

Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan

Egy Ferdian^{1*}, Gili Argenti², Prilla Marsingga³

Universitas Singaperbangsa, Karawang.

*Email: egyferdian57@gmail.com

Abstrak

Artikel ini mengkaji tentang pelayanan publik di suatu lembaga pemerintahan. Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik salah satunya di bidang kependudukan. Kendala, dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yaitu terkendala pada terbatasnya kemampuan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang Teknologi Informasi sehingga terdapat keterlambatan dalam pembuatan kartu keluarga. Tujuan dalam artikel ini yaitu untuk menganalisis serta mengkaji kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi. Metode dalam artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil kajian dalam artikel ini yaitu pelayanan public yang dilakukan oleh Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal yang harus ditingkatkan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang berarti aparat pemerintahan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi.

Kata Kunci: Kecamatan cibitung; kependudukan; pelayanan publik

Analysis of the quality of public services for the population

Abstract

This article examines public services in a government institution. Cibitung District, Bekasi Regency is one of the government agencies that provides public services, one of which is in the field of population. The obstacle, in providing public services in Cibitung District, Bekasi Regency, is the limited ability of Human Resources who have competence in the field of Information Technology so that there are delays in making family cards. The purpose of this article is to analyze and examine the quality of public services in Cibitung District, Bekasi Regency. The method in this article uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The results of the study in this article are public services carried out by Cibitung District, Bekasi Regency which are related to employee awareness, the existence of rules, organizational factors, ability and skill factors, service facilities factors can be said to be running well. Things that must be improved are related to human resources, which means government officials in Cibitung District, Bekasi Regency.

Keywords: *Cibitung district; population; public service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam sisi pembangunana otonomi suatu Negara, hal tersebut dikarenakan pelayanan public merupakan bagian dasar dalam bidang pemerintahan dan juga berkaitan langsung dengan masyarakat suatu Negara. Tujuan utama dari pelayanan publik memang ditunjukan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal yang harus dipenuhi bukan hanya bagi oeganisasi pemerintah namun organisasi swasta juga. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan public yaitu dari sumber daya manusia yang berkualitas dalam mengerjakan tugas dan fungsinya. Pelayanan publik mencapai keberhasilan dilihat dari kepuasan masyarakat (Botutihe, 2017).

Seseorang yang diberikan tugas untuk memberikan pelayanan publik dituntut untuk memebrikan pelayanan yang prima yang mengedepankan kualitas layanan bukan dengan memebrikan pelayanan yang standar. Kualitas pegawai pemerintah dapat dikatakan baik bila dilihat dari kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Mohi & Mahmud, 2018). Menurut (Sinambela, 2014) pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada manusia yang mempunyai kegiatan menguntungkan serta menawarkan kepuasan namun hasilnya tidak berupa produk. Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu suatu aktivitas yang berkaitan dengan membantu kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang ada dalam perundang-undangan (<http://bpkp.go.id/>).

Kondisi birokrasi merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan suatu pelayanan public agar menghasilkan yang optimal. Pelayanna public din Indonesia belum bisa dikatakan optimal. Kondisi pelayanan public di Indonesia dikatakan masih rendah serta membutuhkan perbaikan (Djamrut, 2015). Masyarakat selama ini dalam merasakan pelayanan publik mekanisme suatu layanan masih dibilang berbelit-belit tidak efektif, tidak transparan, kurangnya informasi, kurang akomodasi, serta kurang konsisten yang menyebabkan kurang menjamin dalam sisi hukum, waktu, serta biayanya. Hal tersebut diakui oleh pemerintah sendiri (Kumayza, 2014).

Salah satu ciri untuk mewujudkan good governance atau pemeerintahan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan public yang berkualitas (Hidayattullah, 2017). Oleh karena itu, unruk mewujudkan good governance maka diperlukan perbaikan pelayanan public. Hal tersebut supaya pandangan buruk masyarakat terhadap pemerintah diperbaiki, karena dengan memperbaiki pelayanan public untuk semakin baik, berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (*Supardi, 2012*).

Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik salah satunya di bidang kependudukan. Dalam memberikan pelayanan public pemerintah Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi telah berusaha memenuhi kepuasan masyarakat dan menjalankan sesuai SOP yang berlaku. Pemerintah Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi melayani kebutuhan yang masyarakat butuhkan, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan kartu keluarga, pembuatan E-KTP, dan lain-lain. Kendala, dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yaitu terkendala pada terbatasnya kemampuan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang Teknologi Informasi sehingga terdapat keterlambatan dalam pembuatan kartu keluarga.

