

STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA DI KABUPATEN BEKASI

Heriawan Abdullah Kunta¹, Rina Susanti Hartono²

¹Universitas Islam 45; heriawanabdullah@gmail.com

²Universitas Islam 45; rinasusanti.h@gmail.com

Dikirimkan: 21 September 2021

Direvisi: 30 September 2021

Diterbitkan: 15 Desember 2021

Keywords :

*Strategy,
Excellent Service,
Government*

Abstract

This study aims to determine the "Strategy of the Department of Population and Civil Registration in Achieving Excellent Service in Bekasi Regency" which is marked by the presence of people who complain or complain about the service that is not yet excellent. This has the potential to become a barrier to achieving these goals. This study uses a qualitative method. The data collection technique is done by means of interviews (interviews) and distributing questionnaires (questionnaires). The instrument used was a Likert scale model questionnaire, with data analysis used was categorization analysis. The sample of this study was 125 people who came to the Bekasi district civil registration and occupation service. The results of the analysis show that: (1) Based on the level of excellent service, the research subjects at Disdukcapil Bekasi regency where the attitude aspect is 62% in the good category, the attention aspect is 50% in the good category, the action aspect is 51% in the good category (Ability) 45% is in the bad category, then the appearance (appearance) is 51% in the good category and 46% is in the good category. This is based on the results of a questionnaire given to 125 research subjects. (2) Based on the conclusion of the research results, there are still obstacles in the ability aspect (ability) 45% which are categorized as not good such as slow service, limited information on service procedures, less informative service and still lack of human resources to provide services. (3) Based on the existing obstacles, Disdukcapil designs strategies to achieve excellent service such as updating administrative information, disdukcapil issues E-SIAK and makes requests through WhatsApp and adds to service human resources provided with administrative training.

PENDAHULUAN

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.(Fauzi & Putra, 2020; Pernanu & Putra, 2016) Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi , sebagai salah satu instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat dengan memberlakukan sosialisasi mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Bekasi. Dengan adanya pelaksanaan program pelayanan satu pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah berupaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses kepemilikan dokumen kependudukan agar kualitas pelayanannya menjadi baik dan efisien.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, terlihat bahwa banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait pengurusan administrasi kependudukan yang lama dan berbelit – belit. lamanya pengurusan administrasi kependudukan berbeda beda antara pengurusan di Kecamatan dan di Disdukcapil akhirnya terjadi penumpukan di Disdukcapil karena pelayanan administrasi lebih cepat jika pengurusan langsung di Disdukcapil, lokasi Kabupaten Bekasi yang luas mengakibatkan masyarakat menempuh jarak yang jauh dari tarumajaya ke cikarang pusat kantor Disdukcapil akan tetapi dengan jumlah pelayanan yang terbatas masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan karna kehabisan nomor antrian ditambah lagi Karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan cara pembuatan administrasi kependudukan, akibatnya pegawai yang menangani dokumen kependudukan cukup kesulitan dan membutuhkan waktu untuk menjelaskan kembali kepada masyarakat.

Tabel 1 . Data *Print Ready Record* (PRR)

Nama Kecamatan	Data Akumulasi Kecamatan
Tarumajaya	47
Babelan	60
Sukawangi	66
Tambelang	5

Tambun utara	139
Tambun selatan	223
Cibitung	85
Cikarang barat	13
Cikarang utara	52
Karang bahagia	95
Cikarang timur	105
Kedungwaringin	73
Pebayuran	35
Sukakarya	78
Sukatani	88
Cabangbungin	14
Muara gembong	10
Setu	89
Cikarang selatan	65
Cikarang pusat	1
Serang baru	48
Cibarusah	25
Bojongmangu	4
Jumlah	1.420

Sumber : Bidang pengelola informasi administrasi kependudukan pelayanan KTP (2020).

Berdasarkan data dari tabel 1, menunjukkan bahwa data *print ready record* (PRR) masih tinggi yaitu 1.420. Data *print ready record* ialah data ktp siap dicetak. Ketika data sudah dipastikan tunggal di data *center*, maka data tersebut dapat dicetak di daerah. Waktu yang dibutuhkan untuk mencetak data PRR relatif cepat. Jika data *print ready record* tidak cepat-cepat diselesaikan maka nanti nya akan terjadi penumpukan pencetakan KTP karena satu hari sesuai data diatas yaitu 1.420 data siap cetak maka Disdukcapil harus mengeluarkan inovasi program agar tidak terjadi penumpukan pengurusan KTP (Pemerintah Kabupaten Bekasi, 2020).

KTP menjadi kebutuhan yang mendasar karena itu adalah identitas diri. Ditambah lagi dengan pengurusan dokumen kartu keluarga (KK), akta kelahiran, kate kematian, akte perkawinan, dan pindah datang penduduk, maka dari itu agar masyarakat tidak menunggu lama dan bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat dan efisien disini lah Disdukcapil harus muncul dengan inovasi-inovasi pelayanan agar tidak terjadi penumpukan masyarakat baik dikecamatan maupun di kantor disdukcapil (Pemerintah Kabupaten Bekasi, 2020).

Tabel 2. Daya Antrian Perhari

No	Pelayanan	Antrian
1	Pelayanan kartu keluarga	150
2	Pelayanan surat pindah	500
3	Pelayanan akte	100

4	Legalisir	50
5	Biodata wni	50
6	Pelayanan kia	100
	Jumlah	500

Sumber : Disdukcapil Kab Bekasi (2020).

Merujuk pada tabel 2, baik data *print ready record*, data jumlah penduduk 2.713.622 jiwa, ditambah letak geografis yang luasnya 1.484,37 km², dengan wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang padat maka Disdukcapil Kabupaten Bekasi harus memberikan inovasi baru terhadap pelayanan publik agar masalah-masalah seperti pelayanan yang berbelit-belit, penumpukan pelayanan di kantor Disdukcapil. Proses pembuatan dokumen kependudukan yang membutuhkan waktu lama, jarak kantor Disdukcapil yang jauh dengan permasalahan yang ada sudah saatnya Disdukcapil muncul dengan inovasi program pelayanan yang baru sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya karena sudah menjadi tugas Disdukcapil memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.

