

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN BONGKARAN**

Alif Latippan Parmanto

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
aliflatippan25788@gmail.com

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahmadanik@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Negara sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat Kita harus bertanggung jawab dan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik Meningkatkan pelayanan publik. Di sisi lain, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukurnya Keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menentukan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan Kelurahan Bongkaran. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang administrasi penduduk Kelurahan Bongkaran ditinjau dari segi fasilitas fisik. Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy yaitu Bagian dari Layanan Umum di Kelurahan Bongkaran belum membangun fasilitas pelayanan yang memadai untuk melayani masyarakat. Masyarakat merasa senang dengan kinerja pegawai Kelurahan Bongkaran dalam hal kredibilitas pengaduan masyarakat. Staf yang membantu mereka yang membutuhkan layanan, terutama yang masih bingung tentang layanan, sudah terlihat saling berkomunikasi antara para staf dan pengunjung. Pihak keamanan Kelurahan Bongkaran telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal memberikan rasa aman kepada masyarakat. Empati yang disampaikan oleh warga Kelurahan Bongkaran tentu meninggalkan kesan yang menyenangkan.

Kata kunci: *Pandemi, Kebijakan publik, Evaluasi kebijakan*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada semua warga negara, sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelayanan publik. Pemenuhan persyaratan kinerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan Untuk semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa

dan/atau jasa Layanan administrasi yang disediakan oleh operator Pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh kelompok atau birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Salah satu implementasi pelayanan publik adalah pengendalian penduduk dalam pemerintahan. Pengelolaan kependudukan terdiri dari administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan dan penerapan hasilnya pada pelayanan publik dan pengembangan bidang lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu yang sangat penting. Di satu sisi, hal ini disebabkan oleh tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan. Praktik Penyedia Layanan Belum Berubah, Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, Persyaratan ini seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dari pelayanan publik, Apa yang terjadi selama ini masih rumit, lamban, mahal dan melelahkan.

Hasil dari serangkaian studi yang dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dan Kota Yogyakarta, Blitar kata Ambarawa mengatakan warga yang menggunakan layanan publik tidak merasakannya. Puas dengan pelayanan staff pemerintah. Karena Semua peraturan dan sistem pelayanan diputuskan secara sepihak oleh birokrat Pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi Kami menyediakan layanan yang benar-benar diinginkan warga.

Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan. Diperlukan Jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas. Menurut teori ini, 6 dari 10 indikator pelayanan yang baik terpenuhi. Azis Sanapiah (2000: 15) Jadi "keamanan waktu" pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, Integritas layanan dan kegunaan. Saat memberikan layanan Jika kriteria ini terpenuhi, kita dapat mengatakan bahwa ada kebutuhan untuk menyenangkan publik.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan saat kunjungan di tempat, ada lima pejabat yang bekerja di Desa Bongkalan, namun hanya tiga yang benar-benar bekerja. Layanan ini kekurangan pekerja, sehingga banyak pekerja yang memproses pekerjaan lain dalam waktu yang bersamaan, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan pekerjaan layanan yang harus diselesaikan dengan cepat.

Permasalahan lain terkait pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik adalah penataan arsip di ruang pelayanan masih terdapat pada penataan arsip di lemari penyimpanan yang belum tertata dengan baik. . Dengan sistem pencatatan yang tidak mengikuti proses yang benar, staf layanan mungkin mengalami kesulitan ketika pencarian memakan waktu lama karena pengaturan pencatatan yang tidak tepat. Sehingga dalam pelayanan service menjadi lebih lambat karena terkendala pencarian storage yang lama.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kelurahan Bongkaran belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayan yang berkualitas

sebagai pelayan masyarakat.

