangkan bahwa pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa telah berjalan sebagaimana mestinya. Namun, terdapat beberapa pegawai yang melayani masyarakat sesuai suasana hati mereka. Jika suasana hati mereka bagus maka pelayanan kepada para masyarakat pun akan bagus, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pelayanan Administrasi di Kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

## **KAJIAN TEORI**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dilingkungan masing-masing.

Penyelenggaraan pelayanan publik hingga kini menjadi suatu pembicaraan yang serius, baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah (Maulidia, 2014).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari seorang staf atau pegawai, sebagai abdi masyarakat. Kebanyakan masyarakat menganggap sosok staf atau pegawai pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan suatu negara, ataupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat, termasuk pelayanan kepada masyarakat itu sendiri (Hardiansyah, 2011). Pada pelaksanaan administrasi segenap sumber daya kantor harus diatur dan didayagunakan secara efektif dan efisien, selain itu administrasi kantor



berhubungan erat dengan surat menyurat atau arsip, data maupun informasi harus tercatat dengan akurat dan diselesaikan tepat waktu.

Pelayanan yang bagus merupakan bagaimana seseorang memberikan suatu kepuasan pada tiap-tiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja atau pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi. (Ibrahim, 2021)

Administrasi adalah seluruh proses pengelolaan, mulai dari pengendalian, pengurusan dan pengaturan berbagai cara atau usaha supaya tujuan kantor bisa terlaksana. Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan melalui orang lain. Jadi, administrasi adalah seluruh proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara rasional dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Purba, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di kantor Unit Pelayanan Terpadu Daerah (UPTD) Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kecamatan Talang Kelapa. Yang berlokasi di Jl. KM 16 Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, dilakukan dalam situasi yang alami, sehingga tidak ada batasan dalam memaknai atau memahami fenomena yang dikaji (Abdussamad, 2021). Informan kunci dalam penelitian ini adalah yang paling dominan dalam memahami dan memiliki kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti (Moleong, 2019) yaitu kepala kantor, akan tetapi untuk memperoleh data yang akurat maka diperlukan juga adanya informan pendukung seperti para pegawai dan masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan model analisis Miles dan Huberman, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2018). Dalam memenuhi data dalam penelitian ini, peneliti melakukan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas yang sama dengan teknik berbeda. Dalam hal ini peneliti mencoba menguji data hasil wawancara dengan observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan informan untuk memastikan kebenaran data tersebut.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan administrasi merupakan rangkaian kegiatan dan upaya dari sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat atau pelanggan yang memerlukan, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mencapai keadilan sosial. pelayanan administrasi adalah proses



memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan publik. Pelayanan administrasi ini meliputi berbagai kegiatan, mulai dari menerima permohonan, memproses permohonan, hingga memberikan hasil atau produk akhir kepada pemohon. (Arikunto, 2014).

Dalam pelayanan administrasi sendiri memiliki berbagai indikator yang harus diperhatikan menurut pendapat Yusuf, A. dalam artikel jurnalnya meliputi waktu pelayanan, kompetensi petugas, ketersediaan fasilitas, kemudahan akses informasi dan kepuasan pelanggan. (Yusuf, 2019).

#### *Waktu Pelayanan*

Pada saat observasi, peneliti melakukan pertemuan dengan pak Amir Herli membahas tentang maksud dan tujuan dalam melakukan penelitian, peneliti juga menjelaskan secara singkat prosedur penelitian yang akan dilakukan sekaligus terjadinya diskusi santai untuk membahas tentang waktu pelayanan administrasi di kantor UPTD dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin tersebut.

Seperti yang dituturkan pak Amir Herli selaku kepala kantor bahwa: “Jangka waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan administrasi kepada para pelanggan atau masyarakat umumnya untuk diterimanya kartu identitas anak (KIA) kurang lebih 2 hari kepada pemohon, untuk kartu tanda penduduk (KTP) paling cepat itu hanya membutuhkan waktu kurang dari setengah hari saja, sedangkan kartu keluarga (KK) membutuhkan waktu beberapa menit saja dalam penyelesaiannya, serta untuk akta kelahiran dan akta kematian itu membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar 2-3 hari baru bisa selesai, dan untuk surat pindah dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja, yang terakhir yaitu akta perkawinan dapat diselesaikan sekitar 2 hari kerja, dengan catatan jika tidak ada kendala mulai dari tingkat kesulitannya, kelancaran jaringan, kesesuaian data masyarakat sampai banyak tidaknya para masyarakat yang mengantri”

