

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KECAMATAN BATUCEPER KOTA TANGERANG (STUDI PELAYANAN KARTU KELUARGA)

Bagas Ramadhan¹, Nana indriati²

Universitas Yuppentek Indonesia
bagasramadhan1068@gmail.com¹, nana.indria23@gmail.com²

ABSTRACT

The research problem begins with several things related to the services provided by the Batucopeper District, Tangerang City, related to population administration services, especially family card services. The aim of the research is to find out the quality of population administration services, especially Family Card services in Batucopeper District, Tangerang City. The research method used is a qualitative method with indicators used to describe service quality using the concept of Sinambela Ltjian Poltak's theory, namely punctuality of service, accuracy of service, politeness and friendliness, responsibility, completeness, ease of getting service, variety of service models, personal service and comfort. The research findings show that Batucopeper District tries to implement service times in accordance with standard procedures for the type of service provided to applicants. For family card services, this is a service that is connected to the Tangerang City Population and Civil Registry Service, so the service time provided by Batucopeper District, Tangerang City depends on the results of the verification process from the Tangerang City Population and Civil Registry Service.

Keywords: *Services quality, administration services, sub-district.*

ABSTRAK

Permasalahan penelitian diawali dengan beberapa hal terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Batucopeper Kota Tangerang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga. Tujuan penelitian ingin mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Batucopeper Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif dengan indikator yang digunakan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan menggunakan konsep teori Sinambela Ltjian Poltak, yaitu Ketepatan waktu pelayanan, akurasi Pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi dan kenyamanan. Temuan hasil penelitian bahwa Kecamatan Batucopeper berupaya menerapkan waktu pelayanan sesuai dengan standar prosedur jenis pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Untuk pelayanan kartu keluarga, merupakan pelayanan yang terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang, sehingga waktu pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Batucopeper Kota Tangerang bergantung pada hasil proses verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, administrasi kependudukan, kecamatan

PENDAHULUAN

Instansi penyelenggara pelayanan pada bidang administrasi kependudukan secara hirarki dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pemerintah Kecamatan sampai pada Pemerintahan Kelurahan. Sementara itu untuk pemerintah Kecamatan diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang khususnya oleh pemerintah Kecamatan diatur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pemerintah Kecamatan yang diatur didalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan. Didalam peraturan tersebut pada Pasal 10 point 9 Seksi Pelayanan Umum Kecamatan mempunyai fungsi melaksanakan tugas pembantuan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Dengan demikian kewenangan pemerintah Kecamatan di Kota Tangerang yaitu melakukan pembantuan mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi bidang

kependudukan merupakan peristiwa dalam bidang pencatatan kependudukan meliputi pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kota Tangerang khususnya di Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang diselenggarakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang merupakan Pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan terpadu. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain bagian wilayah dari daerah tingkat Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat.

Di Kota Tangerang Kecamatan Batuaceper yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan. Kecamatan Batuaceper adalah unsur pelaksana pembantuan administrasi publik dibidang kependudukan yang dituntut memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa mengedepankan pendekatan birokratisasi. Untuk meningkatkan kinerja Pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan maka Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang perlu mengedepankan pola pelaksanaan pelayanan yang lebih mudah bagi masyarakat.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan menunjukkan adanya beberapa masalah dalam rangka pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang seperti: jumlah personil/pegawai masih kurang, profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal, sarana, peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas, dan koordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang belum efektif, dan kendala lainnya yang bersifat teknis dan rendahnya pengetahuan petugas pelayanan dimulai dari tingkat kelurahan yang berada di Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan bidang administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga kepada masyarakat.

Padahal apabila kita mengingat di era digital saat ini kepentingan masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan, mestinya sudah sangat memudahkan bagi petugas untuk mengelola pengurusan administrasi Kependudukan tersebut. Namun sampai saat ini permasalahan dalam pembuatan urusan administrasi kependudukan, adanya beberapa hak dan kewajiban penduduk yang kurang terpenuhi berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, terbatasnya pengetahuan masyarakat mengenai kegunaan Administrasi kependudukan sehingga minim dalam segi administrasi, yang menyebabkan kesulitan mendata masyarakat yang belum mengurus beberapa administrasinya.

Salah satu strategi untuk memperbaiki masalah pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yaitu melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan terhadap Pelayanan publik yang dikeluarkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik. Begitupun halnya terkait dengan permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang yang mempunyai fungsi melaksanakan tugas pembantuan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan perlu melakukan

perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan peningkatan penyelenggaraan kualitas Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Sebuah kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap Pelayanan yang didapat dari Pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila Pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat maka kualitas Pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima Pelayanan. Kemudian selanjutnya Poltak (2019) memberikan penjelasan mengenai pengertian pokok kualitas pelayanan yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan prosedur Pelayanan, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan penerima layanan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas Pelayanan yang diberikan dan kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kecacatan dalam memberikan Pelayanan. Pengertian pokok kualitas Pelayanan seperti yang dijelaskan tersebut menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan merupakan kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai Pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas Pelayanan yang diberikan

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, definisi kualitas Pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan penerima layanan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan penerima layanan. Kemudian dalam Pelayanan yang dilakukan organisasi publik atau pemerintah Poltak (2019) dalam implementasi Pelayanan yang berkualitas pada organisasi publik dapat digunakan 9 dimensi kualitas Pelayanan yadang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Ketepatan waktu Pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. 2) Akurasi Pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas Pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan. 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan penerima layanan. Citra Pelayanan sangat ditentukan oleh orang-orang dan organisasi pemberi layanan, dalam hal ini petugas Pelayanan yang berada di garis depan Pelayanan langsung kepada penerima layanan. 4) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan layanan, maupun penanganan keluhan dari penerima layanan. 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya. 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani. 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru Pelayanan, *Features* di Pelayanan lainnya. 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain. 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat Pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk atribut pendukung Pelayanan lainnya.

Kesembilan dimensi Pelayanan tersebut akan dijadikan sebagai teori untuk mengukur

kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Bataceper Kota Tangerang, dalam memberikan pelayanan bidang administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu berupa data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian yang berasal dari pihak Kecamatan dan Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Bataceper dan masyarakat penerima pelayanan. Teknik pengumpulan data digunakan teknik observasi dan wawancara untuk memperoleh data primer penelitian sedangkan untuk memperoleh data sekunder penelitian digunakan teknik dokumentasi. Kemudian untuk melakukan analisis data digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Khususnya Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Bataceper Kota Tangerang

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan melalui pengamatan dan hasil wawancara dilaporkan bahwa pelayanan dapat ditentukan oleh ketepatan waktu pelayanan menjadi menjadi indikator yang cukup penting bagi Kecamatan Bataceper Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana secara umum waktu pelayanan tertuang didalam standar operasional prosedur dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan menjadi janji kerja dan janji kinerja petugas pelayanan serta unit Pelayanan secara umum di Kecamatan Bataceper Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa terkait dengan ketepatan waktu pelayanan Kecamatan Bataceper Kota Tangerang, berupaya menormalkan waktu pelayanan sesuai dengan standar prosedur jenis pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan kartu keluarga yang diberikan kepada pemohon. Untuk pelayanan kartu keluarga, merupakan pelayanan yang terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang, sehingga waktu pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bataceper Kota Tangerang bergantung pada hasil proses pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang.

Ketepatan waktu Pelayanan didalam tetemuan penelitian ini yaitu kemampuan Kecamatan Bataceper Kota Tangerang untuk menginformasikan semua proses pelayanan ketika sudah selesai dalam proses verifikasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan terkait kesesuaian persyaratan pelayanan yang dipenuhi oleh pemohon pelayanan yang kemudian diproses oleh Kecamatan Bataceper sampai pada penerbitan Kartu Keluarga oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Poltak (2019) bahwa ketepatan waktu Pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Selain itu tepat waktu diartikan sebagai suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atau kemampuannya untuk mengambil keputusan. Informasi harus tersedia untuk pengambilan pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kesempatan untuk mempengaruhi pengambilan

keputusan. Prosedur pelayanan kartu keluarga memakan waktu maksimal 7 hari kerja sesuai dengan standar waktu pelayanan apabila masyarakat pemohon sudah memenuhi persyaratannya dan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sebagai bentuk dari pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya karena pelayanannya gratis.

