

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPER

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI ERA NEW NORMAL**

*Aula FISIP Universitas Galuh
Ciamis, 17 Juni 2021*

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS GALUH
2021**

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPER

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI ERA NEW NORMAL**

*Aula FISIP Universitas Galuh
Ciamis, 30 Januari 2021*

Organizing Committee :

Ketua Penyelenggara	: Wawan Risnawan, SE.,S.IP.,M.Si.
Sekretaris	: Ratna Komalasari.
Bendahara	: Ahmad Juliarso, S.IP.,M.Si.
IT dan Website	: Rifki Agnng Kusuma Putra, S.Kom.,M.Si. : Pelik Supratman.

Publikasi	: Etih Henriyani, S.IP.,M.Si. : Eet Saeful Hidayat, S.IP.,M.Si.
-----------	--

Divisi Kesekretariatan	: Lina Marliani, S.Sos.,M.Si. : Sahadi, S.IP.,M.M. : Imam Maulana Yusup, S.IP.,M.Si. : Ari Kusumah Wardani, M.P.A.
------------------------	---

Steering Committee :

H. Aan Anwar Sihabudin, S.H.,S.IP.,M.Si.
Endah Vestikowati, S.IP.,M.Si.
R. Didi Djadjuli, S.E.,M.M.,M.Si.
Agus Nurulsyam, S.IP.,M.Si.
Dr. H. Tatang Parjaman, M.Si.

Reviewer :

Prof. Jusman Iskandar, M.S
Dr. H Yat Rospia Brata
Dr. H. Agus Dedi , Drs., M.Si
Dr. Erlan Suwarlan, S.IP.,M.I.Pol

Editor :

Muhammad Khozin
Faizal Aco
Dini Turipanam Alamanda, M.Si.
Gerry Katon Mahendra, M.Si.

Penerbit :

Program Studi Administrasi Publik Universitas Galuh

Jln. R.E. Martadinata No.150 Ciamis

Telp. 0265 776790

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahiwabarakatuh.

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, karena atas ijin-Nya, kita dapat melaksanakan **Seminar Nasional dan Call for Papers** Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Galuh dengan tema : **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di era New Normal”**. Sholawat serta salam kita haturkan pada junjunan kita Nabi Mohammad s.a.w. mudah-mudahan kita semua termasuk umat yang taat atas ajarannya dan akan mendapatkan sapaat darinya di yaumul akhir nanti.

Siring dengan menguatnya komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui “Nawacita”, pada urutan ke 2 yaitu, “Membangun Pemerintah untuk selalu hadir dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya”. Dalam sebuah artikel Ombudsman yang ditulis Achmad Azmi Musyadad menyatakan bahwa Pelayanan publik yang baik hampir menjadi mitos belaka, begitu kira-kira persepsi publik tentang bagaimana pengalaman mereka mengakses layanan yang diselenggarakan pemerintah. Sebagai suatu mitos, bayangan tentang kebaikan seperti keramahan, kecepatan, kepatutan, kejelasan, kepastian adalah pengandaian yang nyaris tak ditemukan di lapangan. Pada tahapan tertentu, kita tentu bisa maklum, ketika publik bahkan berharap dapat menghindar terhadap seluruh keruwetan dalam pelayanan publik, karena mitos kebaikan tersebut tak kunjung mampir dengan segera di era kini.

Kondisi ini merupakan suatu hal yang sebaiknya dikaji dan dipahami sehingga dapat tercipta pengembangan pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan publik yang baik dapat dilihat di UU 25/2009. Pada UU tersebut pada pasal 18 dan pasal 39 memberikan porsi yang cukup banyak tentang hak dan peran serta masyarakat.

Berdasarkan gambaran umum tersebut, maka Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Galuh sebagai lembaga yang berkonsentrasi pada organisasi dan manajemen pelayanan publik mencoba mengintegrasikan fenomena yang ada dengan kegiatan akademik dalam bentuk

Riset dan Praktek Administrasi Publik melalui kegiatan rutin dari Mata Kuliah RISTEK Administrasi Publik yang diberikan pada mahasiswa tingkat akhir, dimana para mahasiswa melakukan kajian dan analisa berdasarkan hasil survey lapangan dan obesrvasi yang selanjutnya di analisa untuk diperoleh kesimpulan sebagai bahan pengembangan bagi pihak-pihak yang memerlukan atas kajian tersebut.