Selanjutnya peneliti wawancara dengan pak Yudha Bagaskara Rudi, selaku coordinator kantor, beliau mengatakan: “Waktu pelayanan dihitung dari mulai masuknya berkas dan diberikan ke oprator masing-masing, minsal berkas masuk dipagi hari maka sekitar siang hari dapat terselesaikan, jadi berkas itu selesainya dalam hitungan beberapa menit sampai pertengahan hari saja, namun jika mulai masuk berkasnya siang maka sekitar sore hari nya baru dapat terselesaikan namun hal ini juga dipengaruhi oleh kelengkapan berkas tersebut dan didukung oleh jaringan yang bagus”

Selain itu peneliti juga mewawancarai ibu Tiara Pebriani, selaku masyarakat, beliau mengatakan: “Jangka waktu yang diberikan dalam pelayanan administrasi tuh sesuai dengan apa yang kita urus, cuma menghabiskan waktu sekitar setengah hari saja bagi para pegawai dalam menyelesaikannya.”

Sehingga berdasarkan hasil wawancara serta observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan yang telah dilakukan dengan baik pada proses pemberian pelayanan administrasi yang dipengaruhi oleh jangka waktu dan keefisienan para pegawai, mulai dari pemahaman para pegawai terhadap maksud dan tujuan yang diinginkan sampai terselesainya permasalahan para masyarakat tersebut, namun hanya saja ada beberapa oknum yang kurang profesional dan kurang efisien dalam mengemban tanggung jawab itu.

#### *Kompetensi Petugas*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Amir Herli, selaku kepala kantor terhadap kompetensi petugas mengatakan: “bahwasanya hanya ada sekitar 5 pegawai saja yang



memiliki kemampuan pelayanan administrasi dan telah diberikan tanggung jawabnya masing-masing seperti halnya satu orang bertanggung jawab menjadi oprator kartu keluarga (KK), satu orang bertanggung jawab menjadi oprator kartu tanda penduduk (KTP), satu orang bertanggung jawab menjadi oprator surat pindah serta surat datang, satu orang bertanggung jawab menjadi oprator akta kelahiran serta akta kematian dan yang terakhir satu orang lagi bertanggung jawab menjadi koordinator kantor, mengakibatkan mereka tidak bertatap muka langsung dengan para masyarakat akhirnya hanya para pegawai yang belum memiliki kemampuan khusus yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.”

Kemudian hal ini sedikit berbeda dengan pendapat bapak Yudha Bagaskara Rudi, selaku koordinator kantor beliau mengatakan: “Dengan adanya pembagian tugas dari setiap pegawai tersebut membuat mereka fokus terhadap tanggung jawab mereka masing-masing sehingga tidak ada data yang tertumpuk sehingga para pegawai bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat”

Adapun pendapat yang disampaikan oleh informan Tiara Pebriani, selaku masyarakat dalam wawancaranya: “Kesiagaan para pegawai sudah cukup baik tapi perlu ditingkatkan sedikit lagi, kalo untuk kesungguhan para pegawai itu sudah sangat baik, adapun Contoh keahlian para pegawai dalam mengenali dan menyelesaikan kebutuhan masyarakat yaitu seperti pada saat para masyarakat ingin mengganti KKbaru, dan hanya membawa KK yang lama yang disertai dengan E-KTP saja kemudian mengisi form lalu memberi tau ke pegawai yang bertugas’ pegawai pun dengan sigap mengerti dan menyelesaikan yang dimaksud oleh masyarakat tersebut.”

Sehingga berdasarkan hasil wawancara serta observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas telah dilakukan dengan baik pada proses pemberian pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, hal ini terlihat dari kemampuan dan keterampilan dan pembagian tugas bagi pegawai sampai kekompakkan yang dimiliki oleh para pegawai saat sedang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan.