Strategi yang telah dilakukan Disdukcapil seperti menambah daftar antrian, memasang spanduk dan menunggah foto tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan, melakukan agenda kegiatan pelayanan di kecamatan semua agenda yang sudah dilakukan Disdukcapil tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat Kabupaten Bekasi. Untuk mewujudkan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai diperlukan Kebijakan. Kebijakan memberikan petunjuk, prinsip-prinsip dasar, rambu-rambu dan *signal-signal* penting dalam menyusun program dan kegiatan, kebijakan juga memberikan informasi mengenai bagaimana strategi akan dilaksanakan serta memberikan keyakinan bagi pelaksana terhadap upaya implementasi.

Adapun Strategi Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengoptimalkan peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan sumber daya layanan masyarakat, meningkatkan Sistem Informasi data administrasi Kependudukan, meningkatkan kinerja Pengelolaan Keuangan. Namun pada kenyataannya strategi yang sudah dilakukan disdukcapil masih belum bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat oleh karena itu dari permasalahan-permasalahan di atas Disdukcapil harus segera berbenah agar pelayanan prima seperti yang diinginkan masyarakat bisa segera terwujud. Melihat kondisi ini memberikan indikasi bahwa harapan reformasi akan dapat memenuhi tuntutan masyarakat terutama berkaitan dengan perbaikan kualitas layanan publik dari birokrasi masih jauh dari kenyataan. Sesuatu yang penting kemudian adalah bagaimana pemerintah dapat menjalankan fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Kondisi tersebut terjadi kurang adanya sosialisasi tentang persyaratan dan mekanisme itu sendiri

dalam mengurus dokumen yang ingin diurus.

Berangkat dari uraian tersebut, maka untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan umum secara prima sebagai wujud dari penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang serasi dan terpadu dalam rangka pencapaian tujuan akhir yang maksimal dan efisien, diperlukan ada upaya kajian dan analisis terkait dengan Strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menyelesaikan permasalahan yang ada saat ini. Selanjutnya pada penelitian ini akan dibahas mengenai bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencapai pelayanan prima di Kabupaten Bekasi.

TINJAUAN TEORI

Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti disdukcapil kabupaten bekasi memberikan pelayanan dokumen kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga, akte kelahiran, kartu tanda penduduk, kartu identitas anak dan lain lain. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan. (Mahsyar, 2011) Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien dan efektif, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan secara adil, transparan, efektif dan juga efisien bagi masyarakat. (Irawan, 2017)

Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. (Suwithi, 1999). Pendapat lain menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013). Pelayanan prima di suatu lembaga tidak terlepas dari peran kemampuan pemberi layanan tersebut. Pemberi layanan dalam hal ini merupakan sumber daya manusia di lembaga. Sumber daya manusia sebagai pelaku utama penentu pelayanan prima. Implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima terbagi menjadi dua yaitu pembinaan dan peraturan. (Cahyawati, 2017)

Strategi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik

Strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh manajemen puncak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rencana ini meliputi tujuan, kebijakan, dan tindakan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi dan menenangkan persaingan, terutama perusahaan atau organisasi harus memiliki keunggulan kompetitif. Hal ini seperti yang diungkapkan Ohmae (1999:10) bahwa strategi bisnis, dalam suatu kata, adalah mengenai keunggulan kompetitif. Satu-satunya tujuan dari perencanaan strategis adalah memungkinkan perusahaan memperoleh, seefisien mungkin, keunggulan yang dapat mempertahankan atas saingan mereka. Strategi koorperasi dengan demikian mencerminkan usaha untuk mengubah kekuatan perusahaan relatif terhadap saingan dengan seefisien mungkin.

Strategi membangun (political environment) yang mendukung terselenggaranya tata kelola pemerintah yang lebih melayani. Membangun lingkungan politik, Strategi membangun teknologi yang mendukung terselenggaranya proses pelayanan publik yang berbasis pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Strategi menyiapkan dukungan anggaran untuk terselenggaranya program tersebut. Strategi partisipasi seluruh *stakeholders* dalam mendukung terlaksananya program tersebut. *Stakeholders* di sini bisa berasal dari masyarakat, maupun dunia usaha (private sector), tanpa partisipasi dari seluruh *stakeholders* tersebut kebijakan yang bagus sekalipun akan terasa kurang berdampak pada perubahan positif yang merupakan dampak (outcome) dari sebuah kebijakan yang dihasilkan oleh (policy maker). (Wanto, 2018)

Manajemen Pelayanan Pemerintahan Daerah

Setiap pemerintah daerah dipimpin oleh kepala daerah yang dipilih secara demokratis Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah provinsi, kabupaten dan kota. Kepala daerah dibantu oleh satu orang wakil kepala daerah, untuk provinsi disebut wakil Gubernur, untuk kabupaten disebut wakil bupati dan untuk kota disebut wakil wali kota. Kepala dan wakil kepala daerah memiliki tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan. kepala daerah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada pemerintah, dan memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada DPRD, serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari a). Sistem Pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b). kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan

dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c). sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.(Afrizal & Sahuri, 2012)

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi(Sugiyono, 2016)

Populasi yang diteliti oleh penulis untuk penerapan prinsip-prinsip Good Governance agar strategi Disdukcapil dalam mencapai pelayanan prima bisa tercapai. Meliputi pemangku kebijakan dan masyarakat yang berdomisili di wilayah Kabupaten Bekasi yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Dalam hal ini populasinya adalah masyarakat kabupaten Bekasi yang datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus administrasi kependudukan. Penelitian ini yang dijadikan populasi berjumlah 125 orang dalam 5 hari kerja yang diperoleh dari rata-rata kedatangan pemohon administrasi kependudukan sebesar 250 orang/hari. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan sampel random sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen, kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dokumentasi, observasi, serta studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sikap

Dalam mewujudkan pelayanan prima perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam mencapai pelayanan prima yaitu masalah sikap pegawai kepada masyarakat. Peranan sikap dalam pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh mencapai pelayanan prima karena dengan adanya sikap yang baik dalam pelayanan yang dapat membuat masyarakat puas atas pelayanan yang telah diterima.