Adapun dalam kegiatan RISTEK tersebut akan terbagi menjadi dua kegiatan, dimana kegiatan pertama adalah kegiatan Seminar Nasional dan kemudian akan dilanjutkan dengan Call for Papaers dengan sub-sub tema dari utama adalah : *Pelayanan Publik dan E-Government, Inovasi Pelayanan Publik, dan Kolaborasi kelembagaan dalam pelayanan publik.*

Sejalan dengan kegiatan ini, saya ucapkan terimakasih atas Partisipasinya untuk dapat mengikuti kegiatan seminar nasional dan call for papers ini, dan saya mohon maaf apabila dalam kegiatan ini masih banyak kekurangannya, semoga saja dengan segala keterbatasan ini kita semua selalu dalam berkah dan lindungan Alloh SWT.

Wassalamualaikum warohmatullohiwabarakatuh.

Dekan FISIP Universitas Galuh,

H. Aan Anwar Sihabudin, S.H., S.IP., M.Si.

DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (e-KECAMATAN) PADA KANTOR KECAMATAN SELAAWI KABUPATEN GARUT	
Muchtar ¹ , Aceng Ulumudin ² , Diana Safari ³	1-6
INOVASI LAYANAN INFORMASI COVID 19 MELALUI APLIKASI PUSICOV DI KOTA BANDUNG	
Muchsini al-Fikri ¹ , Hani Rahayu ² , Sandra Irawaty ³	7-13
ANALISIS PROSES PENANGANAN KEBENCANAAN DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN GARUT	
Dewi Adzani Safyudi	14-20
EFEKTIVITAS PENERAPAN MEDIA SOSIAL OLEH PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUKAWENING	
Irfan Nursetiawan ¹ , Dini Yuliani ² , Ii Sujai ³	21-28
INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (PASTI OKE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT	
Ikeu Kania ¹ , Tressa Agista Bella ²	29-39
PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN CIAMIS	
Veronika Mutiaren ¹ , Rina Carollina ² , Rika Setiani ³	40-50
PELAYANAN SAMSAT KELILING DAN SAMSAT GENDONG PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TASIKMALAYA	
Alan Fauzi ¹ , Dede Reza Padilah ² , Rival Febiana ³	51-60
PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGANDARAN	
Wisnu Aji ¹ , Meindah ² , Nurul Aulia ³	61-72
PELAYANAN PRIMA OLEH DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN CIAMIS	
Tutu Lestari ¹ , Eka Juniarti ² , Leza Lijayanto ³	73-84

INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (e-KECAMATAN) PADA KANTOR KECAMATAN SELAAWI KABUPATEN GARUT

Oleh :

Muchtar¹, Aceng Ulumudin², Diana Safari³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Garut

^{1,2,3}Jl. Cimanuk 285 A Garut

E-mail : muchtar101062@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut terlihat adanya permasalahan dalam inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan). Tujuan penelitian ini menemukan informasi mengenai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Kegunaannya untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan). Metode yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara. Berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sudah berjalan dengan baik dilihat dari beberapa dimensi, 1) Relative Advantage, inovasi ini memiliki keunggulan dibanding dengan sebelum adanya inovasi, 2) Compatibility, sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. 3) Complexity, mekanisme dan prosedur proses penyelesaian tidak terdapat kerumitan. 4) Triability, inovasi ini mendapat respon positif dari masyarakat. 5) Observability, dalam inovasi ini dapat dikatakan mudah diamati dan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Sedangkan hambatannya yaitu Sumber Daya Manusia, sumber dana, Serta terdapat kendala lain terkait sarana prasarana.

Kata Kunci : Inovasi dan Pelayanan, Teknologi

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur pemerintahan yang digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kalimat di atas diperkuat lagi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut Sinambela (2010:128) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi

bisnis, akan tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Salah satu fungsi pelayanan publik mendasar bagi masyarakat adalah ketepatan dan akurasi data dalam memberikan pelayanan, serta informasi secara menyeluruh dalam rangka meningkatkan kinerja Pemerintahan.

Pada saat ini Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut mencoba mengembangkan Program e-Kecamatan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses jenis pelayanan dan informasi lainnya, tentu saja untuk memudahkan sekaligus tranparansi pelayanan publik khususnya dalam peninglatan pelayanan publik. Untuk mempermudah pelayanan publik di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut juga sudah menjadikan Kantor Desa di wilayah Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sebagai basis pelayanan, sehingga lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat.

Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru, inovasi organisasi.