Kajian yang berkaitan dengan pelayanan publik sudah dilakukan oleh bebrapa penulis sebelumnya. Pertama, Afifudin Zamroni dan Roni Widodo (Zamroni & Widodo, 2019) dengan artikel yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”. Tujuan dalam artikel tersebut yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan public yang berkiatan dengan kependudukan di Kelurahan Dinoyo. Hasil kajian artikel tersebut yaitu kualitas pelayanan public di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lokokwaru sudah sesuai dengan dimensi yang menjadi kajian yaitu Tangibel, Reability, Responsivines, Assurance, serta Emphaty. Kedua, Erni, Murdiansyah, Fika (Norliani, 2021) dengan artikel yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala. Hasil kajian dalam artikel tersebut yaitu kualitas pelayanan public di Kantor

Desa Cahaya Baru telah menerapkan kajian dimensi Tangibel, Reability, Responsivines, Assurance, serta Emphaty namun masih terdapat dimensi yang belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Faktor penghambatnya iatu dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan prasarana yang kurang memadai. Faktor pendukungnya yaitu sudah adanya alat bantu untuk memudahkan dalam memproses pelayanan.

Perbedaan kajian tersebut dengan kajian yang diteliti oleh peneliti yaitu terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta teori yang digunakan. Objek penelitian kajian penulis pada Bagian Kependudukan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi. Lokasi kajian terletak pada Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi. Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu menurut Drs.H.A.S Moenir (Moenir, 2006) dengan dimensi kesadaran pegawai. Adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan.

METODE

Kajian artikel ini dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kualitatif merupakan jenis metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang diteliti secara alamiah, dalam metode ini peneliti dijadikan sebagai kunci serta hasil dari penelitian kualitatif berupa penekanan makna. Sumber data dalam artikel ini yaitu terdapat sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam artikel ini yaitu hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ketika melakukan Praktek Kerja Lapangan di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi, dan juga hasil wawancara bersama dengan Staff Bidang Kependudukan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen serta data yang penulis peroleh ketika kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi.

Lokasi penelitian pada artikel ini pada Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi. Penulis memilih lokasi tersebut karena hasil selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan, serta selama ini di lokasi penelitian tersebut belum ada yang melakukan kajian terkait persoalan yang penulis kaji. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dengan model Miles and Hubberman (Sugiyono, 2019) yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Moenir, 2006) faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan. Berikut hasil kajian berdasarkan Moenir tersebut yang penulis kaji pada Sub Bidang Kependudukan di Kecamatan Ciitung, Kabupaten Bekasi:

Kesadaran pegawai

Di Kantor Kecamatan Sub Kependudukan Kabupaten Bekasi para pegawainya sangat tertib pada aturan dan sudah dianggap baik dan tepat sesuai dengan panduan sistem administrasi, hal tersebut didasarkan dengan tugas dan fungsi itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan. Namun, ada beberapa pegawai yang datang terlambat tidak sesuai dengan jam aturan yang ada di dinas.

Pada pelayanan di sub bagian Bagian Pendaftaran Penduduk dalam pembuatan Kartu Keluarga, para pegawainya sudah cukup baik dalam melayani masyarakat. Dalam akses pelayanan ini juga menyediakan physical access yang memadai sehingga mempermudah proses pelayanan pegawai terhadap warga. Tetapi di bidang administrasi kependudukan yaitu, adanya penundaan berlarut dalam pembuatan Kartu Keluarga, masyarakat sempat ada yang protes karna waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan prosedur pembuatan yaitu selama tiga hari. Terkait pelayanan administrasi kependudukan diantaranya; keterlambatan pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat, dimana pegawai tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang tersedia. Maka dari itu, Komunikasi juga sangat penting dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan di ukur komunikasi penuh perhatian dari pegawai kepada masyarakat, komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat dan komunikasi yang santun dari pegawai kepada masyarakat.

Selain itu, adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki kompetensi dibidang Informasi Teknologi ini merupakan salah satu faktor keterlambatan pegawai dalam pembuatan Kartu

Keluarga. Sebaiknya Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi lebih meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusinya agar lebih efektif dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat Kartu Keluarga atau yang lainnya.

Adanya aturan

Di setiap maasing-masing Sub mempunyai aturannya sendiri, termasuk di Kantor Kecamatan Cibitung di Kabupaten Bekasi. Aturan tersebut telah tertuang di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi dan Peraturan Bupati Bekasi Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, memberikan kewenangan kepada Daerah Kota/Kabupaten untuk mengurus dan memajukan daerah sendiri.

Faktor organisasi

Organisasi merupakan suatu tempat yang berisi orang-orang yang memiliki suatu kepentingan untuk mencapai tujuan yang sama. Suatu organisasi harus memiliki rencana, orrang, serta tujuan. Di Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi mempunyai struktur organisasi yang terarah. Dimana di dalamnya setiap bidang mempunyai struktur organisasinya masing-masing. Seperti di pembuatan Kartu Keluarga, pada pembuatan Kartu Keluarga ini termasuk ke dalam Bidang Pendaftaran Penduduk yang dimana didalamnya ada struktur oraganisasi seperti Seksi Identitas Penduduk dan Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat maka struktur oraganisasi Seksi Identitas Penduduk dan Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk mempunyai tugasnya dan fungsinya masing-masing, yakni:

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan identitas penduduk dan pembinaan kepemilikan identitas penduduk;

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk; dan

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelayanan pendataan penduduk.

