



## Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor

Amrin Wou<sup>1\*</sup>, Pascalina M.A. Rumbiak<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, IISIP Yapis Biak, Indonesia)

\*e-mail: [amrin\\_wou@yahoo.co.id](mailto:amrin_wou@yahoo.co.id)

<sup>2</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, IISIP Yapis Biak, Indonesia)

### Abstrak

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mendapatkan hasil yang memuaskan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk menganalisis bagaimana Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif dengan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecenderungan kurang optimalnya pelayanan administrasi pemerintahan pada Kelurahan Saramom.

**Kata kunci:** Pelayanan, Administrasi, Pemerintahan.

### Abstract

*Service is the key to success in various business or service activities. The better the service provided, the satisfying results expected by the community will be. This study aims to determine to analyze how the Government Administration Services in Saramom Village, Biak District, Biak Numfor Regency. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques using observation, interviews and documentation. Qualitative data analysis techniques with several stages, namely data reduction, presentation, verification and drawing conclusions. The results of this study indicate that there is a tendency for less than optimal government administration services in Saramom Village.*

**Keywords:** Service, Administration, Government.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat disebut sebagai proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia secara langsung maupun tidak langsung melalui aktivitas orang lain merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, baik pada organisasi bisnis maupun pada organisasi pemerintah (Sirajuddin, 2016).

Pelayanan publik (*public service*) di Indonesia menjadi isu penting dan

strategis, dengan alasan bahwa aktivitas pelayanan publik di Indonesia cenderung jalan ditempat. Pelayanan publik itu sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005).

Pentingnya peran pelayan publik tidak terlepas dari berbagai persoalan yang

muncul salah satunya adalah isu mengenai kinerja aparat pelayanan public. Isu tersebut menjadi isu penting dalam reformasi administrasi publik di berbagai negara, termasuk untuk konteks Indonesia.

Walaupun kebijakan public sudah dirancang sedemikian rupa, masih kemungkinan terdapat kegagalan dalam pelaksanaannya. Beberapa hal yang membuat suatu pelaksanaan kebijakan kegagalan sebagai berikut: 1. Kebijakan yang dibuat spesifikasinya tidak lengkap. Hal ini terjadi karena kebijakan yang dibuat tidak diperinci spesifikasinya secara lengkap. 2. Lembaga yang ditunjuk untuk melaksanakan kebijakan tidak sesuai. 3. Adanya tujuan yang saling berlawanan antar instansi yang bersangkutan. 4. Insentif dan dana yang telah disiapkan tidak mencukupi, karena kebijakan yang akan dilaksanakan tidak sebanding dengan target yang telah ditetapkan. 5. Keterbatasan keahlian. Sebaiknya para implementator kebijakan harus memiliki keahlian tertentu. 6. Sumber daya administrasi yang terbatas berupa sarana prasarana, tenaga atau SDM, biaya serta organisasi pendukung. 7. Kegagalan komunikasi (Muhammad Farid Ma'rif, S.Sos., 2015).

Orientasi pelayanan mengartikan pada kualitas birokrasi yang dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pelayanan yang baik dapat dilihat

dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi, sehingga secara efektif dapat didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh birokrasi (pemerintahan) dikonsentrasikan dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan itu sendiri (Bonso & Ahmad, 2021).

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat di-perlukan bangsa ini untuk dapat segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Sayangnya upaya menuju kepada perbaikan tersebut masih sebatas lips service. Dalam berbagai studi yang dilakukan terhadap pelayanan publik ini rupanya tidak berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak ke arah negatif. Akibatnya harapan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud sesuai dengan harapan. perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat

mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun Kembali (Mahsyar, 2011).

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan disegala bidang kehidupan bermasyarakat.

Sebagaimana yang terjadi pada standar pelayanan yang ada di Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor bahwa setiap bentuk pelayanan yang ada di Kelurahan Saramom harus sesuai dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh setiap yang membutuhkan jasa pelayanan. Sama halnya dalam pengurusan surat keterangan pindah rayon dan lain sebagainya setiap pemohon harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Namun banyak masyarakat yang tidak menghiraukan persyaratan yang telah ditetapkan sehingga pelayanan tidak berjalan secara lancar.

