

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bogor Timur

(Quality of Public Services for Population Administration in East Bogor Sub-district)

Isdiyanti ^{1*}, Muhammad Baharudin Zubakhrum Tjenreng ²

¹ Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia

¹ isdiheryasa@gmail.com, ² tjenreng@gmail.com;

* corresponding author : **Isdiyanti**

ARTICLE INFO

Article history

Received : April 23, 2025

Revised : June 23, 2025

Accepted: July 4, 2025

Keywords

Quality;

Public Services;

East Bogor District;

Kata kunci :

Pelayanan Publik;

Kualitas;

Kecamatan Bogor Timur;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024

Transparansi : Jurnal

Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

The government as a provider of public services needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service for the sake of improving public services. On the other hand, public satisfaction is a measure of the success of public services provided by public service providers. This study is a descriptive study using a qualitative approach to analyze the quality of public services in the field of population administration in East Bogor District. The data analysis technique used is an interactive model. The results of the study indicate that the quality of public services in the field of population administration in East Bogor District is seen from the aspects of physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy, namely the Public Service section in East Bogor District has not met adequate service facilities to provide services to the community. The community is satisfied with the services provided by the East Bogor District in terms of reliability regarding reliability in handling every public complaint. Employees who provide services to the community who are confused in needing public services, then the sub-district employees provide good service to the community, so that it is easier to obtain information and access to services provided by the government. This will minimize the convoluted bureaucracy and increase government productivity in providing services to the community. For security in the East Bogor District, it has shown efforts to improve the quality of its services related to providing a sense of security for the community. The empathy given by the East Bogor District is by giving a pleasant impression.

Abstrak

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bogor Timur. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bogor Timur dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Bogor Timur belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Bogor Timur dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang confuse dalam membutuhkan pelayanan publik, maka pegawai kecamatan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar lebih mudah untuk memperoleh informasi dan akses ke layanan yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini akan meminimalisir birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan produktivitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Untuk keamanan di Kecamatan Bogor Timur sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Bogor Timur yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tersebut. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik dilingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat.

Pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas. Beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip good governance dan komunikasi birokrasi.

Saat ini Pelayanan Publik di Indonesia belum berjalan dengan maksimal atau dapat dikatakan belum cukup memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka menyediakan layanan public. Contohnya seperti halnya dalam sector pelayanan kesehatan, pelayanan administrative, pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan keamanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan kemasyarakatan dll. Dalam menyediakan pelayanan public pemerintah harus bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat demi peningkatan pelayanan publik.

Pengertian Pelayanan Publik, Menurut Batinggi menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan itu, setiap warga wajib menerima pelayanan public yang terbaik yang diberikan oleh Pemerintah. Sedangkan Menurut Ratminto Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian menurut H.A.S Moenir (2002) menyatakan bahwa Pelayanan Umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Dari berbagai pendapat para ahli pengertian Pelayanan Publik diatas dapat disimpulkan bahwa, Pelayanan Publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Kondisi saat ini Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Menurut Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Dalam hal tersebut pelayanan publik pengertiannya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.
3. Hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM Tahun 2006 dengan Pemerintah KotA Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.
4. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
5. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.
6. Berdasarkan UU Pelayanan Publik, maka pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Bogor Timur yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.
7. Kecamatan Bogor Timur merupakan salah satu Kecamatan di Kota Bogor yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bogor Timur meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.
8. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Bogor Timur bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga(KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik e KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

9. Permasalahan lain di Kecamatan Bogor Timur ini, yaitu mengenai target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Bogor Timur diperoleh data jumlah penduduk dan masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Bogor Timur kepada masyarakat, ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain masyarakat yang sakit, masyarakat yang bekerja di luar daerah maupun di luar negeri yang belum pulang untuk melaksanakan perekaman data.
10. Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Bogor Timur yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia adalah 2 kursi panjang yang dapat memuat 8 orang pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 10 orang lebih. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan. Ruang pelayanan yang ukurannya 8x6 m² yang di dalamnya terdapat 5 orang pegawai dan meja kerjanya, meja tempat pelayanan dengan tempat menunggu untuk masyarakat, kemudian terdapat 2 set alat untuk perekaman data e-KTP.
11. Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Kecamatan Bogor Timur, yang terdiri dari 5 pegawai, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 3 personil yang bertugas. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk penyelesaian pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.
12. Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan dengan sistim kearsipan yang masih tradisional maka pasti pelayanan punlik khususnya terkait dengan Informasi akan berjalan lambat (tidak efisien dan efektif)
13. Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Bogor Timur 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bogor Timur. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci (key informan) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Bogor Timur. Analisis model wawancara interaktif adalah proses sistematis untuk memahami dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari wawancara, di mana peneliti dan responden terlibat dalam dialog yang dinamis. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang topik yang diteliti melalui interaksi yang berkelanjutan. Analisis ini

melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan fokus pada pemahaman makna yang muncul dari percakapan.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bogor Timur

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor Kecamatan Bogor Timur, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

a. Aspek bukti Fisik di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Kecamatan Bogor Timur 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. Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Kecamatan Bogor Timur dengan masyarakat yang sedang membuat surat keterangan untuk menikah mengatakan “masih kurang, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang nunggu di luar”. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan sebagai berikut: “Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di

ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi”.

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kecamatan Bogor Timur belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang 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.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kecamatan Bogor Timur khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Aspek keandalan di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Bogor Timur merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan informan “Prosedurnya mudah, saya cuma nyerahin syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, sehingga pelayanannya jadi cepat”.

Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Kecamatan Bogor Timur, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Pelayanan Umum sebagai berikut: “Terkait dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat- syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Naman masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali”. Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan seorang ibu yang menyatakan bahwa “waktu yang ditetapkan, yaitu untuk KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK danKTP, permohonan akta kelahiran, kematian,”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan

sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

c. Aspek daya tanggap di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Kecamatan Bogor Timur peneliti mewawancarai seorang masyarakat yang sedang berada disana “Sudah baik, saya tanya tentang persyaratan sama pegawai dilayani dengan baik”. Hal ini pertegas dengan pengunjung lainnya yang menyatakan bahwa “pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat- syarat untuk mengurus KK sudah dibawa semua”. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan Kecamatan Bogor Timur Sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat.

Menanggapi pernyataan diatas untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagaimana pernyataan informan berikut: “membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Bogor Timur sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

d. Aspek jaminan di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur

Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Bogor Timur. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Menanggapi masalah keamanan dilingkungan sekitar Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor adapun pernyataan informan sebagai berikut: “untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta penjaga parkirnya. Dengan demikian masyarakat tidak perlu waswas saat melakukan pelayanan”. Hal senada juga disampaikan informan lainnya bahwa “untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari satpol PP”.

Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor adalah aman dapat dilihat dari tanggapan informan berikut “Ya cukup aman karena sudah ada tukang parkir untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi”. Hal ini dipertegas dengan pernyataan informan lain “menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keamanan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan”. Dari wawancara tersebut dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian,

keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kecamatan Bogor Timur telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kecamatan Bogor Timur akan segera menindak lanjuti.

Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka Kecamatan Bogor Timur akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan di Bagian Pelayanan Bogor Timur Kecamatan Bogor Timur dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008:204), bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.

e. Aspek empati di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik. Terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, menurut seorang informan yaitu: “menerangkan dengan se jelas jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik. Sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, SKTS, dll, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap”.

Menurut masyarakat kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik. Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bogor Timur

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Bogor Timur menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut :

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kota Bogor. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Bogor Timur adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

3. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Bogor Timur

Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas, penulis berusaha untuk memberikan upaya- upaya untuk mengatasinya sebagai berikut :

- a. Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
- b. Menyelenggarakan pelayanan yang baik dan tidak berbelit belit yang tidak menyulitkan masyarakat Bogor Timur.
- c. Meningkatkan kapasitas pegawai di Kecamatan Bogor Timur.
- d. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayan publik.

KESIMPULAN

Administrasi kependudukan (Adminduk) tidak hanya bicara mengenai kartu tanda penduduk (KTP) atau kartu identitas (KIA), tapi juga 24 pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang bisa diakses secara gratis oleh masyarakat. Di sini kita lihat ada layanan itu untuk terus mewujudkan Dukcapil prima, responsif, profesional dan inovatif melayani memudahkan dan juga membahagiakan, adaptif dan akuntabel dan kehadiran pemerintah dalam melayani warga harus memberikan manfaat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bogor melakukan jemput bola pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil (Adminduk) melalui kegiatan Dukcapil Family Fest dengan tema Dukcapil Prima Indonesia Maju. Selain jemput bola, saat ini Disdukcapil Kota Bogor juga memiliki layanan drive thru. Jika tidak bisa diambil sendiri, dokumen kependudukan pun bisa diantar melalui kerja sama yang dilakukan antara Dukcapil dengan Gojek. Sebagai salah satu rangkaian menyambut ulang tahun Kota Bogor, Gojek bersama Disdukcapil Kota Bogor mengumumkan kolaborasi GoSend sebagai mitra pengiriman pertama untuk layanan pengantaran dokumen kependudukan daring bagi warga kota Bogor melalui aplikasi Pakuan Prima.

Layanan Pakuan Prima yang merupakan sebuah singkatan dari ‘Pelayanan Administrasi Kependudukan Praktis, Inovatif, dan Melayani’ adalah layanan online berbasis website milik Disdukcapil Kota Bogor. Melalui kolaborasi antara Gojek dan Disdukcapil Kota Bogor, layanan pengiriman on demand GoSend telah terintegrasi sebagai pilihan pengantaran dokumen di website Pakuan Prima. Warga Bogor kini bisa memiliki fleksibilitas untuk mengambil secara langsung di kantor Disdukcapil atau bisa memesan layanan GoSend Instant maupun Same Day langsung di laman website Pakuan Prima dan diarahkan ke aplikasi Gojek untuk pengiriman e-KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Surat Pindah/Datang dari Disdukcapil Kota Bogor.

Berdasarkan data Disdukcapil Kota Bogor, telah memproses hingga ribuan dokumen kependudukan per bulan melalui platform Pakuan Prima. Untuk memastikan keamanan, kerahasiaan dan ketepatan dokumen, nomor registrasi dan informasi mitra GoSend akan tercatat dalam sistem Disdukcapil.

Kecamatan Bogor Timur 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 Kecamatan Bogor Timur belum 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.

Namun masyarakat Kecamatan Bogor Timur merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Bogor Timur 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 Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.

Empati yang diberikan pihak Kecamatan Bogor Timur yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik. Selanjutnya peningkatan pelayanan public dapat dilakukan dengan cara : membuat standar layanan, menetapkan SOP kerja, melakukan review dan evaluasi, memberikan pelatihan terkait peningkatan layanan public, dan manfaat dari layanan public ialah adanya kepuasan dari stekholder/ pihak yang berkepentingan lainnya, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga serta memudahkan stekholder/ pihak yang berkepentingan lainnya dalam memenuhi kebutuhan terkait dengan administrasi dan lain sebagainya. Kendala dari pelayanan public umumnya terjadi akibat kurangnya kapasitas, partisipasi, sarana dan prasana penunjang dari satuan kerja, operator atau pun stekholder/pihak lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik