

Excellent Service dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Khofifah Khoiru Annisa¹, Ananta Prathama²,

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Khofifahkhoiruannisa23@gmail.com

ABSTRACT

Population administrative services should be efficient, productive, responsive, and accountable. In this case, public satisfaction should be a top priority. The type of research used is qualitative descriptive research. The aim of this study is to understand the concept of excellent service used to improve the quality of administrative services provided by the Department of Population and Civil Registration of Poor Cities. Primary and secondary data are used, and data collection techniques are done with interviews, documentation, and observations. Data analysis includes collective, reduction, presentation, and conclusion. The concept of Attitude, Attention, and Action (3A) Primary Service is used by the Poor City Civil Registration and Occupation Service. For the attitude points, which have demonstrated behavior and attitude that are purposeful and conscious, and the attention points, which have shown full concern to the applicant in terms of meeting the applicant's needs and giving criticism and advice, For the final action points, I have been responsible for performing tasks according to the service officer's job desk and doing so on the job. Thus, the quality of administrative services in the Department of Occupation and Civil Registration of Poor Cities can be improved and the status of primary service retained in accordance with the concept of excellent service.

Keywords: Population Administration, Excellent Service, Service Quality

ABSTRAK

Pelayanan administratif kependudukan seharusnya efisien, produktif, responsif, dan akuntabel. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep pelayanan prima (*Excellent service*) yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Data primer dan sekunder digunakan, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data mencakup kolektif, reduksi, penyajian, dan kesimpulan. Konsep Pelayanan Prima *Attitude, Attention, and Action* (3A) digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Untuk poin sikap, yang telah menunjukkan perilaku dan perangai yang mumpuni dan santun, dan poin perhatian, yang telah menunjukkan kepedulian penuh terhadap pemohon dalam hal memenuhi kebutuhan pemohon dan memberikan kritik dan saran. Untuk poin tindakan terakhir, telah bertanggung jawab melakukan tugas sesuai dengan *jobdesk* petugas pelayanan dan melakukannya dalam pekerjaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat ditingkatkan dan tetap mempertahankan status pelayanan prima sesuai dengan konsep *Excellent Service*.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; *Excellent Service*; Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilakukan secara profesional, berkualitas, dan dengan pelayanan yang positif yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan pemerintah. Dengan adanya pelayanan ini, ada interaksi otomatis antara masyarakat dan karyawan organisasi yang bersangkutan. Komunikasi sangat penting untuk membantu masyarakat karena dapat membantu dan mengetahui kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas diperlukan agar tujuan instansi tercapai. Pelayanan yang baik dan berkualitas meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Karena arus informasi yang meningkat dan tuntutan masyarakat yang meningkat terhadap pelayanan publik, pemerintah harus lebih peduli untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik ini diberikan oleh pemerintah dalam bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. (Rusni Djafar & Sune, 2022)

Pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat menunjukkan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Namun, dalam praktik otonomi daerah, terdapat perbedaan antara tujuan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif, berbanding terbalik dengan pelaksanaannya, di mana ada kelemahan pada pelayanan publik yang buruk sebagai *output* yang diberikan kepada masyarakat. Pelanggaran dan mal administrasi masih terjadi, seperti pengurusan administrasi yang berbelit-belit, pelayanan tidak pada satu pintu sehingga masyarakat sering terlempar pada bagian layanan lain, adanya penyalahgunaan wewenang, pelayanan yang lambat, waktu verifikasi yang lama, dan masih ada calo, diskriminasi, penundaan pelayanan, masih terdapat antrean yang panjang. Pemerintah daerah menjadi instansi dengan jumlah laporan terbanyak sebesar 40,99% atau 2.945 laporan dari masyarakat. Karena bentuk dugaan mal administrasi yang ditangani oleh (Ombudsman RI, 2022) terbanyak adalah dalam hal penundaan layanan berlarut sebanyak 33,23%, tidak memberikan pelayanan sebanyak 28,69%, serta penyimpangan prosedur sebesar 21,19%. Hal ini menjadi perhatian besar karena instansi pemerintah daerah memegang kendali pelayanan publik serta pelayanan administrasi kependudukan. (Samiarto et al., 2020)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang adalah salah satu bagian dari pemerintah daerah Kota Malang yang memberikan layanan administratif terkait kependudukan kepada masyarakat. Layanan ini dimaksudkan untuk menjadi efisien, efektif, responsif, dan akuntabel. Meskipun kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama dalam hal ini, sebagian besar masyarakat Kota Malang masih belum merasakan layanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang sangat baik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Di antaranya, masalah

klasik birokrasi yang berbelit-belit, antrian panjang di loket, ruang tunggu yang sempit, dan kesalahan yang sering terjadi pada berkas kepengurusan administrasi kependudukan telah menyebabkan banyak orang belum memahami atau mengetahui prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan. Akibatnya, banyak orang hanya menggunakan jasa calo.(Wulansari, 2011)