#### *Ketersediaan Fasilitas*

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Amir Herli selaku kepala kantor bahwa tidak ada solusi atas keterbatasannya fasilitas yang disediakan instansi tersebut, beliau mengatakan: “fasilitas yang disediakan oleh instansi belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pegawai dan masyarakat dalam memberi ataupun menerima pelayanan administrasi, seperti halnya peralatan-peralatan yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan administrasi yang tergolong masih sedikit, walaupun sudah dicoba mengajukan proposal ke atasan namun tidak ada tindak lanjut dari mereka.”

Hal tersebut sedikit berbeda dengan yang dikatakan oleh bapak Yudha Bagaskara Rudi selaku koordinator kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, beliau mengatakan: “Ketersediaan fasilitas sudah cukup memadai dibandingkan dengan waktu sebelumnya secara umum mulai dari di perbanyaknya kursi tunggu yang lebih kurang 70 kursi serta disediakan nya kipas angin besar di bagian depan agar masyarakat yang sedang menunggu tidak merasa kepanasan, diberlakukannya nomor antri bagi seluruh masyarakat yang akan menerima pelayanan, disedikannya banner-banner atau selebaran-selebaran yang berisikan banyak informasi penting seputar pelayanan dan untuk fasilitas dibagian KTP dan KIA ada seperangkat komputer, printer, kamera, background foto biru/merah, kamera, perekam sidik jari, Perekam ttd, sampai blangko hingga chips, sedangkan dibagian selain itu



masing-masing hanya memiliki seperangkat komputer dan 1 buah printer saja.”

Adapun pendapat yang disampaikan oleh informan Tiara Pebriani, selaku masyarakat dalam wawancaranya: “Menurut saya fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai, tapi perlu ditingkatkan sedikit lagi, seperti kamera yang digunakan dalam perekaman gambar diri untuk kartu tanda penduduk sepertinya sudah sangat jadul”

Sehingga berdasarkan hasil wawancara serta observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas memiliki peran yang sangat penting, para atasan atau instansi harus memperhatikan dan menyediakan fasilitas yang memadai bagi para pegawai atau masyarakat yang memberi dan menerima pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

#### *Kemudahan Akses Informasi*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Amir Herli selaku kepala kantor yang mengatakan: “Dalam mempermudah akses kepada masyarakat saat menerima informasi pelayanan administrasi maka para pegawai yang melayani masyarakat tersebut memintai nomor handphone terlebih dahulu sebelum masyarakat yang bersangkutan meninggalkan kantor, karena tidak sedikit para masyarakat yang hanya sekedar mampir sebentar setelah berkas masuk dan ditinggalkannya dikarenakan para masyarakat tersebut memiliki kesibukan lain”.

Hal senada juga dikatakan oleh bapak Yudha Bagaskara Rudi selaku koordinator kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin beliau mengatakan: “Dalam memudahkan akses informasi terutama untuk masyarakat yang menerima pelayanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor, ada sosial media yang digunakan seperti halnya menuliskan nomor whatsapp di kertas tanda terima setiap masyarakat serta ada banyak inovasi yang dilakukan untuk mempermudah akses informasi bagi masyarakat yaitu contohnya penerapan pelayanan inovasi jemput bola, yaitu pelayanan administrasi langsung dari rumah ke rumah dan dapat dicetak di tempat yang dimulai dari tahun 2016 dan tetap eksis sampai dengan sekarang”.

Adapun pendapat yang disampaikan oleh informan Tiara Pebriani, selaku masyarakat dalam wawancaranya: “Menurut saya informasi yang disediakan oleh kantor tsb masih sgt minim karena tidak ada sosialisasi terjadwal kepada para masyarakat, dan juga pengumumannya cuma ada di kantor saja.” Sehingga berdasarkan hasil wawancara serta observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses informasi sangat berpengaruh dan sangat penting dalam era digital saat ini, dimana informasi dapat dengan mudah ditemukan diinternet atau media sosial sehingga membantu para masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat, up to date, dan bermanfaat dalam waktu cepat dan mudah.

#### *Kepuasan Pelanggan*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Amir Herli selaku kepala Kantor yang mengatakan: “Jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi setiap harinya selalu bertambah, namun untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka belum dikembangkan seperti halnya web pengaduan dari masyarakat belum tersedia, sampai sekarang para masyarakat yang telah selesai menerima pelayanan administrasi dari para pegawai hanya sekedar berterimakasih secara langsung pun sudah cukup bagi para pegawai.”