Pada penelitian ini, dimensi sikap (*attitude*) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

Tabel 3. Sikap (*Attitude*)

Pilihan responden	Frekuensi	Presentase
-------------------	-----------	------------

Sangat baik	23	18%
Baik	77	62%
Tidak baik	25	20%
Sangat tidak baik	0	0%
Total	125	100%

Source: Data diolah (2021).

Berdasarkan data tabulasi hasil responden menjawab mengenai indikator *attitude*, 18 persen memberi tanggapan bahwa *attitude* pelayanan disdukcapil kabupaten bekasi dikategorikan sangat baik. Kemudian sebanyak 62 persen memberikan tanggapan baik, 20 persen memberikan tanggapan tidak baik. Hal tersebut diaplikasikan dalam 3S senyum, sapa, salam kepada masyarakat ketika masyarakat sedang mengurus dokumen kependudukan. Keramahan pegawai kepada masyarakat yang selalu menjawab pertanyaan dari masyarakat. Akan tetapi masyarakat masih kurang puas dikarenakan tidak adanya bagian informasi sehingga masyarakat yang ingin bertanya harus menunggu antrian terlebih dahulu sesuai dengan no antrian yang dia dapat.

Untuk merubah 20 persen tanggapan tidak baik masyarakat pada dimensi sikap (*attitude*) maka Disdukcapil harus membuat strategi baru agar tercapainya pelayanan prima, strategi yang dilakukan Disdukcapil yaitu:

- Melakukan bimbingan teknis kepada seluruh pegawai disdukcapil agar seluruh pegawai bisa memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan sopan sesuai dengan standar oprasional pelayanan, membangun tim yang efektif.
- Melakukan pendidikan dan pelatihan untuk memiliki sikap dan semangat kepribadian yang orientasinya adalah pada melayani dan mengayomi masyarakat.

Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Dengan sudah diterapkannya perhatian maka pegawai sudah siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan aparat pemerintah mengharapkan pemberian pelayanan yang cepat, cermat sekaligus ramah. Dari segi kecepatan misalnya, perlu kejelasan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan diperlukan terselesaikan secara tuntas.

Tabel 4. Perhatian (*Attention*)

Pilihan responden	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	18	14%
Baik	62	50%

Tidak baik	45	36%
Sangat tidak baik	0	0%
Total	125	100%

Source: Data diolah peneliti (2021).

Berdasarkan hasil responden menjawab mengenai indikator *attention*. 14 persen memberi tanggapan bahwa *attention* pelayanan disdukcapil Kabupaten Bekasi dikategorikan sangat baik. Kemudian sebanyak 50 persen memberikan tanggapan baik, 36 persen memberikan tanggapan tidak baik.

Berdasarkan tabel 4, Disdukcapil Kabupaten Bekasi sudah menerapkan dimensi perhatian (*Attention*) petugas yang selalu sigap menanyakan keperluan masyarakat dan memberikan arahan kepada masyarakat agar masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun dengan situasi pandemi covid 19 seperti ini layanan tatap muka ditiadakan dan layanan berubah menjadi pelayanan *online* dengan adanya perpindahan pelayanan ini masyarakat masih harus menunggu lama jawaban dari pegawai bukan karena tidak perhatian atau lamban melainkan yang mengirim pesan ke nomor whatsapp pengaduan melebihi kapasitas harian sehingga masyarakat harus menunggu balasan dengan waktu yang cukup lama.

Disdukcapil harus bisa memecahkan masalah ini agar setiap masyarakat bisa mendapatkan respon dengan cepat. Pemberian pelayanan hendaknya sesuai dengan prosedur yang ada dan dibuat sesederhana mungkin. Kesederhanaan yang di maksud disini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

Untuk merubah 36 persen tanggapan tidak baik masyarakat pada dimensi perhatian (*attention*) maka Disdukcapil memiliki strategi yaitu :

- Menyediakan kotak saran dan nomor *call center* apabila masyarakat ingin memberikan masukan untuk pelayanan atau kebingungan ada yang ingin ditanyakan bisa langsung menghubungi nomor tersebut menggunakan whatsapp.
- Pada saat di kantor disdukcapil juga menempatkan pegawai di loket untuk bagian informasi agar bisa membantu masyarakat yang kebingungan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Tindakan (Action)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima

kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. Dalam mencapai pelayanan prima Tindakan (*Action*) adalah hal yang sangat penting karena di action ini lah pengaplikasian daristrategi yang sudah dirumuskan dijalankan.

Tabel 5. Tindakan (*Action*)

Pilihan responden	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	15	12%
Baik	65	51%
Tidak baik	45	37%
Sangat tidak baik	0	0%
Total	125	100%

Source: Data diolah peneliti (2021).

Berdasarkan data tabulasi hasil responden menjawab mengenai indikator *action*, sebanyak 12% memberi tanggapan bahwa *action* pelayanan disdukcapil kabupaten bekasi dikategorikan sangat baik. Kemudian sebanyak 51% memberikan tanggapan baik, 37% memberikan tanggapan tidak baik.

Berdasarkan data diatas Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah melakukan beberapa upaya dalam percepatan pelayanan agar tercapainya pelayanan prima, sebelum ada nya *covid-19* dengan pelayanan tatap muka langsung Disdukcapil bisa melakukan *oneday one service*. Sehingga untuk masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan satu hari bisa langsung selesai akan tetapi dengan adanya *covid-19* pelayanan berubah *online*. Sehingga dengan berubahnya bentuk pelayanan maka akan berubah juga jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan yang hanya dapat melayani 500 dokumen perhari. Namun dengan adanya *system online* masyarakat bebas mengirim dokumen persaratan tanpa batas waktu karena dengan adanya akses ini maka jumlah pemohon dokumen kependudukan bertambah sehingga pegawai cukup kewalahan jika harus melakukan *one day one service*. Maka dari itu untuk sekarang membuat dokumen kependudukan membutuhkan waktu selama 3hari.

