

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISDUKCAPIL KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

AFINA DAMAYANTI

2216041153

Sebagai

Tugas pada mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG 2023**

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

AFINA DAMAYANTI

2216041153

Pelayanan publik saat ini menjadi salah satu hal terpenting yang dilihat masyarakat dalam kinerja pemerintah. Semakin banyaknya tuntutan seiring perkembangan teknologi yang mengharuskan pelayanan terus diperbaharui untuk efisiensi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hal-hal yang menjadi penyebab dalam rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik beserta faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut kepada masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini adalah penelitian deskripsi kualitatif, bertujuan untuk mengetahui gambaran dalam mendeskripsikan suatu peristiwa yang terjadi guna disajikan secara data yang sistematis, akurat, serta faktual. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan. Adapun data-data responden yang dianalisis hasil observasinya yakni 47 jumlah laki-laki dan 53 jumlah perempuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kinerja yang dilakukan dalam melayani masyarakat sangat lama dan melalui proses yang berbelit-belit, (2) petugas yang tidak ramah dalam melayani atau tidak sesuai SOP, (3) prosedur yang sangat panjang justru menyulitkan masyarakat, (4) dimensi bukti fisik dalam sarana dan prasarana yang masih belum terfasilitasi secara lengkap. Faktor penghambat lamanya kinerja yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Kata kunci : pelayanan publik, disdukcapil kota bandar lampung, standar pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN DISDUKCAPIL CITY OF BANDAR LAMPUNG

By

AFINA DAMAYANTI

2216041153

Public services are currently one of the most important things that the public sees in government performance. The increasing number of demands along with technological developments requires services to be continuously updated for efficient performance. This study aims to find out more about the things that cause the low level of quality of public services and the factors that become obstacles in the implementation of these services to the community at Disdukcapil, Bandar Lampung City.

This research is a qualitative descriptive research, aiming to find out the description in describing an event that occurred in order to present systematic, accurate, and factual data. Data collection techniques used were through observation, interviews and field documentation. The data from the respondents whose observations were analyzed were 47 men and 53 women.

The results showed that (1) the performance in serving the community took a very long time and went through a convoluted process, (2) officers who were not friendly in serving or did not comply with SOP, (3) very long procedures made it difficult for the community, (4)) dimensions of physical evidence in facilities and infrastructure that are still not fully facilitated. The inhibiting factor is the length of performance that is not in accordance with the service standards that have been determined at the Bandar Lampung City Dukcapil Office.

Keywords: public services, Bandar Lampung city dukcapil office, service standards

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala Yang Maha Mengetahui segala sesuatu dan Maha Penolong. Alhamdulillahirobbil'alamin, tiada kata yang pantas untuk diucapkan selain rasa bersyukur kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat serta nikmat-Nya yang tak terhingga jumlahnya. Sholawat serta salam, semoga tetap dicurahkan atas junjungan Nabi Muhammad Saw beserta para sahabatnya.

Karya ini disusun untuk menyelesaikan tugas pada mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik, dimana seluruh isinya semoga dapat memberi ilmu maupun pengetahuan baik bagi penulis maupun pembacanya terkait topik yang dibahas. Penulis menyadari mungkin masih banyak kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan, karena itu penulis berharap terdapat saran dan masukan guna membangun perbaikan serta manfaat yang jauh lebih baik di masa depan. Dalam karya tugas ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A , selaku dosen pada mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik yang telah mengajari dan membimbing saya dalam awal proses penulisan ini.
2. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian, yang secara tidak langsung mendukung adanya analisis dalam karya tulis ini.

Bandar Lampung, 04 September 2023

Penulis

Afina Damayanti

2216041153

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kegiatan dalam proses pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi layanan masyarakat tentunya tidak dapat secara langsung dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-harinya. Hal ini disebabkan karena seluruh pelayanan pasti dibutuhkan untuk memenuhi kehidupan. Begitupun dengan pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dalam melayani masyarakatnya untuk pemenuhan kebutuhan layanan. Penyelenggaraan kebutuhan layanan ini dapat berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi sah yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemenuhan layanan ini memerlukan kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi tuntutan masyarakat kepada pihak pemerintahan terkait penyelenggaraannya.

Salah satu hal yang sangat diperhatikan dalam pelayanan publik ini, yakni kualitas atau mutu pelayanannya yang dinilai sudah atau belum sesuai dengan prosedur kinerja aparatur pemerintah yang seharusnya kepada masyarakat. Pemerintah ialah sebagai penyedia seluruh layanan jasa dalam administrasi sah negara, pemerintah juga dituntut untuk memberi standar kualitas yang baik dan berkualitas dalam melayani khalayak publik. Apalagi semakin banyaknya pengaduan terkait rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka hal tersebut justru menjadi tantangan yang signifikan oleh pemerintah untuk terus memperbaharui kualitas layanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat kedepannya.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa :

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang

Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya juga diperjelas dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 yakni :

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pemberian standar mutu pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan sebuah hal yang harus selalu dicermati guna menyediakan layanan pada tuntutan kepuasan masyarakat. Saat ini, masih sering dirasakan oleh banyaknya masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari standar maupun harapan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan layanannya. Demikian juga dengan pemerintah di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang tidak terlepas dari permasalahan pengaduan layanan yang pelayanannya dinilai masih relatif kurang memuaskan keinginan dan harapan masyarakat setempat.

Berdasarkan banyak research dan observasi ke beberapa orang terkait pengeluaran layanan tersebut, penulis menemukan masalah yang menjadi pengaduan banyak masyarakat luas terkait pelayanan tersebut, yakni lamanya dan membingungkannya prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui prosedur pembuatan KTP tersebut wajib didaftarkan via online terlebih dahulu, banyak masyarakat justru saling bertanya-tanya kepada sekitar untuk tata cara pendaftarannya.