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi pertimbangan penting untuk bahan evaluasi pelayanan terutama layanan administrasi kependudukan. Maka dari itu sebagai penyelenggara layanan harus menjalankan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai panduan pengajuan dokumen administrasi kependudukan.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.724	A (sangat baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.641	A (sangat baik)
3	Waktu Pelayanan	3.757	A (sangat baik)
4	Biaya/Tarif	3.811	A (sangat baik)
5	Produk/Spesifikasi Hasil Layanan	3.739	A (sangat baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.765	A (sangat baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.789	A (sangat baik)
8	Penanganan Pengaduan	3.572	A (sangat baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.641	A (sangat baik)
10	Transparansi Pelayanan	3.691	A (sangat baik)
11	Integritas Petugas Pelayanan	3.80	A (sangat baik)
Nilai SKM		3.716	
Nilai Konversi SKM		92.90	
Mutu Pelayanan		A	

Sumber: Data diolah penulis dari SKM Malang (2024)

Pelayanan prima, atau kepuasan pelanggan, didasarkan pada empat prinsip: Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. Mewujudkan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Prima, Adil, Terukur, Transparan, Berbudaya, dan Bersih adalah Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Untuk mencapai tujuan ini, mereka harus mematuhi Standar Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal, dan Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi konsep pelayanan prima (*Excellent service*) yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Data primer yang digunakan berasal dari wawancara dengan subjek informan dan data sekunder berasal dari dokumen, berita, buku, *website*, regulasi, tulisan, atau karya ilmiah yang relevan dengan penelitian. Metode

pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. informan penelitian yaitu petugas *customer service*, petugas pelayanan loket, dan sebagian pemohon. Analisis data mencakup kolektifisasi, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. (Hardani et al., 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh tanggapan dari petugas pelayanan *customer service* maupun petugas loket pelayanan terkait konsep pelayanan prima yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sesuai dengan konsep *Excellent Service* berdasarkan buku Pelayanan Publik (PATEN) oleh (Sri Maulidiah, 2014) yaitu *Attitude, Attention, and Action* (3A) yang artinya terdapat konsep sikap, perhatian, dan tindakan.

1. *Attitude* (Sikap)

Sebuah organisasi atau perusahaan akan dinilai berdasarkan persepsi pertama pelanggan atau masyarakat yang dilayani, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sudut pandang juga dapat didefinisikan sebagai cara dan perilaku yang ditunjukkan ketika melayani pelanggan. Berhubungan dengan *attitude* maka petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus sudah memenuhi kriteria tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, pelayanan pada *customer service* sudah menerapkan sikap yang baik, komunikatif, memiliki sikap bersedia membantu pemohon, memiliki kesiapan merespons pemohon dengan ramah, memiliki sikap sopan santun dan menghargai pemohon sesuai dengan umur, strata maupun tingkatan sosial, mampu bersikap solutif yang berusaha memberikan jalan keluar atau solusi terbaik atas permasalahan yang disampaikan pemohon, mampu memenuhi harapan atau keinginan yang dikonsultasikan oleh pemohon, memiliki sikap cermat atau teliti dalam mengerjakan berkas pengajuan dokumen serta cermat terkait permasalahan yang terjadi sehingga tidak ada miskomunikasi antara harapan pemohon dengan pengajuan dokumen administrasi oleh petugas, memiliki sikap percaya diri dalam melakukan pelayanan karena memang sudah memiliki bekal pengetahuan, keterampilan, maupun penampilan, mampu menyampaikan informasi secara tepat dan informatif kepada pemohon sehingga pemohon dapat menerima informasi secara akurat dan tidak simpang siur, petugas juga memiliki sikap disiplin waktu mulai dari awal pelayanan yang tidak telat atau molor hingga tidak menunda-nunda pengerjaan berkas pengajuan sehingga pemohon mendapatkan kepastian waktu pelayanan sesuai dengan waktu pelayanan hari Senin – Kamis pada pukul 08.00 hingga 14.00 WIB. Untuk hari Jumat pukul 07.30 – 11.00 WIB.

2. *Attention* (Perhatian)

Perhatian merupakan rasa peduli kepada pemohon atas kebutuhan, keinginan, saran maupun kritik. Pada konsep perhatian ini petugas pelayanan harus memperhatikan dan mencermati keinginan pemohon, pada saat sesi konsultasi

selesai maka segera petugas melayani pemohon dan menanyakan atau menawarkan bantuan dan alternatif solusi yang ada sehingga pemohon merasa puas dan terpenuhi harapannya. Sesuai dengan penelitian penulis, petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah menjalankan konsep tersebut. Mulai dari mengucapkan salam ketika memulai pembicaraan dengan pemohon, menanyakan kebutuhan dan keinginan pemohon, mendengarkan dengan seksama saat sesi konsultasi agar memahami harapan pemohon, segera merespons atau melayani dengan cepat dan tepat, mengkonfirmasi kembali tujuan kepentingan pemohon sebelum melakukan pengajuan berkas dan mengecek kembali dokumen persyaratan yang diajukan pemohon.