Untuk merubah 37 persen tanggapan tidak baik masyarakat pada dimensi tindakan (*action*) maka Disdukcapil memiliki strategi yaitu :

- Membuka gerai cepat yang berlokasi di sentra grosir cikarang (SGC) dengan adanya gerai cepat ini upaya mewujudkan pelayanan publik yang cepat serta memiliki lokasi yang strategis.
- Membuka *mall public* (Lotte Cikarang) dengan adanya *mall public* diharapkan bisa mengurangi penumpukan antrian di kantor Disdukcapil .

Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai

instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Dalam mencapai pelayanan prima setiap pegawai Disdukcapil wajib dibekali dengan pengetahuan tentang administrasi kependudukan baik berupa dasar hukum maupun berupa mekanismenya, sebab semua pelayanan harus mengacu kepada peraturan-peraturan yang ada.

Tabel 6. Kemampuan (*Ability*)

Pilihan responden	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	23	18%
Baik	46	37%
Tidak baik	56	45%
Sangat tidak baik	0	0%
Total	125	100%

Source: Data diolah (2021).

Berdasarkan data tabulasi hasil responden menjawab mengenai indikator *ability*. Sebanyak 18 persen memberi tanggapan bahwa *ability* pelayanan disdukcapil Kabupaten Bekasi dikategorikan sangat baik. Kemudian sebanyak 37 persen memberikan tanggapan baik, 45 persen memberikan tanggapan tidak baik.

Berdasarkan hal tersebut Disdukcapil Kabupaten Bekasi mampu menjelaskan mekanisme pembuatan dokumen kependudukan secara jelas sehingga masyarakat merasa sangat terbantu dengan penjelasannya, pegawai Disdukcapil juga mampu menyelesaikan masalah yang ada dilapangan dengan acuan peraturan yang ada sehingga menimbulkan kepuasan dimasyarakat, akan tetapi kemampuan ini belum sepenuhnya dimiliki oleh pegawai Disdukcapil secara merata karena masih ada pegawai yang ditanya jawabannya berbeda dengan pegawai lainnya maka dari itu Disdukcapil harus sering-sering melakukan bimtek dan diklat bagi para pegawainya.

Untuk menunjang kelancaran pelayanan pembuatan e-ktip diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan yang handal dan keterampilan atau dengan kata lain didukung dengan kemampuan yang dapat diandalkan dan konsisten dalam menjalankan tugas secara profesional. Sesuai data pegawai, tingkat pendidikan pegawai negeri sipil sudah sangat baik karena kebanyakan lulusan sarjana, memang masih ada juga yang hanya lulusan SMA namun itu tidak menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan. Adapun tingkat pendidikan yang tinggi jika tidak dibarengi keterampilan yang cukup juga tidak akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk merubah 45 persen tanggapan tidak baik masyarakat pada dimensi kemampuan (*ability*) maka disdukcapil memiliki strategi yaitu :

- Melakukan pendidikan pelatihan kepada para pegawai disdukcapil agar menambah wawasan mengenai kinerja pelayanan, membangun ke kompakannya *team work*.
- Evaluasi kinerja pegawai 3 bulan sekali agar bisa melihat apakah kinerja

pelayanan sudah sesuai dengan target dan pencapaian memperbaiki kelemahan- kelemahan yang ditemui dalam bekerja.

Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau *non* fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

Tabel 7. Penampilan (*Appearance*)

Pilihan responden	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	24	18%
Baik	66	51%
Tidak baik	40	31%
Sangat tidak baik	0	0%
Total	125	100%

Source: Data diolah peneliti (2021).

Berdasarkan data tabulasi hasil responden menjawab mengenai indikator *appearance*, sebanyak 18 persen memberi tanggapan bahwa *appearance* pelayanan disdukcapil Kabupaten Bekasi dikategorikan sangat baik. Kemudian sebanyak 51 persen memberikan tanggapan baik, 31 persen memberikan tanggapan tidak baik.

Berdasarkan data diatas penampilan juga masuk dalam salah satu indikator pelayanan prima maka dari itu disdukcapil tak lupa mengingatkan kepada pegawai nya terutama yang bertugas dibagian loket harus dalam keadaan rapih agar mencerminkan kesiapan kita dalam melayani masyarakat namun dengan ada *covid-19* ini pegawai yang beradadi bagian loket juga wajib memakai masker *face shield* dan sarung tangan guna mencegahpenyebaran virus *covid-19*. Namun masih ada yang kurang dari sudut pandang masyarakat yaitu pegawai yang bertugas harusnya memiliki seragam khusus karena pernah terjadi ada yang mengaku pegawai Disdukcapil lalu melakukan pungli dengan dijanjikan dokumen bisa jadi dengan cepat.

Untuk merubah 31 persen tanggapan tidak baik masyarakat pada dimensi penampilan (*appearance*) maka disdukcapil memiliki strategi yaitu :

- Membuat ruang laktasi dan taman bermain anak sehingga membuat kenyamanan bagi masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan.
- Melakukan *briefing* pengecekan atributatau identitas pegawai agar terlihat rapih ketika memberikan pelayanan dan mencegah oknum yang mengaku pegawai disdukcapil lalu meminta uang kepada masyarakat.

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam setiap pekerjaan

apapun sudah pasti ada bentuk tanggung jawab kepada pekerjaan sama halnya pegawai disdukcapil juga harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi apalagi dia bekerja yang dimana dia memiliki akses untuk mengetahui *data base* orang banyak jadi tidak boleh sembarangan dalam memberikan data orang kepada yang bukan bersangkutan, dalam hal ini disdukcapil sudah melakukan tanggung jawabnya dengan cara bagi setiap pemohon yang ingin mengurus dokumen kependudukan baik merubah atau menambahkan hanya bisa dilakukan oleh yang bersangkutan tidak boleh dengan orang lain.

