



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli

Nursifa^{1*}, Asria²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universita Madako Tolitoli

Informasi Artikel

*Corresponding Penulis :
nursifa@umada.ac.id



This is an open access article under the CC BY license
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of population administration services at the Buntuna Village Office. The research method employed is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, documentation, and triangulation, involving eight purposively selected informants, with the Village Head serving as the key informant. The quality of service is assessed using five indicators: reliability, tangible evidence, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the quality of services has not fully met community expectations. The reliability indicator has not been achieved due to unclear standard operating procedures. The tangible aspect is fulfilled, as the available facilities are considered adequate. Responsiveness remains low due to a lack of discipline among village officials. The assurance aspect is met, as citizens experience error-free services and transparent costs. Empathy is also fulfilled through courteous, friendly, and equitable service delivery. These findings suggest the need for improvements in reliability and responsiveness to enhance the quality of population administration services at the village level.

Keywords: Service Quality, Population Administration, Village, Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Buntuna. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi, dengan delapan informan yang dipilih secara purposive, serta Kepala Desa sebagai informan kunci. Analisis kualitas pelayanan didasarkan pada lima indikator, yaitu keandalan (reliability), bukti fisik (tangible), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memuaskan masyarakat. Indikator keandalan belum tercapai karena standar operasional prosedur kurang jelas. Indikator bukti fisik telah terpenuhi melalui fasilitas yang memadai. Ketanggapan masih rendah akibat kurangnya kedisiplinan aparat desa. Jaminan pelayanan telah dirasakan melalui kepastian tanpa kesalahan dan biaya yang transparan. Empati juga telah terpenuhi melalui sikap sopan, ramah, dan adil dalam pelayanan. Temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek keandalan dan ketanggapan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Desa, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas aparatur sebagai abdi negara maupun masyarakat. Sebagai abdi negara aparatur memiliki tanggungjawab untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan amanat yang ditetapkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat. Terdapat empat aspek pelayanan aparatur terhadap masyarakat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat di butuhkan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang di inginkan masyarakat adalah

pelayanan yang cepat, tepat, jelas dan ramah seperti yang diatur dalam (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan sebagai acuan bagi aparaturnegara untuk memberikan pelayanan yang baik, efisien, efektif dan akuntabel serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pelaksanaan administrasi di tingkat desa atau kelurahan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Administrasi desa/kelurahan diartikan sebagai proses pencatatan data dan informasi pemerintahan desa dalam Buku Register Desa (Pasal 1). Adapun ruang lingkup administrasi pemerintahan desa meliputi administrasi umum, kependudukan, keuangan, pembangunan, serta administrasi lainnya (Pasal 2).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah desa perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan tersebut dapat tercapai apabila pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, salah satunya melalui ketersediaan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan administratif. Penerapan SOP di lingkungan pemerintahan desa berfungsi sebagai pedoman bagi aparaturnegara dalam melaksanakan tugas dan fungsi, sekaligus sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar tersebut, maka kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi, sehingga berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Buntuna salah satunya mencakup penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menekan angka kemiskinan di Indonesia. Prosedur pelayanan SKTM di Kantor Desa Buntuna melalui beberapa tahapan, dimulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat kepada staf pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta dokumen pendukung lainnya seperti surat keterangan penghasilan dan bukti pembayaran rekening listrik. Selanjutnya, dokumen yang diajukan akan diverifikasi oleh Kepala Urusan Umum untuk memastikan kelengkapan dan validitas dokumen. Apabila persyaratan telah terpenuhi, proses verifikasi lapangan dilakukan oleh Kepala Dusun atau Ketua RT/RW guna menilai kondisi sosial ekonomi pemohon. Setelah itu, Sekretaris Desa melakukan evaluasi awal terhadap data yang ada untuk menentukan kelayakan pemohon. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Kepala Desa mengambil keputusan dan menerbitkan SKTM. Pembuatan surat dilaksanakan oleh Kepala Urusan Umum, kemudian ditandatangani oleh Kepala Desa dan dibubuhi cap resmi. Selanjutnya, Kepala Seksi Pemerintahan mencatat penerbitan SKTM dalam buku arsip desa.