3. Action (Tindakan)

Tindakan atau *Action* dapat diartikan sebagai kegiatan yang nyata dilakukan dalam melayani pemohon, berkaitan dengan tanggung jawab melakukan pekerjaan sesuai dengan *jobdesk* masing-masing petugas pelayanan. Seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, khususnya pada bagian *customer service* selaku petugas pelayanan yang berhadapan langsung dengan pemohon, sesuai dengan hasil penelitian penulis bahwa sudah melakukan tindakan terbaik untuk pemohon atau masyarakat. Mulai dari memahami dan mencatat permohonan, menyiapkan blangko atau formulir persyaratan yang harus dilengkapi pemohon, menjelaskan kembali cara pengisian formulir tersebut, meneliti berkas bagi pemohon yang sudah melengkapi dokumen persyaratan tersebut, mengajukan layanan pada menu SIAPEL-TEGAS (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi) menggunakan *link* <https://siapel.malangkota.go.id>. Petugas *Customer Service* menginput permohonan dokumen dari pemohon sesuai dengan klasifikasi layanan jika berkas persyaratan sudah dicek dan dilengkapi. Seperti pembuatan KTP baru, perubahan KTP, cetak ulang KTP, perubahan KK, cetak ulang KK, pelayanan paket akta kelahiran, pembuatan KIA, cetak ulang KIA, pelayanan biometrik bagi penduduk rentan/disabilitas. Setelah selesai pengajuan layanan, petugas pelayanan memberikan penjelasan kepada pemohon terkait pengambilan dokumen atau tindak lanjut yang bisa dilakukan selanjutnya, setelah itu petugas pelayanan memberikan ucapan terima kasih kepada pemohon. Hal ini sudah diterapkan dengan baik dalam mewujudkan pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep pelayanan prima (*Excellent Service*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah diterapkan dengan baik dan menghasilkan *output* pelayanan yang sesuai dengan visi-misi dan tujuan. Penerapan konsep A3 (*Attitude, Attention, Action*) untuk poin sikap sudah menunjukkan perilaku dan perangai yang mumpuni dan santun, selanjutnya poin perhatian sudah menunjukkan rasa

kepedulian penuh terhadap pemohon baik berkaitan dengan perhatian kebutuhan pemohon maupun kritik dan saran. Yang terakhir untuk poin tindakan sudah bertanggung jawab melakukan kegiatan sesuai dengan *jobdesk* petugas pelayanan dan melaksanakan kerja nyata. Dengan hal ini maka kualitas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat meningkat dan bertahan dengan status pelayanan prima (*Excellent Service*).

Saran

Dari kesimpulan yang diambil, maka saran yang terbaik yang bisa diberikan penulis adalah diadakannya evaluasi secara berkala kepada petugas pelayanan publik agar dapat memantau serta memastikan penerapan konsep *excellent service* dapat berjalan dengan baik. Dan perlu digencarkan kembali untuk pengisian *survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang agar dapat mengetahui *feedback* dari masyarakat selaku pemohon pelayanan dan dapat menjadi bahan evaluasi ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- CATLINE, A. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOYOTA AUTO2000 TANJUNG API API PALEMBANG* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- FAJARINA, H. (2020). *Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (Attitude, Attention, dan Action) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan* (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA).
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, R. A. F. J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.). CV. Pustaka Ilmu Group.
- Nahdila, N. (2021). *KUALITAS LAYANAN PRIMA A3 CUSTOMER SERVICE DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG (KC) MANADO* (Doctoral dissertation, IAIN Manado).
- Ombudsman RI. (2022). Berita - Ombudsman RI. In <https://ombudsman.go.id/>.
- Pautina, M. R., Idris, I., Alwi, N. M., & Tuasikal, J. M. S. (2023). Penerapan Budaya Pelayanan Prima Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. *Jambura Journal of Educational Management*, 304-311.
- Rini, V. W., & Pujiastuti, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 5(2), 22-28.
- Rusni Djafar, & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemsyarakatan*, 14(1), 1-3.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 11 (2024) 4961 – 4967 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v6i11.3498

Samiarto, R. S., Putra, R. U., Anggriawan, O. C., & Malang, U. M. (2020). *PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PEMERINTAHAN DALAM MEWUJUDKAN MANAJEMEN PELAYANAN NEW PUBLIC SERVICE DI DINAS KOMINFO KOTA BATU*. 292–316.

Sri Maulidiah, S. Sos., M. S. (2014). *Pelayanan Publik*.

Wulansari, A. P. (2011). PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MANAJEMEN ISU Studi Kasus pada Isu Suap Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Probolinggo. In *Skripsi* (Vol. 4, Issue 1, pp. 88–100).