Tabel 8. Tanggung Jawab (*Accountibility*)

Pilihan responden	Frekuensi	Presentase
Sangat baik	21	17%
Baik	58	46%
Tidak baik	46	37%
Sangat tidak baik	0	0%
Total	125	100%

Source: Data diolah peneliti (2021).

Berdasarkan data tabulasi hasil responden menjawab mengenai indikator *accountibility*, sebanyak 17 persen memberi tanggapan bahwa *accountibility* pelayanan disdukcapil Kabupaten Bekasi dikategorikan sangat baik. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa upaya-upaya para *staff* disdukcapil memberikan tanggung jawab penuh baik terhadap para masyarakat yang membutuhkan layanan maupun data-data pribadi *customer*. Kemudian sebanyak 46 persen memberikan tanggapan baik, 37 persen memberikan tanggapan tidak baik.

Dalam setiap pekerjaan apapun sudah pasti ada bentuk tanggung jawab kepada pekerjaan sama halnya pegawai disdukcapil juga harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi apalagi pekerjaan yang dimana dia memiliki akses untuk mengetahui *data base* pribadi banyak orang jadi tidak boleh sembarangan dalam memberikan data orang kepada yang bukan bersangkutan, dalam hal ini Disdukcapil sudah melakukan tanggung jawabnya dengan cara bagi setiap pemohon yang ingin mengurus dokumen kependudukan baik merubah atau menambahkan hanya bisa dilakukan oleh yang bersangkutan tidak boleh dengan orang lain.

Untuk merubah 37 persen tanggapan tidak baik masyarakat pada dimensi tanggung jawab (*accountibility*) maka disdukcapil memiliki strategi yaitu :

- Melakukan pelayanan *one day one service* yaitu bertanggung jawab menyelesaikan satu hari selesai dalam pengurusan dokumen kependudukan sebelum adanya *pandemic covid 19*.
- Melakukan kerja sama dengan satpol PP dalam mencegah adanya calo di kantor disdukcapil.

Tabel 9. Hasil Kategorisasi variable Pelayanan Prima

Penentuan Populasi	Penilaian		
	Rendah	Sedang	Tinggi
250 orang x 5 hari kerja = 1250 orang 1250 x 10% = 125 orang Populasi 125 orang	46%	50%	4%

Source: Hasil tabulasi penelitian (2021).

Berdasarkan dari tabel 9, dari 125 populasi 46 persen memberikan penilaian rendah 50 persen memberikan nilai sedang dan 4 persen orang memberikan nilai tinggi. Penilaian ini dari hasil 6 indikator penilaian yaitu kemampuan (*ability*) bagaimana pegawai disdukcapil mampu meyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat dan pegawai. Disdukcapil juga harus paham betul terkait adminduk (administrasi kependudukan), sikap (*attitude*) bagaimana sikap pegawai disdukcapil dalam memberikan pelayanan. Penampilan (*appearance*) bagaimana penampilan pegawai disdukcapil dalam memberikan pelayanan rapih atau tidak. perhatian (*attention*) bagaimana pegawai disdukcapil dapat menyediakan fasilitas ruang bermain anak ruang laktasi dan fasilitas lainnya. Tindakan (*action*) bagaimana pegawai disdukcapil bisa memberikan tindakan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Tanggung jawab (*accountibility*) bagaimana petugas disdukcapil mampu menjaga kerahasiaan dokumen masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan prima beberapa indikator diatas harus bisa diterapkan oleh disdukcapil apalagi jika melihat strategi yang sudah dirumuskan oleh disdukcapil agar tercapainya pelayanan prima. Disdukcapil terus berinovasi baik dari program jemput bola yaitu pelayanan keliling dan membuka gerai/*mall public* harus dikonsepsikan matang-matang sehingga apa yang sudah dikonsepsikan tidak berjalan sesuai dengan target sasaran. Salah satu sasaran disdukcapil yaitu memecah penumpukan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan, akan tetapi strategi yang bagus juga harus dibarengi dengan sarana prasarana yang memadai dan disdukcapil juga harus menyiapkan pegawai yang baik secara kemampuan dan sikap dengan cara melakukan diklat, bimtek agar setiap individu pegawai menguasai betul tentang tupoksinya. Sehingga mampu menyelesaikan masalah yang ada dimasyarakat. Penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan juga harus dilakukan agar masyarakat sadar bahwa pentingnya memiliki dokumen kependudukan.

Melihat penilaian tersebut, disdukcapil harus cepat berbenah agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa berubah menjadi lebih baik lagi. Karena jika dilihat dari segi strategi dalam program disdukcapil masih terlihat bagus karena terus berinovasi dalam pelayanan terhadap masyarakat namun berbicara mekanisme pelayanan *step by step* masih memiliki banyak keurangan sehingga masyarakat belum puas kepada kinerja pelayanan yang dilakukan oleh disdukcapil Kabupaten

Bekasi.

Strategi Disdukcapil untuk Mencapai Pelayanan Prima

Strategi organisasi merupakan suatu pernyataan mengenai arah dan tindakan yang diinginkan diwaktu yang akan datang, mencakup rencana program, tindakan-tindakan manajemen untuk mencapai misinya. Adapun strategi ini biasa berkaitan yaitu:

- a. Bagaimana target-target kinerja yang harus dipenuhi;
- b. Bagaimana organisasi akan memberikan perhatian;
- c. Bagaimana organisasi akan memperbaiki kinerja bagi perbaikan aspek lainnya;
- d. Bagaimana organisasi melaksanakan misinya.

Untuk menyusun strategi dan rencana kegiatan perlu diperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh, baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal organisasi, yang selanjutnya dapat disinergikan antara faktor internal dan eksternal tersebut untuk menjadi alternatif strategi yang bisa dipilih. Teknik penyusunan formulasi strategi dengan matriks SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats*) adalah dengan menuliskan faktor-faktor kunci keberhasilan yang memiliki nilai tinggi, yang serasi, atau cocok dipadukan dalam setiap kwadran ke kolom matriks SWOT yang telah diformat.