Berdasarkan hasil observasi penelitian diperoleh beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan yaitu:

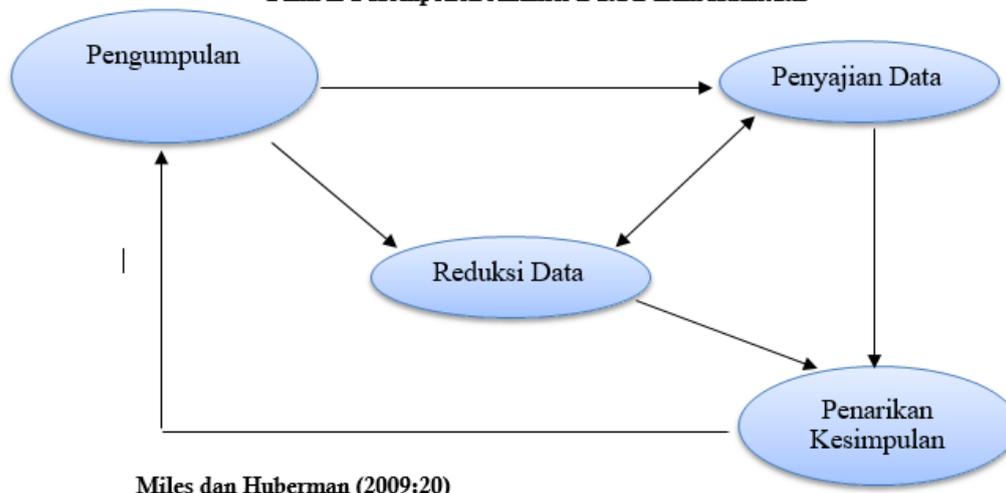
1. Permasalahan pertama adalah rendahnya disiplin kerja aparaturnegara, yang ditunjukkan dengan ketidakpatuhan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan, di mana masih terdapat aparat yang datang terlambat dan pulang sebelum waktu yang ditentukan.
2. Ketidakjelasan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan seharusnya dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memahami alur layanan. Namun, di Kantor Desa Buntuna, informasi terkait persyaratan untuk setiap jenis pelayanan belum tersedia secara rinci, sehingga masyarakat masih harus bertanya langsung untuk memperoleh kepastian mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Idealnya, informasi pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Berdasarkan adanya temuan observasi di atas, maka menggiring penulis untuk melakukan studi ilmiah mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini mengambil pendekatan pemecahan masalah (Usniati, 2011). Pendekatan pemecahan masalah dalam penelitian ini meminjam konsep 5 (lima) indikator oleh (FitzSimmons, 2010) yaitu Keandalan (*Reliability*), Perwujudan (*Tangible*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) Adalah salah satu prosedur penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. Penelitian dilakukan selama dua bulan sejak tanggal 06 Juni sampai dengan 09 Agustus 2024. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang lengkap dan relevan dengan tujuan penelitian, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Buntuna, Kepala Tata Usaha dan Umum Desa Buntuna, Kasi Pemerintahan Desa Buntuna, dan Masyarakat Desa Buntuna. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Desa Buntuna. (Sugiyono, 2010) berdasarkan sumbernya terdapat 2 data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (2009), yaitu tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Gambar 2 Komponen Analisis Data Dalam Kualitatif



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan dianggap kompeten atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan tersebut berkualitas rendah atau tidak efektif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sangat penting untuk aparat-aparat di pemerintah yang juga berada di kantor desa. Secara umum, yang menjadi sorotan publik adalah kualitas layanan yang diberikan staf pelayanan karena mereka adalah perwakilan utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh sebab itu, sebagai petugas utama harus memiliki kemampuan profesional. Seringkali masyarakat mengeluh tentang kedisiplinan aparat pemerintah desa yang sering terlambat dan pulang lebih awal dari waktu kerja yang telah ditentukan, serta standar operasional prosedur pelayanan administratif yang disediakan oleh petugas pemerintah desa belum jelas. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Desa Buntuna penulis memilih 5 (lima) indikator oleh (FitzSimmons, 2010) yaitu Kehandalan (*Reliability*), Perwujudan (*Tangible*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan yaitu kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar. Pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrat Harus tepat dan benar sesuai dan mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi

penyelenggara pelayanan. Dalam hal ini harus sesuai dengan harapan masyarakat berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi. (FitzSimmons, 2010) Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap aparatur diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap aparatur memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu aparatur memahami, menguasai, handal, dan profesionalisme atas uraian kerja yang ditekuninya. Kehandalan dalam hal ini kecermatan petugas atau pemerintah Desa Buntuna dalam melayani masyarakat terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa di Kantor Desa Buntuna sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun pada prosedur pelayanan masih belum jelas (Lestari *et al.*, 2023). Prosedur yang disediakan pemerintah Desa Buntuna dirasa belum jelas karena dalam prosedur tersebut tidak ada langkah-langkah konkret dalam setiap jenis pelayanan terkait surat-surat kependudukan di Desa Buntuna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kehandalan (*reliability*) dalam kejelasan standar operasional prosedur yang disediakan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli belum mencapai kepuasan masyarakat, karena standar operasional prosedur yang tersedia masih kurang jelas, sehingga masyarakat masih kebingungan hanya karena prosedur setiap jenis layanan tidak tersedia secara detail. Informasi mengenai persyaratan sebaiknya lebih mudah diakses oleh masyarakat agar tidak perlu bolak-balik bertanya atau mencari informasi. Hal ini harus menjadi perhatian bagi Pemerintah Desa Buntuna untuk melengkapi prosedur semua jenis layanan administratif yang disediakan seperti menyediakan poster atau banner yang menjelaskan langkah-langkah atau persyaratan untuk setiap jenis pelayanan. Standar pelayanan tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia pelayanan sehingga masyarakat penerima pelayanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan masyarakat. Sama seperti pendapat yang diutarakan oleh (Tjiptono, 2019) bahwa kemampuan suatu organisasi untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali berkunjung. Kepuasan masyarakat akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Perwujudan (*Tangible*)

(FitzSimmons, 2010) mengatakan *tangible* atau perwujudan adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunjukan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan kenyamanan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Perwujudan berupa fasilitas fisik yaitu komputer, personil, ruangan pelayanan, kursi meja dan lain sebagainya yang menjadi sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan. *Tangible* merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi layanan dalam berbagai bentuk, aspek tampilan fisik yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna layanan. Bentuk pelayanan *tangible* biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator perwujudan (*tangible*) dalam pelayanan terkait administrasi kependudukan di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli sudah mencapai kepuasan masyarakat, karena ketersediaan fasilitas fisik yang digunakan

Pemerintah Desa Buntuna sudah tersedia fasilitas fisik seperti meja, kursi, genset dan fasilitas teknologi seperti komputer, printer, fotocopy dan wifi dalam menunjang pelayanan (Nursifa, 2021). Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun, 2016) bahwa kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk image positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau daya tanggap adalah respon aparatur dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan aparatur dalam melayani masyarakat, kecepatan petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap pemerintah desa dalam pemberian pelayanan publik merupakan hal penting, di dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintah Desa juga dituntut mampu untuk mencapai derajat pelayanan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada masyarakat, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Menurut Ratnasari *et al.*, (2011) bahwa ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan sikap tanggap perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Ketanggapan merupakan salah satu syarat dari pelayanan yang baik, tolak ukur ketanggapan dalam proses pelayanan yaitu pelayanan yang merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan yang cepat dengan waktu yang tepat. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (FitzSimmons, 2010). Dalam suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan kejelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan ketanggapan mempunyai peranan penting atas pemenuhan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli belum mencapai kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparat pemerintah Desa Buntuna akan jam kerja dalam melayani masyarakat masih rendah. Pemerintah Desa Buntuna masih terlihat belum memiliki kesadaran yang tinggi dalam mengefisienkan penggunaan waktu didalam melaksanakan tugas-tugas rutin mereka sebagai aparatur birokrat. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin dalam menggunakan waktu seperti datang tepat waktu, pulang tepat pada waktunya, dan memanfaatkan waktu pada saat jam kerja, belum diimplementasikan sepenuhnya, sehingga terbukti kedisiplinan akan waktu kerja pemerintah Desa Buntuna masih rendah. Oleh karena itu Pemerintah Desa Buntuna perlu meningkatkan kedisiplinan perangkat Desa Buntuna dengan memberikan pembiasaan dan menerapkan sanksi bagi aparat yang melanggar aturan yang telah ditetapkan sebelumnya, karena masalah disiplin sangat penting dan dapat berpengaruh pada proses pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat (Iqbal dan Nursifa, 2022). Seperti pendapat yang diutarakan oleh (Hasnih *et al.*, 2016) bahwa ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengguna layanan dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pemerintah Desa dituntut untuk responsif saat melayani masyarakat. Kinerja petugas adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang diukur berdasarkan kuantitas, kesungguhan dalam melayani, mutu kerja dan produktivitas.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan dan keramahan dalam meyakinkan kepercayaan pengguna layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan

yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan yang diberikan oleh pemberi layanan. (Supriyanto S, 2010) jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2014) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/petugas, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan ketepatan, kemudahan, kelancaran, dari kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap perangkat desa, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian layanan yang baik dan perilaku dari pemberi layanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Jaminan (*Assurance*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli sudah mencapai kepuasan masyarakat, ini dapat dilihat bahwa jaminan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Buntuna sudah dirasakan oleh masyarakat Desa Buntuna seperti jaminan pelayanan tanpa kesalahan serta jaminan biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa di Kantor Desa Buntuna kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli (Arfan *et al.*, 2023). Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2012) bahwa pemerintah desa harus mampu memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan jaminan dengan menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna layanan atau masyarakat.

