

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam 5 Dimensi.

1. Dimensi *Tangibles*: belum optimal terlihat dari indikator fasilitas fisik yang belum memadai dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan peraturan dan tata tertib berpakaian petugas di kelurahan.
2. Dimensi *Reliability*: belum optimal ditunjukkan dengan masih ditemukannya *output* pelayanan yang belum akurat. Kemudian ketepatan waktu pelayanan tidak dapat diukur karena petugas tidak memberikan jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat sejak awal pelayanan diajukan.
3. Dimensi *Responsiveness*: sudah cukup optimal terlihat dari indikator ketanggapan petugas dan indikator kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan yang sudah baik. Namun, indikator jaminan waktu pelayanan masih belum baik terlihat dari tidak adanya jaminan waktu yang diberikan oleh petugas terkait pelayanan yang diberikan.
4. Dimensi *Assurance*: belum optimal terlihat dari indikator pengetahuan petugas dan indikator keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan masih terbatas. Namun, pada indikator kesopanan petugas sudah menunjukkan hasil yang baik.
5. Dimensi *Empathy*: sudah cukup optimal ditunjukkan melalui indikator pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat dan indikator perhatian petugas terhadap penerima layanan sudah berjalan dengan baik.

Namun, masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik, yaitu kenyamanan jam operasional di mana masih terdapat masyarakat yang kesulitan mengakses pelayanan khususnya para pekerja yang bekerja formal sehingga mereka harus izin bekerja apabila ingin mengurus keperluan pelayanan di kelurahan.

Untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi, peneliti merumuskan strategi yang mengacu pada teori menurut David Osborne dan Peter Plastrik di mana terdapat 5 strategi. Pertama, Strategi Inti melalui pembenahan hambatan di internal kelurahan baik dari sisi *Standard Operating Procedure* (SOP) maupun kompetensi pegawainya. Kedua, Strategi Konsekuensi yang dapat diterapkan melalui penerapan penghargaan dan ketegasan pemberian sanksi bagi para pegawai. Ketiga, Strategi Pelanggan dengan menciptakan layanan yang optimal dengan menerima umpan balik dari penerima layanan, peningkatan fasilitas fisik, dan adaptif menyesuaikan kebutuhan penerima layanan. Keempat, Strategi Pengawasan dengan memperkuat pengawasan terhadap kinerja pegawai sebagai pemberi layanan di kelurahan dengan melibatkan masyarakat, LSM, dan media lokal setempat. Kelima, Strategi Budaya yang dapat ditunjukkan melalui adanya upaya pendekatan sosial oleh pimpinan terhadap pegawai guna memberikan pesan pengingat kepada seluruh pegawai untuk dapat bersikap disiplin dan profesional dalam melayani.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran bahwa Pemerintah Kelurahan Harapan Baru sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengimplementasikan sejumlah strategi yang telah disusun dengan memperhatikan beberapa hal berikut:

1. Dimensi *Tangibles*: terkait indikator fasilitas fisik dan perlengkapan, Lurah dapat melakukan optimalisasi fasilitas fisik dan perlengkapan pelayanan

dengan memperhatikan aspek inklusivitas sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas. Kemudian untuk mengatasi permasalahan terkait penampilan petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan pengawasan yang lebih ketat serta penegakan konsekuensi sanksi oleh pimpinan kelurahan terhadap petugas yang melanggar aturan.

2. Dimensi *Reliability*: terkait indikator keakuratan pelayanan dapat dilakukan dengan pemeriksaan berulang oleh beberapa petugas terhadap produk pelayanan yang diberikan. Kemudian terkait indikator kepastian waktu pelayanan dapat dioptimalkan dengan petugas lebih memperhatikan rentang waktu pelaksanaan pelayanan menurut SOP pelayanan yang telah disusun.
3. Dimensi *Assurance*: pada indikator pengetahuan dan indikator keterampilan petugas dapat ditingkatkan dengan cara kelurahan berkolaborasi bersama instansi pemerintah lainnya maupun melibatkan praktisi yang ahli dalam memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan yang belum mampu untuk menggunakan Inovasi e-Open maupun penggunaan website kelurahan dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta mengadakan sosialisasi informasi mengenai alur dan persyaratan pelayanan setiap bulan pada rapat teknis dan membuka ruang antar petugas untuk saling bertukar informasi dan pengalaman dengan petugas yang lebih terampil. Untuk menjaga indikator kesopanan pegawai yang sudah berjalan optimal dapat dilakukan pendekatan sosial dari pimpinan kelurahan untuk senantiasa mengingatkan petugas untuk selalu berlaku sopan terhadap masyarakat penerima layanan.
4. Dimensi *Responsiveness*: terkait permasalahan di indikator jaminan waktu pelayanan dapat diatasi dengan pimpinan kelurahan beserta staf terkait menyusun *Standard Operational Procedure* (SOP) yang memuat persyaratan, alur, hingga waktu pelayanan tiap jenis administrasi

