

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

DI DISDUKCAPIL KOTA PEKANBARU

Putriafnan Salsabil Yedisman (1910843016)

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Andalas

Limau Manis, Padang

2022

Email: salsavedisman@gmail.com

Abstrak

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menjadi acuan awal bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam menetapkan standar pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintah. Penelitian ini berangkat dari permasalahan kualitas pelayanan publik dinas Disdukcapil kota Pekanbaru yang kurang baik mulai dari tidak responsifnya layanan aduan masyarakat, minimnya sarana dan prasarana, serta tidak adanya kepastian waktu atas penyelesaian layanan administrasi. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di dinas Disdukcapil kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh melalui studi kepustakaan atau literatur pada sumber mengenai Disdukcapil Kota Pekanbaru selaku implementor. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di dinas Disdukcapil kota Pekanbaru masih kurang, kondisi ini diketahui dari pegawai yang lemah dalam bekerja serta tidak adanya kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat atas kapan selesainya urusan mereka.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

Law No. 25 of 2009 concerning public services has become the initial reference for the government, especially local governments in setting service standards for people who use government services. This study departs from the problem of the quality of public services at the Pekanbaru City Disdukcapil service which is not good, starting from the unresponsiveness of public complaints services, the lack of facilities and infrastructure, and the lack of certainty of time for the completion of administrative services. This study is intended to analyze the quality of public services at the Disdukcapil office of Pekanbaru city. This study uses a descriptive qualitative research method approach. Primary data was obtained through a study of literature or literature on sources regarding the Disdukcapil of Pekanbaru City as the implementor. From the results of this study, it can be seen that the quality of public services at the Pekanbaru City Disdukcapil service is still lacking, this condition is known from employees who are weak at work and there is no certainty of time given to the community for when their affairs will be completed.

Keywords: Public Service Quality

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kota Pekanbaru. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTPEL), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kota Pekanbaru juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Temanggung. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang – Undang no 23 tahun 2006 dan kemudian direvisi dalam Undang – Undang no 24 tahun 2013. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan lainnya. Administrasi kependudukan bermanfaat bagi pemerintah (pusat) dan pemerintah daerah untuk

perencanaan program-program pembangunan sebagai dasar peningkatan dan pengembangan kualitas penduduk sendiri (Hendrastuti, 09;2004).

Pekanbaru merupakan salah satu kota dengan tingkat perkembangan yang sangat pesat. Dengan status sebagai ibukota provinsi, kota pekanbaru berkembang dari aspek infrastruktur maupun peningkatan jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk kota Pekanbaru merupakan pertumbuhan yang paling besar di kota-kota besar di pulau sumatera yaitu 4,8%. Dari angka tersebut, urbanisasi memberikan sumbangan angka yang paling tinggi yaitu 2,7% dan angka kelahiran 1,8% (Firdaus, 2018;126). Berdasarkan data pertumbuhan penduduk yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Riau tahun 2015 pertumbuhan jumlah penduduk meningkat 2,63% atau 1.038.118, tahun 2016 meningkat 2,55% atau 1.064.566 dan tahun 2017 meningkat 2,49 % atau 1.091.088. Konsekwensi dari pesatnya pertumbuhan penduduk kota Pekanbaru mengakibatkan semakin meningkatnya berbagai tuntutan pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah, termasuk diantaranya adalah pelayanan administrasi kependudukan

Disamping itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru sebagai institusi yang berwenang melakukan pelayanan administrasi kependudukan telah membentuk Unit Pelaksanaan Teknis di setiap kecamatan dengan tujuan mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat dan akurat. Namun demikian berdasarkan LKPJ (Laporan Keterangan Pertanggungjawaban) kota Pekanbaru 2017 terungkap bahwa ketidakmasimalan penyerapan anggaran terutama pada program pengembangan kapasitas SDM pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru . Selain itu terungkap juga beberapa kendala yang dihadapi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota pekanbaru dalam menjalankan program kerjanya,

permasalahan-permasalahan tersebut antara lain; kurangnya sarana - prasarana operasional untuk meningkatkan kinerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru dan keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dibidang Informasi Teknologi.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. (Sinambela dkk, 2006).

Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ”. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan pada penerima layanan. Karena secara teoritis kualitas tujuan

kualitas adalah memuaskan para penerima layanan yakni masyarakat. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Sinambela kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers). (Sinambela, 2011: 5). Dengan demikian pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

TINJAUAN LITERATUR

1. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan Publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Ratminto,

2006). Selain itu pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik (Wike Yuliana, 2020).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy Tjiptono, 1997). Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan (Tjiptono, 1997).

Selain itu, Kondisi kualitas pelayanan publik di Indonesia rendah, hal ini dikarenakan oleh dua penyebab yaitu; pertama, tingkat pengaduan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019 mencapai 11.087 aduan sedangkan pada tahun 2018 hanya berjumlah 10.985 aduan, dengan substansi maladministrasi seperti; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dan lain-lain. Kedua, hasil survei pada penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap 14 standar pelayanan menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik banyak berada pada zona merah atau tingkat kepatuhan rendah.