Oleh karena itu, berdasarkan dari hal tersebut diatas maka penulis melihat kecenderungan kurang optimalnya pelayanan administrasi pemerintahan pada Kelurahan Saramom, sehingga dalam artikel ini akan di bahas mengenai Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

## **METODE**

Lokasi penelitian adalah Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Adapun sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan skunder dengan teknik pengumpulan data Observasi, wawancara dan dokumentasi. teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan beberapa tahap analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi hingga penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Terkait dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, penulis mengkaji riset dengan cara yang bersifat deskriptif. Penelitian ini perlu untuk mengkaji secara mendalam untuk mengetahui sesuatu yang nantinya merupakan jawaban dari penelitian ini.

Dalam proses penelitian, penulis mengikuti Langkah langkah yang tepat agar penelitian dapat terbukti kebenarannya sesuai dengan tujuan deskriptif yaitu faktual dan menggambarkan realitas keadaan. Dengan menjalankan pengumpulan data dari wawancara mendalam dengan pihak internal kelurahan, penulis akhirnya

mendapatkan data-data yang dapat digunakan dari sumber-sumber sebagai data-data potensial yang dapat digunakan untuk menjawab penelitian ini.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan hak dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau.

Kualitas pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan akan kebutuhan para masyarakat, khususnya para aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Agus menjelaskan transparansi sebagai penyedia informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Adapun transparansi yang ingin diketahui mengenai pelayanan pemerintah dalam administrasi kependudukan sebagai berikut:

- a) Mengukur Tingkat Keterbukaan

Transparansi dalam mengukur tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. Keterbukaan suatu proses pelayanan merupakan salah satu upaya pemenuhan hak masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. Akan tetapi hal tersebut masih belum dapat dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis maka dapat dilihat tidak adanya transparansi dari proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. Para pegawai administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor tidak pernah memberikan penjelasan mengenai pengisian formulir pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan melainkan mengisi sendiri formulir tersebut.

Dari hal tersebut maka dapat dilihat bahwa masih adanya ketidaksesuaian prosedur yang dilakukan oleh pihak kelurahan dalam melakukan pengisian formulir dengan tidak memberikan

formulir tersebut kepada masyarakat agar masyarakat tersebut dapat mengisi sendiri formulir tanpa harus pegawai yang mengisikan. Hal tersebut dikarenakan dalam prosedur SOP pengurusan KK dan e-KTP, pengisian formulir seharusnya dilakukan oleh masyarakat bukan dari pihak pegawai kelurahan.

Selain masalah tersebut, dalam proses pengurusan KK dan e-KTP terdapat juga masalah lainnya yang tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan seperti adanya pungutan-pungutan biaya yang tidak semestinya ada dengan jaminan cepat selesainya permohonan masyarakat tersebut, padahal menurut SOP yang berlaku tidak diperbolehkan adanya kutipan-kutipan biaya tersebut karena dalam pengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan bagi setiap masyarakat dengan gratis.

Bahkan karena adanya kutipan-kutipan biaya tersebut mengakibatkan adanya masyarakat yang tidak dapat melakukan pengurusan KK yang baru karena minimnya kondisi ekonomi masyarakat tersebut. Padahal seharusnya semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik, namun karena rendahnya kondisi perekonomian mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak dapat memperoleh pelayanan publik yang semestinya.

Seperti yang sudah diketahui bahwa kedua permasalahan diatas merupakan masalah yang sudah lama ada di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. Seharusnya masalah tersebut dapat terselesaikan oleh pihak Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor mengingat telah ditetapkannya SOP yang mengatur bahwa setiap masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya sedikitpun.

#### b) Kemudahan Prosedur Pelayanan

Penjelasan mengenai prosedur, dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang paling penting bagi para pengguna. Dengan adanya kemudahan prosedur dalam pelayanan maka akan memudahkan masyarakat dalam setiap melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Namun pada nyatanya masyarakat masih belum mendapatkan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Untuk prosedur pengurusannya masyarakat menganggap sudah cukup jelas dimana masyarakat yang akan melakukan kepengurusan administrasi kependudukan hanya tinggal datang ke Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor dengan membawa kelengkapan persyaratan untuk

segera dapat diproses agar permohonan tersebut dapat diselesaikan.

Akan tetapi dalam proses penyelesaiannya masih juga terdapat kendala seperti lamanya waktu penyelesaian dalam setiap kepengurusan KK dan e-KTP di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Padahal seharusnya dalam setiap kepengurusan KK ataupun e-KTP sudah ditentukan sebelumnya waktu penyelesaian melalui SOP yang berlaku di kelurahan tersebut. Namun pada kenyataannya intensitas waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan KK dan e-KTP masih belum dapat ditentukan.

Bahkan agar permohonan masyarakat dapat dengan cepat diproses, masyarakat tersebut harus mengeluarkan biaya untuk pengurusannya. Masalah tersebut merupakan salah satu masalah kepengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor yang sudah lama ada, namun sampai saat ini masalah tersebut belum teratasi dengan baik. Sampai saat inipun masih banyak terdapat masyarakat yang menunggu penyelesaian KK ataupun e-KTP yang mereka urus namun masih belum juga terselesaikan.

- c) Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi Mengenai Berbagai Aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Apabila pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Dengan adanya kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek pelayanan maka akan memudahkan masyarakat dalam setiap melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Namun pada nyatanya masyarakat masih belum mendapatkan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Masyarakat masih minim dalam mendapatkan kemudahan informasi-informasi terkait persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk kepengurusan administrasi kependudukan. Padahal pihak kelurahan memiliki kewajiban untuk memberikan informasi mengenai hal-hal yang diperlukan masyarakat di bidang administrasi kependudukan.

Namun fakta yang ditemukan dilapangan menunjukkan bahwa pihak dari kelurahan tidak ada menyediakan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sehingga menyulitkan masyarakat dalam melakukan pengurusan e-KTP dan KK.

Selain itu hal tersebut juga mengakibatkan masyarakat menjadi harus bolak-balik ke kantor Kelurahan hanya untuk melengkapi persyaratan dokumen

dan memperlambat proses pelayanan administrasi kependudukan. Ketika penulis menggali pemahaman informan mengenai berbagai persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan KK dan e-KTP, mayoritas dari informan mengatakan bahwa mereka kurang mengetahui akan kelengkapan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan KK dan e-KTP.

d) Dampak Pelayanan Pemerintah Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Adanya dampak negatif yang ditimbulkan dibidang budaya seperti adanya pungutan-pungutan biaya yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga sebagian besar kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor menggunakan dana untuk memperlancar segala urusan serta maraknya budaya kolusi, korupsi dan nepotisme.

Dengan adanya permasalahan tersebut mengakibatkan kurangnya minat masyarakat untuk melakukan pengurusan KK dan e-KTP di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. Dalam setiap kepengurusan administrasi kependudukan khususnya dalam pengurusan KK dan e-KTP, masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan.

Hal tersebut mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik dalam melakukan pengurusan KK dan e-KTP di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Sedangkan menurut Boediono (2003:63) menyebutkan pelayanan primaberarti pelayanan yang bermutu adalah:

- a) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan
- b) Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif)
- c) Mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota adalah salah satu wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi secara umum dalam melayan masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik untuk melaksanakan tugas yang berikan oleh pimpinan akan berpengaruh pada masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, salah satu yang akan penulis angkat adalah mengenai

pelayanan dalam pengurusan e-KTP dan kartu keluarga (KK).

Agar kelancaran dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan kartu keluarga (KK) dapat berjalan berimbang, selaras dan serasi maka diperlukan pelayanan, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi instansi maupun antara organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Selama ini fungsi layanan publik yang merupakan pelayanan dan terletak pada bidang suatu Tugas Pokok, Permasalahan tersebut menimbulkan dampak bagi masyarakat karena terlalu banyak prosedur dan berbelit-belitnya dan prosedur yang harus dilalui, masyarakat harus mengurus syarat yang jelas pada setiap jenis pelayanan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pelayanan Pemerintah Kelurahan pada bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Saramom Biak Kota Kabupaten Biak Numfor belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih adanya permasalahan seperti dari segi tingkat keterbukaan, proses penyelesaiannya masih juga terdapat kendala seperti lamanya waktu penyelesaian dalam setiap kepengurusan, tidak ada menyediakan informasi terkait

penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sehingga menyulitkan masyarakat dalam melakukan pengurusan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, Prajudi, (2003), Sitem Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara
- Budiono, (2002), Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bonso, H., & Ahmad, B. (2021). ANALISIS EFEKTIVITAS BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK ( STUDI KASUS PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR ). *MUKADIMAH*, 5(2622-1373), 8-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.30743/mkd.v5i1.3383>
- Dunn, Wilian, N. (1995), Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta, Hani Dita.
- Dwiyanto, Agus, (2002), Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, PSKK UGM, Yogyakarta.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M. A. (2015). Administrasi Pemerintahan Daerah. In *Edisi kedua*.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*.
- Sirajuddin, I. A. (2016). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DASAR BIDANG SOSIAL DI KOTA MAKASSAR. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.18>

17

Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi  
Pelayanan Publik. Yogyakarta:  
Pembaruan