Hal senada juga dikatakan oleh bapak Yudha Bagaskara Rudi selaku koordinator kantor, beliau mengatakan: “Untuk saat ini belum ada cara untuk mengukur kepuasan



masyarakat terhadap kualitas dan pemberian pelayanan administrasi, karena belum diberlakukannya kotak saran bagi masyarakat setempat dikarenakan sibuknya para pegawai dalam melayani keperluan masyarakat sehingga untuk membuat nilai tambah seperti itu belum sempat”

Adapun pendapat yang disampaikan oleh informan Tiara Pebriani, selaku masyarakat dalam wawancaranya: “Menurut saya cara mengukur kepuasan masyarakat, seharusnya dengan cara setelah masyarakat menerima pelayanan administrasi lalu diberikan fingerprint (puas/tidak puas) untuk menilai, tapi untuk saat ini tidak ada cara apapun yang hisa masyarakat berikan dalam memberikan tentang kepuasan mereka. Sehingga berdasarkan hasil wawancara serta observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan pelanggan sangat penting bagi suatu instansi yang melayani masyarakat, dikarenakan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pegawai atau instansi untuk melihat dimana kekurangan mereka dan dapat mereka perbaiki serta menjadi lebih baik lagi untuk masa yang akan datang.

### **Pembahasan**

#### *Waktu Pelayanan*

Waktu pelayanan mengacu pada periode atau durasi yang diperlukan untuk menyediakan atau memberikan layanan tertentu kepada pelanggan atau klien. Dalam berbagai konteks, waktu pelayanan dapat mengacu pada berbagai jenis layanan, seperti layanan pelanggan, layanan kesehatan, layanan pemerintah, atau layanan bisnis (Sayuti & Hubeis, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan bervariasi tergantung pada jenis dokumen yang diminta. Waktu pelayanan dihitung mulai dari masuknya berkas hingga diberikan ke operator. Kecepatan penyelesaian tergantung pada tingkat kesulitan, kelancaran jaringan, kesesuaian data masyarakat, serta jumlah antrian. Jika berkas masuk di pagi hari, kemungkinan akan terselesaikan sebelum siang. Namun jika berkas masuk di siang hari, kemungkinan baru akan terselesaikan di sore hari. Pengaruh lainnya adalah kelengkapan berkas dan kondisi jaringan yang baik.

Waktu pelayanan administrasi kepada masyarakat juga mempengaruhi keefisienan pegawai dalam memuaskan pelanggan dan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masih kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh kurangnya tenaga sumber daya manusia, sehingga jumlah pegawai yang bekerja tidak mencukupi untuk melayani banyaknya masyarakat di daerah tersebut. Masalah lainnya adalah masalah jaringan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Jaringan di daerah Banyuasin dikelola oleh KOMINFO, sementara jaringan khusus (PPN) dikelola oleh pihak TELKOM. Serta listrik yang dipengaruhi oleh letak geografis. Meskipun demikian, para pegawai tetap cepat dan efektif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun online. Tidak ada data yang tertumpuk karena tanggung jawab mereka telah terorganisir dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat dan hal tersebut dapat berdampak juga pada persepsi masyarakat terhadap keseriusan para pegawai dan instansi dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin tersebut. Keefisienan waktu pelayanan para pegawai dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat juga sudah sangat optimal hanya saja sering terkendala pada jaringan yang lambat dan listrik yang



padam dimana hal tersebut diluar batas kemampuan para pegawai ataupun instansi sehingga membuat para masyarakat menunggu cukup lama.