Hal ini yang justru menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mempublikasikan secara luas dan jelas mengenai prosedur terbaru dalam pembuatan KTP, dan jika penjelasan dari aparatur setempat sudah jelas maka tidak akan ada lagi masyarakat yang kebingungan akan hal ini.

Masalah selanjutnya yang sangat diresahkan oleh masyarakat yakni dalam segi kecepatan pelayanannya, serta kenyamanan masyarakat yang masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian saat pengajuan permohonan layanan sampai proses

serta penyelesaian layanan masih jauh dari prosedur yang ada. Hal ini berdampak pada waktu tunggu masyarakat terhadap pelayanan yang seharusnya sesuai prosedur tetapi malah tidak sesuai waktu prosedur yang telah dicantumkan.

Sarana prasarana dan Kenyamanan masyarakat yang mengajukan layanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung ini juga masih dirasa kurang memadai. Diantaranya yakni banyak masyarakat yang berdiri untuk menunggu layanan maupun duduk di area lantai-lantai secara tidak kondusif dikarenakan rumitnya dan lamanya prosedur yang dibuat, sehingga banyak masyarakat berlalu-lalang sibuk mengurus berkasnya serta banyaknya juga masyarakat yang menunggu sambil duduk memenuhi area lantai di dalam maupun luar kantor.

Masalah selanjutnya yaitu banyaknya masyarakat yang memberikan pengaduan terhadap aparatur pemerintah yang ditugaskan untuk melayani masyarakat dengan baik malah dinilai tidak sesuai dengan sikap profesionalitas. Pelayanan ini dapat diukur oleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tetapi beberapa masyarakat bilang bahwa mereka banyak memberi kritik dan masukan kepada aparatur setempat dalam sikap melayaninya justru malah tidak sesuai dengan hasil IKM yang dikeluarkan oleh aparatur tersebut. Menurut masyarakat, kualitas pelayanannya masih rendah dan banyak masukan yang seharusnya diterima oleh kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung ini, tetapi hasil IKM tidak sesuai yang keluar menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah baik.

Pengukuran IKM ini terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelaksanaan Instansi Pemerintah. Dalam penilaian ini, dibagi 14 indikator yakni :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Tugas Pelayanan
6. Kecepatan Pelayanan

7. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
8. Kesopanan Petugas Pelayanan
9. Keramahan Petugas Pelayanan
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Jadwal Pelayanan
12. Kemampuan Petugas Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Lingkungan

Beserta data angka untuk kategori penilaian IKM dapat dilihat seperti tabel berikut :

Tabel 1. Pedoman Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	76.60-88.30	B	Baik
4	3.26-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Berdasarkan pengukuran IKM yang terdapat pada hasil laporan tingkat kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung Tahun 2022, diperoleh hasil indikator sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	47
2.	Perempuan	53
Jumlah		100

Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SD	4
2.	SLTP	7
3.	SLTA	56
4.	S1	25
5.	S2	8
6.	S3	0
Jumlah		100

Tabel 4. Analisis Data Hasil IKM

Unsur	Rata-rata Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan
U2	3,62	362
U4	3,51	351
U5	3,36	336
U7	3,89	389
U8	3,46	346
U10	3,39	339
U11	3,38	338
U12	3,81	381
U14	3,43	343

Berdasarkan hasil nilai dalam tabel unsur tersebut, maka dipastikan bahwa di kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung 9 unsur tersebut berkualitas tinggi atau A (Sangat Baik) karena hampir mendekati Indeks rata-rata 4.00 . Akan tetapi, dalam pengukuran IKM yang telah disebutkan diatas yakni pada Keputusan Menteri, IKM bernilai 14 Unsur Pelayanan. Artinya, walaupun kinerja

Disdukcapil Kota Bandar Lampung ini bernilai baik tetapi hanya mengandung 9 unsur saja, sedangkan 5 unsur lainnya terabaikan.

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian keseluruhan terhadap “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dalam permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Penyebab kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan layanan, kebingungan masyarakat, serta tanggung jawab pemerintah akan prosedur yang diberikan.
2. Dampak dan penyelesaian dalam waktu pelayanan yang relatif lama.
3. Sarana, Prasarana, Kenyamanan publik, serta sikap aparatur dalam proses layanan yang masih rendah.
4. Pengaduan yang jarang ditanggapi, dan malah mengeluarkan IKM yang unturnya tidak lengkap / sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Serta perumusan pembulatan masalah “Analisis Mengapa Kualitas Pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak sesuai atau masih rendah?”

1.3 TUJUAN PENULISAN/PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor penyebab, faktor penghambat, dampak, penyelesaian / solusi yang mungkin diberikan, terhadap kualitas dari pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang masih diresahkan oleh masyarakat.

1.4 MANFAAT PENULISAN/PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis, pembaca, maupun pihak-pihak yang melayani keperluan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan kepastakaan bagi mahasiswa khususnya prodi Administrasi Publik dan Administrasi Negara.

b. Bagi Kantor Pelayanan Publik

Untuk kajian referensi serta masukan dalam menjalankan perannya sebagai penyedia jasa layanan publik sehingga diharapkan kedepannya dapat terus meningkatkan kualitas / mutu pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat kedepannya.

c. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan maupun informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Maka dari itu, masyarakat diharapkan juga dapat tau dan menilai standar kualitas layanan yang diberikan pemerintah agar pelayanan tersebut terus diperbaharui dan memunculkan kualitas pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

H. Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratna Esa Kuswati. *Kualitas pelayanan publik di kecamatan tanjungsari kecamatan gunung kidul*

Litjan Potlak Sinambela,dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPPAMP YKPN.

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara