

Implementasi Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi, Jawa Barat

Ihsana Elhuluqo & Linda Dwi Amalia

Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Ihsana.el@gmail.com & lindsaywiamalia@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi. Metode penelitian yang dilaksanakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data dan sampel dipilih secara purposif dan bersifat *snowball sampling*, analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sudah cukup baik dengan tersedianya media informasi yang mudah diakses sesuai kebutuhan masyarakat serta prosedur pelayanan yang efisien; 2) Transparansi di bidang administrasi kependudukan sudah bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak; 3) Kondisional dibidang administrasi berdasarkan pada bagan alur prosedur yang ada pada prosedur operasional standar; 4) Partisipasi dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menyediakan kotak kritik dan saran serta *sms center*; 5) Persamaan hak dalam pelayanan publik sudah dilaksanakan secara praktik.

Kata Kunci : Pelayanan publik, administrasi kependudukan, kualitatif deskriptif.

Abstract

Research intended to investigate implementation of public services of State Administrative at Medan Satria District, Bekasi City. Research method used was qualitative descriptive method. Purposive sampling method used as sampling technique. Data analyzed by descriptive statistics method. Research concluded 1) public service implementation quite good by availability of accessible information media with efficient service procedure; 2) open and easy to access state administration management; 3) procedural flow of state administration guided by standard operational procedure; 4) SMS Center and Feedback Management from the stakeholders; 5) the right for general state administration management was practicable.

Keywords: state administration services, state administration, qualitative descriptive method.

Pendahuluan

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, maka dari itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Hal ini juga di tegaskan oleh Bapak Joko Widodo sebagai Presiden Republik Indonesia. Presiden Joko Widodo akan membentuk tim khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti diungkap oleh Sekretaris Kabinet Pramono Anung. Presiden meminta menteri dan pimpinan lembaga untuk menerapkan sistem *online* untuk pelayanan publiknya, dengan sistem *online*, menurut presiden, akan menghilangkan praktik calo. Jenis pelayanan publik yang dimaksud, yakni meliputi KTP, akta kelahiran, SIM, BPKB, akta nikah hingga paspor.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sesuai dengan amanat UUD 1945 yang berasaskan keterbukaan, akuntabilitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan serta persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif. Praktek pungutan liar yang terjadi akhir-akhir ini tentu saja melanggar keprofesionalan penyelenggaraan pelayanan publik. Praktek pungutan liar ini muncul diakibatkan oleh pelayanan publik yang panjang, berbelit-belit, rumit melelahkan serta ketidakpastian pelayanan yang amat tinggi. Sehingga munculah penawaran-penawaran berupa jalan pintas yang hadir di unsur pelayanan publik, baik itu dari aparat pelayanan publik maupun dari seseorang yang menawarkan jasa pelayanan (makelar) maupun masyarakat itu sendiri.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan membutuhkan standar pelayanan sebagai jaminankepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat enam standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetisi petugas pelayanan.

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan secara konsisten selain membutuhkan standar pelayanan juga diperlukan adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) atau Prosedur Operasional Standar. Dengan adanya SOP, proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. SOP di tingkat Kota Bekasi adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah Kota Bekasi.

Kecamatan Medan Satria merupakan salah satu kecamatan di kota Bekasi yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Medan Satria meliputi pengantar akta kelahiran, penerbitan surat keterangan dispensasi pernikahan non muslim, pengantar penerbitan kartu keluarga, pengantar surat pindah dan perekaman KTP elektronik/ e-KTP.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Kecamatan Medan Satria bahwa masyarakat merasa kurangnya penjelasan mengenai mekanisme alur prosedur, kepastian waktu dan biaya dalam mengajukan permohonan. Mekanisme prosedur yang belum diketahui masyarakat menyebabkan pemohon layanan atau masyarakat merasa bingung bagaimana cara yang dilakukan untuk mengajukan permohonan, tentu saja hal ini membuat proses pelayanan menjadi lamban. Dan tidak adanya standar waktu yang dipublikasikan untuk diketahui masyarakat menyebabkan masyarakat tidak tahu lamanya proses permohonan dokumen pengajuan. Dengan adanya kendala-kendala tersebut maka menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan Kecamatan Medan Satria Bekasi belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi”