Dengan tersusunnya struktur organisasi di Kantor Kecamatan Cibitung maka mekanismekerja (sistem, prosedur, dan metode) bisa mampu menghasilkan pelayanan yang memadai untuk melayani kenyamanan masyarakat.

Faktor kemampuan dan ketrampilan

Skill (keterampilan) pegawai adalah faktor penting dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Ketrampilan kerja bertujuan untuk memudahkan suatu pekerjaan dengan efektif dan efisien untuk menghasilkan kinerja pegawai dengan baik. Di Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi para pegawainya mempunyai keahlian atau keterampilannya di masing-masing bidang yang berbeda. Misalnya di bagian pembuatan Kartu Keluarga (KK), para pegawainya mampu melayani masyarakat dengan baik. Para pegawainya juga meberikan arahan kepada masyarakat bagaimana tata cara alur pembuatan Kartu Keluarga (KK). Dengan kemampuan dan keterampilan yg dimiliki para pegawai, maka masyarakat merasa terbantu dan mengerti alur-alur yang ada di Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi.

Faktor sarana pelayanan

Di Kantor Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi dalam pembuatan Kartu Keluarga sekarang sudah melalui via online yaitu melalui Whatsup (WA). Dimensi akses pelayanan dalam penelitian ini merupakan gambaran bagaimana mudahnya pelayanan melaiu online yang dimana masyarakat yang tinggal jauh dari kota sekarang sudah bisa membuat surat-surat yang di perlukan dan tidak perlu datang ke sub Kependudukan.

Cara mengakses Kartu Keluarga via Online yaitu:

Pertama, mengumpulkan berkas yaitu Kartu Keluarga (KK) rusak/pemula/pisah, Kartu Keluarga Pendetang, Kartu Keluarga Perubahan data, dan Kartu Keluarga yang hilang;

Kedua, Foto berkas lalu kirim foto berkas tersebut melalui via whatsapp sesuai dengan nomer kecamatan masing-masing;

Ketiga, setelah berkas sudah di foto via Whatsapp berkas tersebut dikirim melalui Pos; dan

Keempat, kirim ke alamat PO BOX 007 KK Online dan Cantumkan nama dan no whatsapp.

Selain pelayanan melalui via online, tata ruang kantor yang teratur adan baik, ketersediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat baik dari personal pegawai maupun Web (internet), waktu (jam) pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat. Untuk pelayanan dalam mengurus e-KTP, Kartu Keluarga, akta kematian dan lain-lain bisa melalui link edukcapil.Bekasikab.go.id. Selain itu, Kantor Kecamatan CibitungKabupaten Bekasi mempunyai mobil keliling untuk pelayanan bagi masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya terpencil. Dinasnya juga melakukan jemput bola perekaman KTP –el, sejumlah tempat strategis seperti Mall Technomart, Lapas Kelas II A Bekasi, dan Panti Jompo Tresna Werdha Budi Daya menjadi lokasi pelayanan KTP-el.

Untuk ruang tunggu bagi masyarakat, ruangnya ber-AC dan disediakan tempat duduk yang nyaman bagi masyarakat yang sedang menunggu pembuatan Kartu Keluarga ataupun Surat Pindah Datang. Tetapi mengingat sekarang muncul virus Covid-19, pelayanan diadakan di luar ruangan dan masyarakat juga di beri tempat duduk walaupun tidak banyak. Disdukcapil Kabupaten Bekasi memberlakukan dua waktu pelayanan yaitu pagi (jam 08.00-12.00 jam pendaftaran, 13.30-16.00 sebagai waktu pengambilan output pelayanan). Hal ini dilakukan untuk mengurai frekuensi jumlah penduduk yang melakukan pelayan, namun pada aspek lain penduduk belum mampu menerima output pelayanan dalam waktu yang lebih singkat.

SIMPULAN

Berdasarkan dengan pembahasan tersebut, maka penulis simpulkan bahwa pelayanan public yang dilakukan oleh Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Namun, hal yang harus ditingkatkan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang berarti aparat pemerintahan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai yang menjadi harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31314/PJIA.6.1.1-12.2017>
- Djamrut, D. E. (2015). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1253>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* (n.d.). Retrieved September 11, 2021, from http://bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=show_detail&id=13006
- Kumayza, T. N. (2014). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA. *MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1). <https://ejurnal.unikarta.ac.id/index.php/mahakam/article/view/82>
- Moenir, D. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>

Norliani, E. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DESA CAHAYA BARU KECAMATAN JEJANGKIT KABUPATEN BARITO KUALA*.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf. (n.d.).

Zamroni, A., & Widodo, R. p. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75–82. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127>