- kependudukan dan pencatatan sipil dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, untuk menjaga indikator kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan dan indikator ketanggapan petugas agar berjalan dengan baik dapat dilakukan pengawasan yang lebih ketat dan ketegasan pimpinan kelurahan dalam memberlakukan sanksi dan penghargaan terkait performa kinerja petugas.
5. Dimensi *Empathy*: guna menjaga indikator pemahaman petugas terhadap kebutuhan penerima layanan dan indikator perhatian petugas terhadap penerima layanan yang sudah berjalan dengan baik dapat dilakukan dengan melibatkan peran masyarakat dalam mengawasi kinerja petugas melalui pemanfaatan Sistem Pengaduan, Kritik, dan Saran Berbasis Digital yang telah tersedia, dilakukan dengan menyosialisasikan sistem tersebut kepada seluruh pegawai dan masyarakat sehingga seluruh pegawai kelurahan dan masyarakat penerima layanan dapat dengan mudah dan aman dalam menyampaikan aduan maupun kritik dan saran terkait proses pelayanan yang diberikan. Guna mengatasi permasalahan indikator jam operasional yang belum berjalan dengan baik, petugas pelayanan dapat memaksimalkan penggunaan inovasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti e-Open Kota Bekasi maupun mengaktifkan website kelurahan dalam menyosialisasikan informasi pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengurus pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mereka.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adiputra, I.M.S. dkk. (2021), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Denpasar: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Afrizal (2015), *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, S. (2010), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A.A. (2004), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hardiyansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik :Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, M.I. (2002), *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ibrahim, A. (2008), *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Kamaruddin, S. (2019), *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya)*, Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Lembaga Administrasi Negara (2004), *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman, S. (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, A.S. (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Osborne, D., and Plastrik, P. (1997), *Banishing Bureaucracy The Five Strategies For Reinventing Government*, Boston: Addison-Wesley Publishing Company.
- Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., dan Gregorius, Chandra (2016), *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.

B. Artikel Jurnal

Hameduddin, T., and Engbers, T. (2022), *Leadership And Public Service Motivation: A Systematic Synthesis*, International Public Management Journal, Vol. 25, No. 1.

Kiran and Singh, A. (2016), *Service Quality Models: A Gap Study*, Business and Economic Research, Vol. 6, No. 1.

Lewis, B., Nguyen, H., and Hendrawan, A. (2020), *Political Accountability And Public Service Delivery In Decentralized Indonesia: Incumbency Advantage And The Performance Of Second Term Mayors*, European Journal of Political Economy, Vol. 64, September 2020.

Shetty, D.K., et al (2022), *A Study Of Service Quality In Indian Public Sector Banks Using Modified SERVQUAL Model*, Cogent Business & Management, Vol. 9, No. 1.

Trischler, J., et al (2019), *Co-Design: From Expert- To User-Driven Ideas In Public Service Design*, Public Management Review, Vol. 21, No. 11.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 65 Tahun 2017 tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kota Bekasi.

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Kelurahan Kota Bekasi.

D. Dokumen

BPS Kota Bekasi (2022), *Kecamatan Bekasi Utara dalam Angka 2022*.

BPS Kota Bekasi (2023), *Kota Bekasi dalam Angka 2023*.

Kelurahan Harapan Baru (2024), *Data Kepegawaian Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi*.

Kelurahan Harapan Baru (2023), *Laporan Profil Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Bekasi Utara Tahun 2023*.

Kelurahan Harapan Baru (2023), *Sistem Pengaduan, Kritik, dan Saran Berbasis Digital Agustus 2023*

Kelurahan Harapan Baru (2024), *Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Umum Kepada Masyarakat di Lingkungan Harapan Baru, Kecamatan Bekasi Utara*.

E. Skripsi

Adelina, S.E. (2020), *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Se-Kota Salatiga*, Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Hisage, Y. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar*, Skripsi, Makassar: Universitas Bosowa.

Kuswati, R.E. (2017), *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*, Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.

F. Website

Bekasikota.go.id. (2021). *Survey kepuasan masyarakat dorong sektor pelayanan publik hingga deretan prestasi pemkot bekasi*. Diakses melalui <https://bekasikota.go.id/detail/survey-kepuasan-masyarakat-dorong-sektor-pelayanan-publik-hingga-deretan-prestasi-pemkot-bekasi>

Bekasikota.go.id. (2022). *Pemkot bekasi raih penghargaan kota terinovatif di ajang innovative government award 2022*. Diakses melalui <https://bekasikota.go.id/detail/pemkot-bekasi-raih-penghargaan-kota-terinovatif-di-ajang-innovative-government-award-2022>

Mata Jabar (2022). *AKAMSI Gelar Unjuk Rasa Terkait Folder, PTSL dan Buruknya Pelayanan Publik di Kota Bekasi*. Diakses melalui <https://matajabar.com/2022/07/01/akamsi-gelar-unjuk-rasa-terkait-folder-ptsl-dan-buruknya-pelayanan-publik-di-kota-bekasi/>

Ombudsman RI. (2021). *Akibat Pelayanan Pemerintah Buruk, Kepercayaan Publik Merosot, Investasi di Indonesia Terancam*. Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--akibat-pelayanan-pemerintah-buruk-kepercayaan-publik-merosot-investasi-di-indonesia-terancam>

Redaksi Hipakad (2022). *Daftar Pemenang Lomba Kinerja Kelurahan Tingkat Kota Bekasi Tahun 2022*. Diakses melalui News. <https://hipakad63.news/daftar-pemenang-lomba-kinerja-kelurahan-tingkat-kota-bekasi-tahun-2022/>

The Global Economy (2022). *Public services index by country, around the world*. Diakses melalui The [Globeconomy.com](https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/). https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/