2. Akurasi Pelayanan

Hasil analisis terkait akurasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kartu keluarga yang merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan melalui pengamatan dan hasil wawancara dilapangan bahwa peningkatan kualitas Pelayanan dapat ditentukan oleh akurasi pelayanan. Yang dimaksud dengan akurasi pelayanan dijelaskan oleh Budiono (2014) bahwa akurasi pelayanan adalah sejauh mana konsekuensi dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan nilai atau standar yang tepat sehingga tidak terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan. Pada akhirnya, ketepatan memutuskan seberapa dekat perkiraan dengan nilai yang diakui atau benar. Akurasi pelayanan adalah mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, bahwa terkait dengan akurasi pelayanan agar tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan Pelayanan Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan dimana setiap masyarakat atau pemohon yang datang hal yang paling pertama ditanyakan oleh petugas pelayanan adalah menanyakan terlebih dahulu keperluannya apa, setelah itu petugas pelayanan mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dan diarahkan untuk menunggu sesuai dengan nomor antrian serta menunggu ditempat pelayanan yang sudah disediakan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan penerima layanan. Citra pelayanan sangat ditentukan oleh orang-orang dan organisasi pemberi layanan, dalam hal ini petugas pelayanan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada penerima layanan. Artinya citra positif pelayanan kartu keluarga ditentukan oleh keramahan dari para petugas pelayanan di Kecamatan Batuaceper dan kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang. Kesopanan dan keramahan menjadi hal yang utama menjadi fokus perhatian Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil analisis terkait kesopanan dan keramahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan melalui pengamatan dan hasil wawancara dilapangan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan menjadi fokus utama Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh (Poltak, 2019) kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Masyarakat umum mengharapkan para pemberi pelayanan dapat memberikan suatu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa kesopanan dan keramahan dalam memberikan Pelayanan ini berkaitan

dengan normal individual, norma kesopanan menjadi prasyarat dalam proses pelayanan, Kecamatan Batuceper menekankan kembali kepada petugas untuk mengedepankan rasa empati untuk terus ditingkatkan, tentunya kita memberikan pemahaman kepada petugas maupun seluruh unsur-unsur pelayanan terutama mengedepankan standar nilai-nilai yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) maupun juga norma yang lain baik yang berkaitan dengan etika dan estetika Pelayanan. Sebagaimana core dari ASN dan harapan dari pemerintah Kota Tangerang selaku ASN yang berahlakul kharimah Kecamatan Batuceper Kota Tangerang mencoba untuk mengisi ruang-ruang yang berkenaan standar etika dan norma.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan layanan, maupun penanganan keluhan dari penerima layanan. Penerimaan pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan kartu keluarga yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan oleh petugas pelayanan dan penanganan yang dimaksud yaitu petugas pelayanan mempunyai tanggung jawab untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Tanggung jawab pelayanan ini perlu diperhatikan oleh Kecamatan Batuceper untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tanggung jawab dalam memberikan Pelayanan bukan hanya perlu diemban oleh Camat selaku pimpinan Kecamatan maupun para pejabat struktural yang ada di Kecamatan Batuceper akan tetapi juga perlu diemban oleh para petugas pelayanan di lingkungan Kecamatan Batuceper Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil analisis terkait tanggung jawab pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan melalui pengamatan dan hasil wawancara di lapangan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemohon. Kecamatan Batuceper Kota Tangerang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kartu keluarga yang menjadi bagian dari pelayanan bidang administrasi kependudukan dan melakukan pencatatan secara administratif sesuai dengan aturan yang berlaku serta bertanggung jawab terhadap laporan yang dilakukan oleh masyarakat terkait dengan penyimpangan dalam memberikan pelayanan. Bentuk tanggung jawab ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Batuceper Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada pemohon. Terkait dengan tanggung jawab petugas pelayanan dijadikan salah satu fokus Kecamatan Batuceper Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas Pelayanan, hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh (Poltak, 2019) bahwa tanggung jawab aparatur adalah tanggung jawab dalam melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan bersungguh-sungguh yang berani menanggung segala resiko baik dan buruk dari perkataan dan sikap dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai aparatur pemerintah.

Tanggung jawab pelayanan berpedoman pada aturan terkait dengan pelayanan pembuatan kartu keluarga akan tetapi dalam melaksanakan tugas pelayanannya pegawai yang ada tidak hanya berpedoman pada aturan, akan tetapi juga pada norma-norma dan etika agar pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas pada menggurukan kewajiban pelayanan sesuai dengan aturan akan tetapi lebih kepada tanggung jawab dalam memberikan informasi yang tepat dan bertanggung jawab pada pencatatan secara administratif terkait dengan pencatatan kependudukan yang diajukan oleh masyarakat.