Empati (*Emphaty*)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi layanan dan yang membutuhkan layanan. Parasuraman, (2001) mengatakan bahwa pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian, yang artinya pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan tanpa melihat atau memandang status sosial masyarakat yang berkunjung, selain itu pelayanan mampu memberikan perhatian yang khusus saat berhadapan langsung dengan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Empati (*Emphaty*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli sudah mencapai kepuasan masyarakat, ini dapat dilihat bahwa sikap aparatur desa dalam memberikan pelayanan sudah dirasakan oleh masyarakat Desa Buntuna seperti bersikap ramah kepada masyarakat karena sejatinya seorang pemberi layanan itu mengutamakan kepuasan masyarakat, dan dalam pemberian layanan mendapatkan hak yang sama (Sawir, 2017).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa di Kantor Desa Buntuna belum mencapai kepuasan masyarakat. Keandalan (*Reliability*), belum terpenuhi karena standar operasional prosedur yang tersedia masih kurang jelas. Perwujudan (*Tangible*) sudah terpenuhi karena ketersediaan fasilitas di Kantor Desa Buntuna sudah cukup memadai. Ketanggapan (*Responsiveness*), belum terpenuhi karena kedisiplinan aparat Desa Buntuna akan jam kerja masih rendah. Jaminan (*Assurance*) sudah terpenuhi karena jaminan yang diberikan oleh pemerintah Desa Buntuna sudah dirasakan oleh masyarakat seperti jaminan tanpa kesalahan dan jaminan kepastian biaya. Empati (*Emphaty*), sudah terpenuhi karena pemerintah Desa Buntuna sudah sopan, ramah, dan tidak membedakan orang lain dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggra, S. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bintarto, R. 2010. Interkasi Desa Kota dan Permasalahannya. Jakarta: Ghalia Indonesia 1983.
- Davis, Heineke. 2003. Managing Services: Using Technology to create value. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Lestari, Ayu. 2021. Jurnal Kinerja Aparat Pemerintah Desa di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. Tolis Ilmiah.
- Arfan, Abdul Wahid Safar B, M. M. B. (2023). Manajemen Pemerintah Dalam Pembangunan Desa Malambigu Di Kecamatan Dampal Utara Kabupaten Tolitoli.
- Iqbal; Nursifa. (2022). Implementasi penyaluran bantuan program keluarga harapan pada masa pandemi covid 19 di Kelurahan Nalu. 17(1978), 713–728.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Lestari, A., Nur'aini, A., & Arsyad, D. H. (2023). Implementation of Parking Retribution Policy: Increasing Original Regional Income in Baolan District, Tolitoli Regency. Forum Ilmu Sosial, 50(1), 1–15. <https://doi.org/10.15294/fis.v50i1.39804>
- NN FitzSimmons, Alacs EA, A Georges, dan J. R. (2010). DNA detective: A review of molecular approaches to wildlife forensics. Med Pathol. <https://doi.org/10.1371/Dalton>
- Nursifa. (2021). Implementasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Di Desa Basi Kecamatan Basi Dondo Kabupaten Tolitoli. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(10).
- Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality. jurnal of marketing.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47. (2016). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun. (2016). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 tentang tugas dan fungsi perangkat desa.
- Ratnasari, R. T. dan M. A. (2011). Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa. Ghalia Indonesia.
- Sawir, M. (2017). Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Madako Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah. Katalogis, 5(2), 68–78.
- Sugiyono. (2010). Statistika untuk penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. 2nd ed. edited by M. Dr. Ir. Sutopo S.Pd. Alfabeta. <https://doi.org/10.33367/ji.v10i2.1243.93>
- Supriyanto S, E. (2010). Mempromosikan Industri Administrasi Kesejahteraan. Andy.
- Tjiptono. (2012). Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Andy.
- Tjiptono. (2014). Administrasi Mempromosikan Standar, Penerapan dan Eksplorasi. Andy.
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (Edisi 1). Andy.
- Undang - Undang Dasar. (1945). Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 2.
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Pemerintahan Desa.