Berdasarkan permasalahan yang ada dilapangan maka dari itu disdukcapil mengambil langkah cepat dengan memberikan strategi inovasi dalam pelayanan agar masyarakat dapat dengan mudah membuat dokumen kependudukan tanpa harus takut, jarak yang jauh. Biaya, ketidak tepatan waktu dalam mengurus dokumen berikut beberapa strategi yang dibuat disdukcapil agar memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Gerai cepat (gercep)

Berlokasi di lantai 2 *food court* Sentra Grosir Cikarang (SGC), Jalan R.E Martadinata Nomor 95, Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi. Dengan hadirnya gerai cepat ini upaya mewujudkan pelayanan publik yang cepat dan lebih terjangkau lokasinya di gerai cepat ini melayani perekaman KTP elektronik, percetakan KTP elektronik, kartu keluarga (KK, akta kelahiran, akta kematian, dan kartu identitas anak (KIA). Jam buka gerai ini hari senin sampai dengan jumat 09.00 – 15.00 sedangkan dihari sabtu gerai ini buka jam 09.00 – 14.00.

Hasil wawancara dari salah satu wargabernama Robi Nurpiatno mengatakan : *“sangat terbantu dengan dibuka nya gerai cepat di sgc disamping lokasinya yang strategis waktu pembuatan dokumen nya juga cept hanya 3 hari saja beliau juga memberikan masukan kepada disdukcapil agar membuka gerai cepat juga diwilayah utara agar warga muaragembong, tarumajaya, babelan aksesnya lebih dekat”* (Nurpianto, 2021) .

Mall public (Lotte Cikarang)

Berdasarkan dimensi Tindakan (*action*) dengan melihat penumpukan antrian di kantor disdukcapil dan agar memecah kerumunan masa *pandemic* covid 19 ini

Disdukcapil mengambil tindakan membuka *mall public* berlokasi dipusat perbelanjaan *lotte mart* di wilayah cikarang utara Disdukcapil membuka pelayanan khusus pengurusan akta perkawinan selain di kantor. Disdukcapil di *lotte mart* juga bisa mengurus akta perkawinan agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kantor disdukcapil untuk pengurusan akta perkawinan. Sehingga dapat mengorganisasikan sejumlah penumpukan antrian pelayanan sehingga pengurusan dokumen akta perkawinan bisa dengan cepat selesai. Jam pelayanan pengurusan dokumen akta perkawinan dari jam 09.00 – 15.00.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang bernama Rico mengatakan: “*sangat terbantu dengan ada nya pelayanan mall public akses lebih dekat dan ditambah lagi kita bisa sambil berbelanja dan mengurus dokumen kependudukan saran beliau kalo bisa disetiap mall ada pelayanan public agar mudah kan masyarakat karena mall sekarang menjadi pusat berkumpul nya masyarakat* (Rico, 2021).

E-Siak (web)

Berdasarkan dimensi tanggung jawab (*accountability*) sudah menjadi tanggung jawab disdukcapil memberikan layanan yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan disdukcapil mengeluarkan *web* resmi untuk pengurusan dokumen kependudukan. Caranya masyarakat bisa mengakses *website* resmi disdukcapil Kabupaten Bekasi kemudian daftar. Isi data pribadi yang dibutuhkan, setelah mendapatkan aktivasi atas *account* pribadi yang didaftarkan dari disdukcapil pemohon dapat *login* (masuk) ke program esiak.

Setelah itu pemohon dapat mengklik pendaftaran pengurusan yang dibutuhkan, masukan dokumen pendukung. Setelah semua persyaratan terpenuhi dalam waktu 2 kali 24 jam dokumen yang dibutuhkan akan dikirim ke *email* pemohon. Dokumen yang masuk *email* pemohon bisa langsung dicetak. Sesuai peraturan menteri dalam negeri nomor 19 tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan, bahwa dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kecuali ktp elektronik dan kartu identitas anak (KIA) akan dicetak dengan menggunakan kertas A4 80 gram.

Hasil wawancara dari masyarakat yang bernama Aryo mengatakan : “*dengan adanya E-Siak ini sangat membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu (sibuk) untuk mengurus dokumen kependudukan, karena dari manapun kita berate kita bisa mengakses dengan mudah situs ini dan hasil dari pelayanan nya pun cepat hanya 2 hari kerja saya , akan tetapi beliau juga memberikan saran agar situs dari E-Siak ini terus diupdate karena suka tidak bisa masuk mungkin karna server down banyak yang akses*” (Aryo, 2021).

Whatsapp (Online)

Berdasarkan dimensi perhatian (*attention*) karena disdukcapil peduli dengan masyarakat agar masyarakat tidak perlu mengantri dan datang ke kantor untuk mengurus dokumen. Maka disdukcapil juga mengeluarkan pelayanan baru yaitu pelayanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* (WA). Untuk mengurus

dokumen kependudukan menggunakan *whatsapp* sangatlah mudah, masyarakat tinggal mengirimkan foto persaratan dokumen yang ingin diurus jika sudah ada balasan dari admin *whatsapp* berkas sudah menyetujui. Maka pemohon tinggal menunggu hingga dokumen sudah *terupload* dan dikirim ke nomor *whatsapp* pemohon berbentuk *file pdf* jadi masyarakat tinggal mencetak sendiri dirumah dengan menggunakan kertas A4 80 gram.

Hasil wawancara dari masyarakat yang bernama Zaenuri mengatakan : “*sangatlah mudah mengurus dokumen kependudukan lewat whatsapp bukan hanya anak muda orangtua pun bisa karena aplikasi whatsapp ini bukan hanya anak muda saja yang menikmati tetapi orangtua juga jadi dengan adanya pelayanan whatsapp sangatlah membantu masyarakat , beliau juga memberikan saran alangkah baik nya jika ada 2 sampai 3 nomor untuk masing-masing admin pengurusan dokumen contoh pengurusan kartu keluarga (KK) ada 3 nomor agar bisa lebih cepat dalam merespon whatsapp masyarakat*” (Zaenuri, 2021).