### *Kompetensi Petugas*

Kompetensi petugas dalam pelayanan administrasi publik mengacu pada keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki oleh petugas pelayanan publik dalam melaksanakan tugas-tugas administratif untuk melayani masyarakat secara efektif dan efisien (Ramos, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor dukcapil kecamatan talang kelapa kabupaten banyuasin itu hanya ada 5 pegawai yang memiliki tanggung jawab masing-masing dalam pelayanan administrasi. Masing-masing pegawai bertanggung jawab atas tugas tertentu. Pembagian tugas ini membuat para pegawai fokus pada tanggung jawab mereka sendiri sehingga tidak ada penumpukan data. Namun karena kekurangan pegawai yang punya kemampuan khusus semua pegawai perlu melakukan pekerjaan lebih dari satu sehingga untuk para pegawai yang belum memiliki kemampuan khusus ini mereka bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Hal positifnya adalah para pegawai memiliki keterampilan dan pengalaman dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Masing-masing pegawai menggunakan peralatan sesuai dengan fungsinya, Keterampilan dalam memahami masalah yang dihadapi oleh masyarakat merupakan hal utama yang dimiliki para pegawai ini menjadi kelebihan yang dimiliki.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian diketahui bahwa kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sudah berjalan dengan baik dan tertib yang mana sudah diberikannya tugas masing-masing kepada para pegawai membuat mereka cenderung lebih fokus dalam bekerja, hanya saja kurang banyaknya tenaga pegawai yang memiliki keahlian khusus membuat para pegawai yang memiliki tanggung jawab melakukan pekerjaan lebih dari satu.

### *Ketersediaan Fasilitas*

Ketersediaan fasilitas dalam pelayanan administrasi publik mengacu pada ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Fasilitas ini mencakup berbagai elemen seperti gedung atau ruangan pelayanan, peralatan, teknologi, aksesibilitas fisik, dan segala hal lain yang diperlukan untuk mendukung proses administratif dan memberikan pelayanan yang efektif dan nyaman bagi masyarakat (Fitria & Setyaningsih, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa Fasilitas yang disediakan oleh instansi belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pegawai dan masyarakat dalam memberikan atau menerima pelayanan administrasi. Meskipun telah diajukan proposal kepada atasan, tidak ada tindak lanjut dari mereka. Beberapa peningkatan fasilitas yang sudah dilakukan antara lain yaitu penambahan kursi tunggu, penggunaan kipas angin besar agar masyarakat tidak merasa kepanasan, penerapan nomor antrian untuk semua pengunjung, serta penyediaan banner atau selebaran informasi penting terkait pelayanan. Di bagian KTP dan KIA terdapat peralatan lengkap seperti komputer, printer, kamera sidik jari, alat rekam tanda tangan digital (TTD), blangko hingga chips. Namun di bagian lain hanya memiliki satu set komputer dan satu printer saja. Meskipun ada beberapa peningkatan fasilitas yang dilakukan, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk menjawab kebutuhan pegawai dan masyarakat secara menyeluruh. Diharapkan juga atasan bisa lebih responsif terhadap usulan-usulan



perbaikan demi meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil penelitian diketahui bahwa ketersediaan fasilitas bagi pegawai yang memberikan dan masyarakat yang menerima pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin tersebut masih terbatas yang mana hal ini akan mempengaruhi segala sesuatu yang dilakukan oleh pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan sebaliknya juga akan dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan administrasi tersebut.

#### *Kemudahan Akses Informasi*

Kemudahan akses informasi dalam pelayanan administrasi publik mengacu pada ketersediaan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dipahami terhadap informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, regulasi, kebijakan, dan hal-hal lain yang relevan dengan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Nurmayani & Fajriati, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa kemudahan akses informasi yang ada dimulai dari pegawai kantor yang meminta nomor handphone masyarakat sebelum mereka pergi, untuk memudahkan akses komunikasi dan memberikan informasi terkait pelayanan administrasi. Nomor handphone ini memiliki peran penting, mulai dari menghubungi masyarakat ketika berkas yang diinginkannya sudah selesai hingga mengirimkan dokumen dalam bentuk PDF dengan catatan harus dicetak menggunakan kertas A4 80gsm. Selain itu, ada penggunaan media sosial seperti menulis nomor WhatsApp pada kertas tanda terima setiap masyarakat, untuk mempermudah akses informasi tanpa harus datang langsung ke kantor.

Salah satu inovasi yang dilakukan adalah pelayanan jemput bola, yaitu pegawai administrasi datang langsung ke rumah masyarakat dan melakukan proses cetak di tempat. Inovasi ini sangat membantu lansia dan disabilitas agar tetap dapat menerima layanan tanpa kesulitan datang ke kantor. Pelayanan semacam ini dirancang khusus untuk membantu lansia dan disabilitas agar mereka tidak perlu kesulitan datang ke kantor. Jadi dapat disimpulkan dari hasil penelitian diketahui bahwa kemudahan akses informasi bagi masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sangat amat bagus mulai dari pemberian informasi langsung yang dilakukan oleh para pegawai sampai inovasi-inovasi yang selalu dikembangkan demi mempermudah setiap hambatan masyarakat yang akan menerima pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin tersebut.