Dari keterbatasan di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik di Desa Bongkaran belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jika mereka memenuhi fungsi dan tugasnya, memiliki wewenang khusus, dan tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenangnya, mereka dapat memberikan wakil yang berkualitas kepada masyarakat.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat tentang kejadian yang sebenarnya. Menggunakan desain penelitian deskriptif yang dipadukan dengan metode kualitatif untuk memahami status kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Bongkaran. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian percaya bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi selengkap mungkin dan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan penelitian adalah kepala dinas pelayanan publik sebagai informan kunci yang terlibat langsung dalam pelayanan publik dan memiliki pengetahuan di bidang pelayanan publik, sedangkan pemberi informasi pendukung adalah pegawai negeri sipil dan beberapa penyelenggara pelayanan publik. Desa pembongkaran. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis pola interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga selesai.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Penyelenggara Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bongkaran

Pelayanan publik kini menjadi bagian dari kebutuhan setiap masyarakat. Setiap aparatur publik harus berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat pengguna layanan. Fasilitas pemerintahan, dalam hal ini kantor desa Bongkaran, saat ini dikatakan perlu perbaikan dan penyempurnaan, apalagi di saat seperti ini. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan syarat mutlak yang harus segera dilaksanakan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik di bidang pengelolaan kependudukan dapat dipahami dalam beberapa aspek, yaitu:

Aspek keandalan di Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Bongkaran

Tuntutan masyarakat yang semakin besar terhadap pelayanan ini harus diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang membutuhkan peralatan yang fleksibel dalam pekerjaannya. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, ketepatan waktu dan ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan. Keandalan disini adalah sejauh mana perangkat dapat memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat dan akurat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan

memuaskan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kemampuan penyediaan layanan kantor instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan dapat diandalkan serta memberikan layanan yang sama merupakan salah satu faktor kunci yang harus dimiliki penyedia layanan.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa warga Kelurahan Pasirjambu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas utilitas Kelurahan Pasirjambu dalam hal kehandalan dalam hal kehandalan dalam menangani segala keluhan pelanggan. masyarakat, terpercaya dalam hal waktu dan ketepatan proses, bertindak sebagai informan menyampaikan “Prosedurnya sederhana, saya hanya memberikan syarat-syarat staf dan mengikuti instruksi staf. melakukan KK sehingga pelayanan cepat.”

Aspek empati di Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Bongkaran

Empati adalah perasaan peduli dan perhatian kepada orang yang membutuhkan pelayanan. Sebagai penyedia layanan publik, ia dituntut untuk selalu tersedia untuk membantu mereka yang membutuhkan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Mengenai sikap empati atau peduli petugas pelayanan menurut salah satu informan yaitu:

Menjelaskan se jelas mungkin agar pelayanan diterima dengan baik oleh masyarakat dan dengan sepenuh hati menerima kritik dan saran untuk melayani dengan lebih baik lagi. Sebagai abdi negara mau tidak mau kita harus siap melayani dan juga membantu masyarakat, seperti menjelaskan apa saja yang perlu dilakukan saat melakukan KK, KTP, SKTS, dan lain-lain.

Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan

Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat membutuhkan aparatur pemerintah yang sepadan. Staf departemen layanan publik adalah 5 orang, termasuk 1 kepala departemen, 2 spesialis IT dan 2 staf layanan. Namun, untuk layanan ini saat ini hanya ada 3 orang pegawai karena ada 1 orang pelaksana IT yang sedang cuti melahirkan, 1 orang pekerja layanan yang sedang mengikuti kursus IT yang diselenggarakan oleh Pemkot Surabaya. Mengingat terbatasnya jumlah pegawai di dinas kepegawaian, hal ini bisa menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi kinerja fungsi pelayanan pemerintahan di Kelurahan Bongkaran adalah kesadaran masyarakat. Penyadaran masyarakat berarti peka dalam mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk melakukan suatu pelayanan di dinas kota, hubungan antara aparatur pemerintah dengan masyarakat harus saling mendukung sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, baik dari sudut pandang masyarakat maupun dari aparatur pemerintah itu sendiri.

Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Bongkaran

Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas, penulis berusaha untuk

memberikan upayaupaya untuk mengatasinya sebagai berikut:

- a) Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman 82 informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
- b) Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Bongkaran
- c) Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kelurahan Bongkaran
- d) Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayan publik.

D. SIMPULAN

Kelurahan Bongkaran memiliki luas ruang 8x6m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kelurahan Bongkaran sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Masyarakat Kelurahan Bongkaran merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Bongkaran dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. Dilihat dari aspek jaminan khususnya keamanan di Kantor Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang.

Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSAKA

- Agus Dwiyanto. (2012). Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. (2003). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Publik.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Lexy J. Maleong. (2005). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sanapiah Azis. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sondang P Siagian. (2000). Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
<http://www.e-ktp.com/> Apa dan mengapa e-KTP. diunduh 25 Maret 2014. Jam 15.00