5. Kelengkapan Pelayanan

Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya. Ketersediaan sarana pelayanan menjadi bagian yang cukup penting untuk

meningkatkan kualitas pelayanan khususnya kualitas penyelenggaraan pelayanan kartu keluarga yang merupakan bagian dari pelayanan bidang administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang. Sarana pendukung bukan hanya peralatan yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan akan tetapi juga termasuk pada ruang tunggu pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Hasil analisis terkait kelengkapan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga yang diselenggarakan oleh Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan melalui pengamatan dan hasil wawancara di lapangan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang dapat ditentukan oleh kelengkapan pelayanan. Kelengkapan pelayanan sudah disesuaikan dengan peraturan terkait dengan pelayanan publik, walaupun masih ada yang perlu dibenahi terutama terkait dengan ruangan Pelayanan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Tjiptono, 2020) bahwa kelengkapan fasilitas Pelayanan adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat.

6. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan, dalam konsep ini diartikan sebagai kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, dan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani. Kemudahan dalam mendapat akses pelayanan menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas Pelayanan, dalam penelitian ini diartikan bahwa pemohon pelayanan kartu keluarga yang menjadi bagian pelayanan administrasi kependudukan bisa mendapatkan akses pelayanan kartu keluarga dengan mudah. Dalam kemudahan akses pelayanan ini perlu didukung dengan keberadaan petugas pelayanan yang memadai.

Hasil analisis terkait kemudahan pelayanan berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan melalui pengamatan dan hasil wawancara di lapangan bahwa kemudahan layanan berkaitan dengan pengetahuan dari masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang hanya pelayanan yang terkait dengan administrasi kependudukan, sehingga perlu keterlibatan masyarakat maupun media dalam mensosialisasikan jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Batuaceper, agar masyarakat mudah mengakses pelayanan selain dari pelayanan administrasi kependudukan. kemudahan pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan Kartu Keluarga, masyarakat menganggap bahwa pihak Kecamatan Batuaceper sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan tanpa mengesampingkan aturan yang berlaku terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Kemudahan pelayanan dijelaskan oleh (Tjiptono, 2020) bahwa kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

7. Variasi Model Pelayanan

Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya. Inovasi yang dilakukan dalam pelayanan publik di Kecamatan Batuaceper yang secara umum terlihat adalah adanya pelayanan secara *offline*. Hasil analisis terkait variasi model pelayanan atau inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan

melalui pengamatan dan hasil wawancara dilaporkan bahwa model variasi pelayanan dilakukan dengan melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dibuka pada hari sabtu dan minggu maupun pelayanan secara keliling disetiap kelurahan yang ada dilingkungan Kecamatan Batuceper Kota Tangerang. Inovasi pelayanan didalam pelayanan publik dijelaskan oleh (Kartajaya, 2018) bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada

8. Pelayanan Pribadi

Pelayanan pribadi yang dimaksud disini yaitu permintaan khusus masyarakat penerima layanan yang tidak bertentangan dengan aturan yang berlaku terkait dengan pelayanan administrasi khususnya pelayanan kartu keluarga, seperti permintaan konsultasi terkait dengan prosedur teknis dalam memperoleh pelayanan kartu keluarga dan konsultasi untuk diberikan pemahaman terkait dengan pemahaman persyaratan yang harus ditempuh untuk mendapatkan pemuatan kartu keluarga.

Pelayanan pribadi yang dilakukan oleh Kecamatan Batuceper Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yaitu pemberian konsultasi kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Tangerang Live atau masuk kedalam web sobat dukcapil dan aktivitas identitas kependudukan digital, artinya tidak ada pelayanan khusus yang terkat dengan pelayanan kartu keluarga akan tetapi untuk pelayanan administrasi kependudukannya ada pemberian konsultasi. Selain itu Pelayanan secara pribadi kepada pemohon hanya sebatas konsultasi-konsultasi terkait dengan teknis proses pelayanan yang kurang dimengerti oleh masyarakat dengan memperhatikan kaidah-kaidah dan aturan yang berlaku.

Pada era sekarang ini tuntutan masyarakat semakin tinggi. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, transparansi, keterbukaan dan tanggung jawab yang diharapkan oleh pemohon termasuk *request* terhadap pelayanan yang tidak bertentangan aturan dan norma yang berlaku. Semakin tingginya tuntutan pelayanan maka Kecamatan Batuceper Kota Tangerang wajib terus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui pelayanan secara personal dengan komunikasi yang efektif. Kecamatan Batuceper Kota Tangerang sebagai instansi yang memberikan pelayanan diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik. Perlunya kerjasama yang baik dengan Dinas terkait dalam memberikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan kartu keluarga.

9. Kenyamanan dalam memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk atribut pendukung pelayanan lainnya. Dalam konteks ini adalah kenyamanan masyarakat pemohon pelayanan kartu keluarga yang merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan dalam menerima pelayanan yang dimulai dari akses menuju tempat pelayanan, dan fasilitas parkir.

Hasil analisis terkait kenyamanan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Batuceper Kota Tangerang berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan melalui pengamatan dan hasil wawancara dilaporkan bahwa kenyamanan dalam lokasi pelayanan akan berpengaruh kepada pemohon. Pemohon mengharapkan

adanya fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu yang memadai. Walaupun secara umum sudah memenuhi standar dan memberikan kenyamanan pada masyarakat sudah terpenuhi, namun masih diperlukan memperhatikan keterbatasan luas ruang tunggu pelayanan.

Faktor Penghambat Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Bataceper Kota Tangerang

1. Adanya penyelesaian waktu pelayanan yang masih adanya bersifat birokratis untuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan Kartu Keluarga, untuk proses pelayanan, masyarakat perlu membuat surat pengantar dari Kelurahan yang kemudian dibawa ke pihak Kecamatan Bataceper, setelah di Kecamatan Bataceper penyelesaian pelayanan perlu menunggu verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang agar kartu keluarga dapat dicetak dan diserahkan kepada masyarakat pemohon layanan kartu keluarga.
2. Adanya keterbatasan untuk memanfaatkan digitalisasi pelayanan yang sudah disediakan oleh pemerintah Kota Tangerang terkait pelayanan pembuatan kartu keluarga yaitu melalui Sobat Dukcapil. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan terkait sobat dukcapil sebagai sarana pelayanan kartu keluarga secara *online*, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tatacara untuk melakukan permohonan pelayanan secara online melalui Sobat Dukcapil.
3. Keberadaan sarana pelayanan di Kecamatan Bataceper Kota Tangerang seperti ruang tunggu pelayanan masih perlu diperbaiki dan perlu ditambah fasilitasnya seperti ruang tunggu pelayanan yang perlu diperluas tempatnya dan adanya penambahan fasilitas untuk Ibu menyusui dan tempat bermain anak agar masyarakat ketika menunggu pelayanan bisa lebih merasa nyaman lagi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Kecamatan Bataceper Kota Tangerang, berupaya menormalkan waktu pelayanan sesuai dengan standar prosedur jenis pelayanan yang diberikan kepada pemohon untuk pelayanan pembuatan kartu keluarga sebagai bagian dari pelayanan administrasi kependudukan dimana pelayanan tersebut, merupakan pelayanan yang terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang, sehingga penyelesaian waktu pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bataceper Kota Tangerang bergantung pada hasil proses verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang.

b. Rekomendasi

Peningkatan kualitas pelayanan yang diukur secara kualitatif masih bersifat subjektif, oleh karena itu disarankan agar Kecamatan Bataceper Kota Tangerang dalam rangka meningkatkan kualitas bidang administrasi kependudukan khususnya Kartu Keluarga dapat melakukan survey terkait dengan indeks kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara berkala agar dapat diketahui secara objektif tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bataceper Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arman, H. K. dan (2018) *Inovasi*. Yogyakarta: Andi.
- Boediono (2014) *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Kompas.
- Dedi, M. (2016) *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- H.A.S, M. (2016) *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Cetakan ke. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hetzer, E. (2012) *Central and Regional Government*. Jakarta: Gramedia.
- Kartajaya, A. H. N. dan H. (2018) *Inovasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Margono (2017) *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, L. J. (2017) *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poltak, S. L. (2019) *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Satori, A. K. dan D. (2017) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Aditama.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kombinasi Kualitatif Kuantitatif (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, G. C. dan F. (2020) *Service, Quality Satisfaction*. Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jurnal:
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H. and Priyanti, E. (2021) ‘Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu’, *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), pp. 365–370.
- Heldi, H. (2020) ‘Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut’, *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), pp. 17–20. doi: 10.47492/jip.v1i1.41.
- Hidayah, D. D. (2020) ‘Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)’, *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), pp. 28–34.
- Purba, K. (2020) ‘Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru’, *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), pp. 31–55. doi: 10.31506/jap.v11i1.7127.
- R. Siburian, S. L. and Kurniawati, L. (2020) ‘Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta’, *Jurnal Ekbang*, 3(1), pp. 1–19.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D. and Miradhia, D. (2021) ‘Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung’, *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), pp. 58–63.
- Tanjung, N. H., Salbiah, E. and Apriliani, A. (2022) ‘Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan’, *Jurnal Governansi*, 8(2), pp. 141–152. doi: 10.30997/jgs.v8i2.5438.