Bertitik tolak dari latar belakang penelitian, identifikasi dan batasan masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Adakah transparansi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kecamatan Medan Satria Kota Bekasi.
2. Adakah akuntabilitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kecamatan Medan Satria Kota Bekasi.
3. Adakah kondisional pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kecamatan Medan Satria Kota Bekasi.
4. Adakah partisipatif pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kecamatan Medan Satria Kota Bekasi.
5. Adakah kesamaan Hak pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kecamatan Medan Satria Kota Bekasi.
6. Adakah keseimbangan Hak dan Kewajiban pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kecamatan Medan Satria Kota Bekasi.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Medan Satria bidang administrasi kependudukan dari aspek transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajibannya.

Kajian Pustaka

Pengertian Pelayanan Publik

Lijan Poltak Sinambela, dkk menyatakan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual atakan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan pendidikan, dan lain-lain. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban

Hardiansyah, mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Menurut Abdul Sabaruddin dalam bukunya Manajemen Kolaborasi dalam Melayani Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah Produk suatu organisasi atau instansi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem pemberian layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif, dan tidak diskriminatif.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Fungsi evaluasi program antar lain untuk menilai suatu program atau suatu kegiatan melalui standar/tolok ukur tertentu untuk mendapatkan hasil atau informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai landasan untuk pengambilan keputusan tentang program tersebut dilanjutkan, dihentikan, diubah, dikaji ulang, dikembangkan, atau ditentukan apakah sudah sesuai dengan tolok ukur yang digunakan, dan sebagainya

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: Pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

Pelayanan Kebutuhan Dasar, meliputi: (1) Kesehatan, ia merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia; (2) Pendidikan Dasar. Pendidikan merupakan bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakat; (3) Bahan Kebutuhan Pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat meliputi beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya.

Pelayanan Umum, berupa (1) Pelayanan Administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa pelayanan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya; selanjutnya; (2) Pelayanan Barang. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih, selanjutnya; (3) Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan dan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalandan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa,

gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Hardiansyah dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

- Pelayanan pemerintahan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyedia sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyedia jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas masyarakat seperti penyedia listrik, air telepon, dan transportasi lokal.
- Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyedia beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu: penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut pasal 1 ayat 4 UU No.25/2009, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, H.A.S Moenir berpendapat ada enam faktor pelayanan publik, antara lain:

- a. Faktor Kesadaran. Faktor kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor Aturan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, peranan aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya.
- c. Faktor Organisasi. Faktor organisasi pelayanan yang dimaksud di sini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu: sistem, prosedur dan metode.
- d. Faktor pendapatan. Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran, fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan-keterampilan. Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan kemampuan-keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
- f. Faktor sarana pelayanan. Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam rangka pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
 - 2) Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa
 - 3) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin

- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya;
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik juga diatur oleh Undang-undang No.25/2009 yang dikutip oleh Hardiyansyah penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum. Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain.
- b. Kepastian hukum. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.
- c. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban.
- e. Keprofesionalan. Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.
- f. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari starata sosial masyarakat tersebut.
- h. Keterbukaan. Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta maupun tidak.
- i. Akuntabilitas. Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok. Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.
- k. Rentan. Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.
- l. Ketepatan waktu. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- m. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dari masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman penyelenggara pelayanan publik yang ada di dalam Ratmino dan Atik Septi Winarsih terdapat sepuluh prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis administratif; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan; 3) Rincianbiayapelayananpublikdantatacarapembayaran.
- c. Kepastianwaktu. Pelaksanaanpelayananpublikdapatdiselesaikandalam urunwaktu yang telahditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahanPemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan.Lingkungan pelayanan harus tertib,teratur,disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapih,lingkungan yang indah dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar Pelayanan