Mobil keliling (pelayanan jemput bola)

Mobil keliling atau biasa disebut pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan didalam mobil pelayanan dengan target kantor desa yang ada di Kabupaten Bekasi. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan bisa menjangkau desa-desa yang lokasinya jauh dari disdukcapil. Sehingga warga tidak perlu jauh-jauh ke kantor Disdukcapil cukup datang ke kantor desa sudah bisa mengurus dokumen yang ingin diurus. Pelayanan ini memiliki sifat yang sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat oleh disdukcapil sehingga tidak setiap saat *stand by* di desa.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang bernama Febri mengatakan : “*dengan adanya pelayanan mobil keliling ini kami sangat terbantu apalagi dengan wilayah rumah sayayang ada di Tarumajaya karena jika harus mengurus dokumen kependudukan saya harus ke kantor Disdukcapil perjalanan yang saya tempuh sangat jauh dan membutuhkan biaya yang lumayan, akan tetapi dengan adanya pelayanan mobil ini saya tidak perlu jauh-jauh ke kantor disdukcapil cukup ke kantor desa lalu saya bisa mendapatkan dokumen kependudukan yang ingin saya urus, beliau juga memberikan saran agar pelayanan mobil keliling ini dibuatkan jadwal serutin mungkin agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan*” (Febri, 2021).

Motor keliling (pelayanan Keliling)

Berdasarkan dimensi sikap (*attitude*) dengan melihat keluhan masyarakat mengenai jauh nya jarak antara tempat tinggalnya dengan wilayah kantor disdukcapil. Maka disdukcapil mengambil sikap untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan masyarakat. Disdukcapil membuat pelayanan motor keliling atau disebut pelayanan motor keliling. Motor keliling adalah pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan dengan fasilitas motor dengan target kantor Kecamatan yang ada di Kabupaten Bekasi. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan bisa menjangkau kecamatan-kecamatan yang lokasinya jauh dari disdukcapil sehingga warga tidak perlu jauh-jauh ke kantor disdukcapil. Cukup datang ke kantor kecamatan sudah

bisa mengurus dokumen yang ingin diurus.

Pelayanan ini sifatnya sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat oleh disdukcapil sehingga tidak setiap saat *stand by* di Kecamatan. Sehingga yang membedakan dengan pelayanan mobil adalah petugas langsung mendatangi desa dengan menggunakan mobil. Sedangkan untuk menuju kecamatan menggunakan motor. Dikarenakan jika di desa akses untuk masuk ke *system* nya sedikit sulit oleh karena itu menggunakan mobil agar bisa mengakses *system* yang ada menggunakan peralatan yang ada di mobil. Adapun di kecamatan, menggunakan motor karena akses untuk menggunakan *system* sangat mudah sehingga petugas cukup membawa laptop dan perangkat yang perlu digunakan saja. Sasaran pelayanan adalah apabila ada sisa yang belum mendapat jadwal mobil keliling maka masyarakat bisa datang ke kecamatan untuk mendapatkan pelayanan motor keliling. Sehingga tidak perlu menunggu pelayanan mobil atau datang ke kantor disdukcapil.

Hasil wawancara dengan masyarakat bernama Asep mengatakan : *“sangat terbantu adanya pelayanan ini karena kemarin desa saya belum kebagian jadwal mobil keliling. Sedangkan saya sangat membutuhkan dokumen akta kelahiran untuk anak saya karena dia mau sekolah agar bisa membuat kartu identitas anak (KIA), saran dari saya agar personilnya ditambah sehingga pengurusan dokumen bisa lebih cepat”* (Asep, 2021).

Peka lahiriah

Berdasarkan dimensi kemampuan (*ability*) untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Disdukcapil membuat pelayanan peka lahiriah. Peka lahiriah adalah pelayanan baru disdukcapil yaitu dengan sekali pengurusan masyarakat bisa langsung mendapatkan 3 (tiga) dokumen yaitu Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Akan tetapi pengurusan peka lahiriah ini memiliki ketentuan yaitu bayi dengan usia 1 sampai 60 hari saja yang bisa mengurus. Sehingga jika usia bayi sudah berusia 60 hari lebih maka sudah tidak bisa mengurus peka lahiriah. Masyarakat harus mengurus satu persatu kebutuhan dokumen tidak bisa langsung sekaligus 3 seperti peka lahiriah.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang bernama Yogi mengatakan: *“sangat terbantu dengan adanya pelayanan peka lahiriah karena yang tadi nya saya harus mengurus satu persatu tetapi dengan adanya pelayanan peka lahiriah saya hanya cukup mengurus sekali tetapi mendapatkan 3 dokumen”* (Yogi, 2021).

Penambahan fasilitas

Berdasarkan dimensi penampilan (*appearance*) disdukcapil telah membuat ruang laktasi, ruang bermain anak, *free wifi*, lemari buku yang diisi dengan buku-buku yang ada di perpustakaan Kabupaten Bekasi. Dengan adanya fasilitas tambahan di kantor disdukcapil sehingga dapat membuat masyarakat nyaman dengan fasilitas yang ada masyarakat dapat menunggu proses pembuatan dokumen dengan mengisi waktu untuk membaca atau lainnya.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang bernama Jihad mengatakan : “dengan ada nyafasilitas baru ini saya sangat nyaman apalagisaya bawa anak istri jadi istri dan anak sayabisa menunggu diruang bermain anak jadi saya ga takut anak saya nangis atau rewel pak” (Jihad, 2021).

Melihat dari permasalahan yang ada dilapangan yaitu masalah sikap pegawai kepada masyarakat, perhatian (*attention*), tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima penumpukan antrian di kantor disdukcapil. Penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab *staff* dalam proses pelayanan.

Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Disdukcapil

Untuk mecapai pelayanan prima biasa nya terdapat hambatan-hambatan yang dialami disdukcapil. Akan tetapi jika disdukcapil mampu menyelesaikan hambatan ini dengan cepat maka untuk mencapai pelayanan prima akan menjadi lebih mudah:

1. Berkaitan dengan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) masih sering dijumpai *error* sehingga petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat mengalami sedikit hambatan.
2. Kendaraan operasional yang terbatas sehingga dalam hal pelayanan mobil dan motor keliling kecamatan dan desa harus menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan keliling.
3. Sumberdaya manusia masih kurang sehingga satu petugas harus bisa *multitalent* dalam semua pelayanan dokumen kependudukan.
4. Masih banyaknya masyarakat yang kurang peduli dengan dokumen kependudukan, ketika sudah terdesak masalah baru diurus dokumen kependudukan nya.
5. Masih terjadi penumpukan antrian di Disdukcapil karena akses pelayanan dokumen kependudukan dikecamatan- kecamatan masih belum maksimal diharapkan disdukcapil mampu menyelesaikan permasalahan yang adad dikecamatan baik secara sistem maupun prosedur pelayanan yang cepat.

Upaya Disdukcapil dalam Mengatasi Hambatan

Berdasarkan hambatan-hambatan yang ada diatas maka disdukcapil segera mencari solusi agar apa yang dirasakan masyarakat terkait pelayanan yang lambat dan berbelit- belit bisa menjadi pelayanan yang cepat dan efisien berikut upaya yang dilakukan Disdukcapil :

1. Disdukcapil sudah mengupdate sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) agar bisa memudahkan dan melancarkan petugas dalam pengoperasian system informasi administrasi kependudukan.
2. Untuk menyelsaikan kendala masyarakat yang berkaitan dengan jarak maka Disdukcapil mengeluarkan pelayanan *e-siak* dan pelayanan *whatsapp* jadi

masyarakat yang letaknya jauh dari kantor Disdukcapil atau masyarakat yang sibuk bisa menggunakan pelayanan ini untuk mengurus dokumen kependudukan.

3. Untuk memaksimalkan petugas yang ada maka disdukcapil juga memberikan bimbingan teknis kepada petugasnya agar setiap petugas mampu menyelesaikan setiap pelayanan yang diminta oleh masyarakat dengan cepat.
4. Disdukcapil sudah mengupayakan pemberitahuan tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan baik dengan menggunakan *banner*, *brosur* dan media sosial. Disdukcapil juga sudah memberikan akses yang sama untuk kecamatan agar bisa membuat kartu keluarga, mencetak KTP, dan melakukan perekaman KTP.

Menyelenggarakan pelayanan berkualitas bermula dari terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat. Sehingga dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintahan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan pemaparan dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Untuk mencapainya pelayanan prima maka Disdukcapil memiliki strategi pada dimensi sikap (*attitude*) melakukan bimbingan teknis kepada seluruh pegawai disdukcapil bisa memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan sopan sesuai dengan standar operasional pelayanan, membangun tim kerja yang efektif dan efisien. Pada dimensi perhatian (*attention*) menyediakan kotak saran dan nomor *call center* apabila masyarakat ingin memberikan masukan untuk pelayanan atau kebingungan ada yang ingin ditanyakan bisa langsung menghubungi nomor tersebut menggunakan *whatsapp*. Pada dimensi tindakan (*action*) membuka *mall public* (lotte Cikarang) dengan adanya *mall public* diharapkan bisa mengurangi penumpukan antrian di kantor Disdukcapil. (2) Pada dimensi kemampuan (*ability*) melakukan pendidikan pelatihan kepada para pegawai Disdukcapil agar menambah wawasan mengenai kinerja pelayanan dan membangun ke kompakkan *team work*. Pada dimensi penampilan (*appearance*) membuat ruang laktasi dan taman bermain anak sehingga membuat kenyamanan bagi masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan. Pada dimensi tanggung jawab (*accountability*) melakukan pelayanan *one day one service* yaitu bertanggung jawab menyelesaikan satu hari selesai dalam pengurusan dokumen kependudukan ketika pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian masih ditemukan hambatan-hambatan yaitu sikap (*attitude*), masih ditemui pegawai yang tidak ramah kepada masyarakat. Perhatian (*attention*), lambatnya respon pegawai dalam menyikapi keluhan masyarakat. Tindakan (*action*) kurang sigapnya pegawai dalam melayani

masyarakat. Kemampuan (*ability*) masih kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi yang menghambat proses pelayanan. Penampilan (*appearance*) kurangnya fasilitas tempat duduk diruang tunggu. Tanggung jawab (*accountability*) masih adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan upaya-upaya yang telah dilakukan Disdukcapil untuk mencapai pelayanan prima seperti pembaharuan informasi administrasi. Disdukcapil mengeluarkan *E-SIAK* dan membuat permohonan melalui *whatsaap* serta menambah SDM pelayanan yang diberikan pelatihan dan pendidikan terkait administrasi kependudukan, mengoptimalkan peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis manajemen pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(01).
- Aryo. (2021). *Wawancara terkait E-Siak*.
- Asep. (2021). *Wawancara terkait Mobil Keliling*.
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima. *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, 2(1), 67–74.
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41.
- Febri. (2021). *Wawancara terkait Mobil Keliling*.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174–201.
- Jihad. (2021). *Wawancara terkait Penambahan Fasilitas*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Nurpianto, R. (2021). *Wawancara terkait Gerai Cepat (Gercep)*.
- Pemerintah Kabupaten Bekasi. (2020). *Informasi Pelanan Publik*. Disdukcapil. www.disdukcapil.bekasikab.go.id
- Pernanu, I. G., & Putra, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan: Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. *Maslahah*, 7(2), 15–32.
- Rico. (2021). *Wawancara terkait Mall Public (Lotte Cikarang)*.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. Afabeta.
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39–43.
- Yogi. (2021). *Wawancara terkait Peka Lahiria*.
- Zaenuri. (2021). *Wawancara terkait Whatsapp*.