Akses untuk saling menerima informasi sangat bagus karena menggunakan dua cara yaitu yang pertama informasi disampaikan secara langsung oleh pegawai kepada masyarakat dan yang kedua informasi disampaikan melalui media sosial seperti telepon, sms, dan whatsapp langsung kepada masyarakat.

#### *Kepuasan Pelanggan*

Kepuasan pelanggan dalam pelayanan administrasi publik mengacu pada tingkat kepuasan atau kepuasan pengguna layanan publik terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga administrasi publik (Creswell, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa setiap hari, banyak masyarakat yang menerima pelayanan administrasi. Namun, belum ada pengembangan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka. Web pengaduan dari masyarakat juga belum tersedia. Saat ini, para masyarakat yang telah selesai menerima pelayanan hanya memberikan terima kasih secara langsung kepada pegawai sebagai bentuk apresiasi. Belum ada cara untuk mengukur kepuasan



masyarakat terhadap kualitas dan pemberian pelayanan administrasi karena belum ada kotak saran bagi masyarakat setempat. Para pegawai masih sibuk dalam menyediakan layanan kepada masyarakat sehingga hal-hal seperti itu belum dapat dilakukan.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin belum bisa sama sekali dilihat secara fisik karena tidak adanya web pengaduan ataupun kotak saran yang disediakan, ini bisa menjadi masukkan di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin untuk kedepannya agar jadi lebih baik lagi. Kepuasan pelanggan belum dapat dilihat karena terbatasnya media dan wadah untuk menyampaikan pendapat agar dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat, misalnya belum adanya web dan kotak pengaduan sehingga pegawai belum tau tingkat kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat peneliti simpulkan bahwa: Pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat diselesaikan dengan singkat. Kemudahan akses informasi bagi masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi sudah cukup bagus mulai dari pemberian informasi langsung yang dilakukan oleh para pegawai, hingga adanya inovasi-inovasi yang selalu dikembangkan, namun masih terdapat beberapa kendala seperti: fasilitas serta sarana dan prasarana yang dimiliki masih kurang serta jauh dari kata cukup, sumber daya manusia yang tersedia sangat terbatas, dan lain sebagainya, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, antara lain: kesadaran, sarana dan prasarana, aturan dan kemampuan. (Zachra Soniya Hardiyani, 2018).

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media press.
- Arikunto, S. (2014). *Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ferdinand, A. (2018). Peran Kesadaran Organisasional, Disiplin Kerja, dan Pengalaman Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 670-676.
- Fitria, R., & Setyaningsih, R. (2020). Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Ketersediaan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 70-77.
- Handayani, I. P. (2020). Kajian Hukum Mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Alam Dalam Perspektif Kebijakan Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Hukum Ekonomi Maritim*, 1(2), 105-118.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Managerial: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 91.
- Ibrahim, H. D. (2021). Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi



- di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 07.
- Maulidia, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurmayani, E., & Fajriati, D. (2021). Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis E- Government pada Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Provinsi Jambi. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 2(1), 1-9.
- Prasetyo, R. (2013). Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). *Jurnal Administrative Reform*, 3(25), 1-122.
- Purba, S. (2021). *Administrasi Supervisi pendidikan*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Ramos, J. (2017). Competencies for Public Administration: An Analytical Framework for Competence-based Curricular Reforms in Public Administration Programs. *Journal of Public Affairs Education*, 23(4), 555-571.
- Sayuti, N. M., & Hubeis, A. V. (2018). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 149-160.
- Setiawan, I. (2018). Analisis Kompetensi Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Kota Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 141-154.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, D. S., & Angraini, N. W. (2019). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. . *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 1226-1252.
- Yusuf, A. (2019). Peran Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Era Industri 4.0. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Publik*, 99-112.
- Zachra Soniya Hardiyani, U. P. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017. *Jurnal Skripsi*, 14-17.