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan menurut Mahmudi sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi

penyedia dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

- b. Waktu Penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. BiayaPelayanan. Harustetapkanstandarbiaya/tarifpelayananantermasukrincian yang ditetapkan dalam proses pemberianpelayanan. Hendaknyasetiapkenaikan tarif atau biayapelayananandiikutidenganpeningkatankualitaspelayanan.
- d. Produk Pelayanan. Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.
- e. Sarana dan Prasarana. Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan Hardiyansyah menyatakan bahwa standar pelayanan publik meliputi: a) dasar hukum; b) persyaratan; c) prosedur pelayanan; d) waktu penyelesaian; e) biaya pelayanan; f) produk pelayanan; g) sarana dan prasarana; h) kompetensi petugas pelayanan; i) pengawasan intern; j) pengawasan ekstern; k) penanganan pengaduan, sarana dan masukan, dan; jaminan pelayanan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), Yakni kemampuan memberikan pelayananyang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sukmadinata (2006) menyatakan bahwa

metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang berusaha mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau tentang kecenderungan yang sedang berlangsung

Teknik Pengambilan Data

Di dalam penelitian ini, data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik yang tepat .

Di dalam penelitian ini, data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik yang tepat .

1. Observasi. Observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawab, mencari bukti terhadap fenomena. Observasi nonpartisipan tidak banyak menuntut peranan tingkah laku atau keterlibatan peneliti terhadap kegiatan atau fenomena dari subjek yang diteliti. Perhatian peneliti terfokus pada bagaimana mengamati, merekam, memotret, mempelajari, dan mencatat tingkah laku atau fenomena yang diteliti (Suprayogo dan Tobroni, 2001:167-170).
2. Wawancara. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (*openended interview*), wawancara etnografis (Mulyana, 2001:180). Wawancara mendalam dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan dan responden guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pemilihan teknik wawancara mendalam ini didasarkan atas kelebihan teknik itu sendiri, yakni dapat memasuki dunia pikiran dan perasaan responden (Nasution, 1996:69).
3. Dokumentasi. Dokumentasi yang dimaksud adalah penelusuran dan pemerolehan data yang biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, hasil penelitian dan lain-lain yang terkait dengan penelitian ini. Dokumen digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2006:217). Sedangkan Fathoni (2006:112), menyebut teknik dokumentasi untuk pengumpulan data dengan cara mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.
4. Triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan triangulasi maka sebenarnya peneliti telah mengumpulkan data dan menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data

Teknik Analisis Data Penelitian

Data atau informasi yang dikumpulkan dalam bentuk fenomena yang muncul secara alami dari pengakuan responden dengan kondisi natural dan tidak melalui transfer dalam angka atau kuantitatif, informasi dianalisis menggunakan prinsip analisis data kualitatif yaitu mereduksi, menampilkan data dan verifikasi data:

1. **Reduksi Data** atau mengurangi data merupakan proses memilih dan memilah data, di mana dalam proses reduksi ini hanya data yang didukung bukti fisik atau fenomena saja yang diproses sampai tahap akhir pengambilan keputusan. Proses analisis data ini mestinya dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dikaji, langkah berikutnya adalah membuat rangkuman untuk setiap kontak atau pertemuan dengan responden. Dalam merangkum data ada satu unsur penting adalah membuat abstraksi, yaitu usaha membuat ringkasan yang inti, proses dan persyaratan yang berasal dari responden tetap dijaga. Dari rangkuman yang dibuat kemudian peneliti melakukan reduksi data yang kegiatannya mencakup unsur-unsur spesifik termasuk.
2. **Display Data (menampilkan data)**. Penampilan atau display data yang baik dan tampak jelas alur pikirnya, merupakan hal yang sangat didambakan oleh setiap peneliti karena display yang baik merupakan satu langkah penting untuk menuju kearah jalan lancar untuk mencapai analisis kualitatif yang valid dan handal
3. **Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi**. Verifikasi data merupakan pemeriksaan secara cermat untuk menentukan fenomena yang muncul dan didukung oleh fenomena dari responden di lapangan. Tahap verifikasi ini juga mengawali seorang evaluator untuk melangkah pada langkah interpretasi atau penarikan kesimpulan yang merupakan kegiatan penting lainnya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian sehubungan dengan penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut

1. Pelaksanaan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan sudah cukup baik dapat dilihat dari tersedianya media informasi yang memberi kemudahan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan masyarakat serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit karna dalam melaksanakan pekerjaannya petugas mengacu kepada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
2. Transparansi di bidang administrasi kependudukan pada Kecamatan Medan Satria Bekasi dapat dilihat bahwa sudah bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak. *Standing banner*, papan informasi, brosur sebagai keterbukaan informasi serta twitter dan website yang mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak. Namun demikian, keterbukaan

informasi mengenai alur prosedur dan perjanjian pelayanan atau kepastian waktu petugas kecamatan Medan Satria masih belum diketahui secara keseluruhan oleh masyarakat.

3. Akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Medan Satria dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Undang-undang dan Peraturan Walikota Bekasi. Penerapan akuntabilitas yang mengacu kepada undang-undang dan peraturan walikota tersebut meliputi tidak dikenakannya biaya pelayanan administrasi kependudukan, dokumen yang dikeluarkan terjamin keabsahan dokumennya. Namun demikian informasi mengenai biaya pelayanan yang gratis atau tidak dipungut biaya belum seluruhnya diketahui oleh masyarakat.
4. Kondisional dalam pelayanan Publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Medan Satria berdasarkan pada bagan alur prosedur yang ada pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan bekerja sesuai SOP maka terlaksana prinsip efisiensi dan efektifitas yang memangkas alur-alur yang tidak diperlukan.
5. Partisipatif yang dilakukan pihak Kecamatan Medan Satria yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menyediakan kotak kritik dan saran serta sms center.
6. Kesamaan hak dalam pelayanan publik di Kecamatan Medan Satria sudah dilaksanakan oleh pihak kecamatan, misalnya memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat, tidak membedakan suku, ras, golongan maupun agama. Kesamaan Hak pada kecamatan Medan Satria dapat dilihat dari Kecamatan Medan Satria menyediakan kupon nomor antrian sehingga masyarakat mengajukan permohonan berdasarkan nomor urut antrian.
7. Keseimbangan hak dan kewajiban dibidang pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Medan Satria Bekasi dari masing-masing pihak yaitu petugas dan pemohon layanan telah mendapatkan hak dan menjalankan kewajibannya sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik. Petugas mealyani dengan memberikan pelayanan yang profesional dan terbaik dan masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang terbaik dan profesional dari petugas.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah di kemukakan di atas, maka peneliti memberisaran yang diharapkan dapat berguna bagi semua pihak, sebagai berikut:

1. Mengenai transparansi pelayanan publik di Kecamatan Medan Satria Bekasi perlu adanya keterbukaan informasi mengenai alur prosedur yang mudah dimengerti oleh masyarakat dan kepastian waktu penyelesaian yang harus diketahui masyarakat, hal ini dimaksudkan demi terwujudnya ketepatan waktu dalam pelayanan.

2. Mengenai akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Satria Bekasi perlu adanya *standing banner* atau poster untuk menginformasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis, hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya pungli yang dilakukan oleh aparat tingkat kecamatan yang merugikan masyarakat.
3. Mengenai kondisional pelayanan publik yang sudah baik agar dapat dipertahankan bahkan lebih di tingkatkan lagi agar masyarakat betul-betul merasakan pelayanan yang prima.
4. Mengenai partisipatif pelayanan publik yang sudah cukup baik agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi terutama untuk selalu mensosialisasikan tentang administrasi kependudukan kepada masyarakat.
5. Mengenai kesamaan hak pelayanan publik yang sudah cukup baik serta memberikan rasa adil bagi pemohon layanan agar dapat dipertahankan bahkan lebih di tingkatkan lagi agar masyarakat betul-betul merasakan pelayanan yang prima.
6. Mengenai keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan publik yang sudah cukup baik karna masing-masing pihak telah menerima dan menjalankan hak dan lewajibannya agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2014. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya Cetakan ke-7*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Cetakan ke-1*. Yogyakarta: Gava Media.
- _____. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi, Cetakan ke-1*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Koentjoro. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mahmudi, M.. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Cetakan ke-1 Edisi ke-3*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Cetakan ke-30*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan Cetakan ke-12*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak. *dkk.* 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan ke-7.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.