3. 5 Dimensi mengukur kualitas pelayanan publik

-Tangible

Unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik adalah sarana dan prasarana merupakan karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, MCK, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan pertanyaan guna mengukur kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada dimensi tangible dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang bersih dan nyaman.

-Reliability

Sudah menjadi tuntutan bagi para pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat yang datang untuk mengurus segala keperluannya, para pegawai memang harus dituntut bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tepat mengingat jumlah masyarakat kota Pekanbaru yang sangat banyak terkhusus yang datang ke dinas Disdukcapil kota Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan. Pegawai honorer atau THL (Tenaga Harian Lepas) begitu banyak, tentunya dengan tuntutan pelayanan, para pegawai ini pun harus bisa juga memberikan pelayanan yang maksimal dan tentunya harus mampu bekerja dengan baik.

- Responsiveness

Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan sangatlah banyak, hal ini tentunya membuat pegawai dituntut harus bekerja dengan maksimal dan cepat, namun sayangnya hal ini belum dirasakan oleh masyarakat yang datang mengurus KTP.

-Assurance

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu waktu, jaminan biaya dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. bahwa masyarakat belum mendapatkan jaminan waktu tentang kesiapan pelayanan yang diberikan seperti KTP, KK dan lain sebagainya. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

- Empathy

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini masuk dalam jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan atau literatur. Analisis data berdasarkan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan mendeskripsikan kenyataan dari kejadian

yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya, tujuan asasi pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan expectasi masyarakat. Untuk mencapai titik optimalisasi pelayanan publik maka diperlukan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai kepuasan yang diinginkan masyarakat. Kebijakan kualitas bermanfaat untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan orang-orang yang dilayani (Gaster; 1996; 81). Pelayanan jasa yang dilakukan pemerintah diantaranya adalah administrasi kependudukan. Pekanbaru sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan penduduk tertinggi di pulau sumatera (Firdaus, 2018;126), telah melakukan berbagai upaya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya adalah dengan membentuk Unit Pelayan Teknis (UPT) di berbagai tingkat kecamatan sebagaimana yang termaktub dalam UU no 24 tahun 2013.

Akses dalam pelayanan di ungkapkan oleh Johnston dalam Tjiptono (2005;127) kemudahan menjangkau lokasi pelayanan termasuk jalan-jalan yang ditempuh oleh warga menuju lokasi pelayan, sementara itu KEPMENPAN no.63/M.PAN/2003 menambahkan akses yang harus dimiliki dalam melakukan pelayanan publik diantaranya; sarana yang memadai, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Akses warga terhadap berbagai informasi terhadap pelayanan masih bersifat manual, setiap warga yang ingin mengetahui informasi terkait pelayanan harus datang ke UPT Disdukcapil kecamatan Tampan. Pemanfaatan media internet sebagai media pelayanan masih terpusat di www.disdukcapil.pekanbaru.go.id yang sifatnya masih terbatas, komunikasi dan pelayanan berbasis informasi teknologi belum

terbangun secara maksimal baik di UPT kecamatan Tampan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru. UPT Disdukcapil.

Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah daerah kota Pekanbaru perlu mempertimbangkan aspek pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kecamatan kota Pekanbaru 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. kependudukan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada UPT Disdukcapil kecamatan Sail masih belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan dimana unsur-unsur kualitas pelayanan publik belum berjalan sebagaimana mestinya. Unsur reliability & responsibility dan tangible aspect merupakan unsur yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

REFERENSI

Jurnal

Kabullah, M. I., Ariany, R., Yoserizal, Y., & Rahayu, W. K. (2019). Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 26(2), 102– 111.

<https://doi.org/10.25077/jwa.26.2.102-111.2019>

Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167-179.

Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13-18.

Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24-37.

Koesharijadi, K., Hardiyansyah, H., & Akbar, M. (2019). Implementasi Kebijakan E-Government, Komitmen, Pengembangan Aparatur Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 3(1), 39-45.

Rizki Ananda, B., Ekha Putera, R., & Ariany, R. (2019). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Polres Solok Kota. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 217– 223.

<https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.662>

Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
<https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>

Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119 (Psc 119) Smash Care'S Di

Kota Solok. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 265.

<https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1793>

Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 29(1), 33-40.

Trisno, Andhika. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wane Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*. Vol. 1, No. 1

Subarno, A.G. 2006, *Pelayanan Publik yang Efisien Responsif dan Non Partisan*. Yogyakarta ; Gajahmada University Press
Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung; PT Refika Aditama

Arief, Muhtosim, 2006, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan; Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*, Malang; Bayumedia Publishing

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI

Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Liberty, 2005.

Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol 4, No 2. Pp. 97-102.

Anggara, F., Asril, A., & Putera, R. E. (2021). file:///D:/Downloads/115-File Utama Naskah-552-1-10-20210319. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 15–26.

<https://doi.org/10.33830/jiapi.v2i1.36>

Putra, R. E., Valentina, T. R., (2011). Implementasi Program KTP (E- KTP) di Daerah Percontohan. *Jurnal Mimbar*.

Dokumen

Undang-Undang RI. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public

Website

Ombudsman.go.id, “Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020”,
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>