Menurut Rogers (dalam Suryani, 2008:305) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers (dalam difusi ini) terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor:

- a. Karakteristik Inovasi (Produk)
- b. Saluran Komunikasi
- c. Upaya Perubahan dari Agen dan
- d. Sistem Sosial

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Dengan hal tersebut di atas bahwa di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sudah menggunakan Inovasi dalam pelayanan yang berbasis teknologi informasi (*e-kecamatan*) sebagai gambaran umum kaitannya dengan inovasi di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi e-kecamatan di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut mulai diperkenalkan pada tahun 2016, dengan beberapa fitur yang ada di dalamnya mulai dari gambaran umum kecamatan selaawi, agenda kegiatan kecamatan serta Informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Untuk lebih jelasnya di beberapa capaian dalam inovasi e-kecamatan di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sebagai berikut:

Tabel 1.
Capaian dalam Inovasi e-Kecamatan di Kecamatan
Selaawi Kabupaten Garut

No -1	Aspek -2	Hasil Yang Dicapai -3
1.	Data Base	Database seputar profil desa, tingkat perekonomian masyarakat, jumlah penduduk serta potensi ekonomi lokal masyarakat
2.	Prosedur	Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) sudah berjalan. Tingkat Kesadaran masyarakat untuk mendapatkan informasi, serta pelayanan lainnya yang berhubungan dengan potensi wilayah
3.	Sarana Pelayanan	Tersedianya sarana pendukung dan penunjang Pelayanan yang ada di masing-masing Desa dan Kecamatan.
4.	Software	Tersedianya aplikasi yang memudahkan dalam mendapatkan pelayanan publik dan informasi publik
5.	SDM	Tenaga Operator yang memahami Teknologi Informasi
6.	Manajemen Kependudukan	Adanya peran dan fungsi pelayanan kependudukan yaitu pelayanan di Kecamatan untuk bahan databesa kependudukan dan selanjutnya bahan pelaporan ke Disdukcapil
7.	Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat	Terbangunya perubahan pola pikir dan sikap masyarakat akan pentingnya pelayanan publik dan informasi publik
8.	Tingkat Pelayanan	Pelayanan Informasi di setiap Desa lebih cepat, mudah sehingga diharapkan tingkat kepuasan masyarakat meningkat

Sumber: Kecamatan Selaawai 2021

2. Dengan aplikasi tersebut masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan inovasi dengan memilih jenis pelayanan yang akan dimohonkan, namun dengan keterbatasan jangkauan dari akses informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkadang penggunaan inovasi ini masih sangat awam di masyarakat, hal ini tidak terlepas dari tingkat pendidikan dan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Masyarakat masih datang ke Kantor Kecamatan Selaawi untuk melakukan pelayanan seperti surat keterangan pindah, surat keterangan permohonan kredit, surat keterangan lainnya. Hal ini dimungkinkan karena mereka membutuhkan penjelasan mengenai alur atau proses dari masing-masing jenis pelayanan.

Dari data di atas bahwa di temukannya beberapa permasalahan kaitannya dengan inovasi e-kecamatan di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut diantaranya adalah:

- a. Terlambatnya data kaitannya dengan e-Kecamatan dari setiap Desa di Wilayah Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut hal ini mengakibatkan tidak lengkapnya data e-kecamatan.
- b. Akses informasi untuk masyarakat di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut yang sangat terbatas hal ini dikarenakan sistem Informasi yang belum optimal
- c. Kurangnya pemahaman masyarakat kaitannya dengan e-kecamatan di Kecamatan Selaawai Kabupaten Garut sehingga mengakibatkan belum optimalisasi inovasi.

Dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pelaksanaan atau penerapan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan informasi kaitannya dengan: Inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut; serta Hambatan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Observasi, Wawancara, dan Studi Kepustakaan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa wawancara dan observasi terkait Wawancara dilakukan dengan Informan penelitian ini adalah Bapak Camat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut beserta 5 orang pegawai, alasan pemilihan informan tersebut karena akan dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan juga karena keterbatasan peneliti dalam penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari observasi dan wawancara terkait dengan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut adalah sebagai berikut: (a) e-Kecamatan Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut Kecamatan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan penyelenggaraan administrasi kemasyarakatan. Salah satu instansi pemerintahan yang dituntut terus memperbaharui data-data yang ada di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Manfaat data-data yang ada di kecamatan adalah untuk mempermudah berbagai pihak yang memerlukan informasi dan data dari suatu wilayah khususnya masyarakat yang tinggal di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Dengan WEBSITE: e-kecamatan_selaawi.com serta Email: kecamatanselaawi83@gmail.com dan di media social facebook dengan akun: Kecamatan_Selaawi. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan tentang e-kecamatan. (b) Sistem Informasi Management Terpadu Desa Kecamatan (Simadu Saketan) Sistem Informasi Management Terpadu Desa Kecamatan (Simadu Saketan) adalah system informasi yang digunakan oleh kecamatan dan desa di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat atau siapapun tentang informmasi yang di butuhkan untuk tampilan menu Sistem Informasi Management Terpadu Desa Kecamatan (Simadu Saketan).

Dari beberapa system inforamsi yang sudah ada di di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut analisis sari penulis bahwa inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) ada bebrapa dimensi yang diantranya adalah: (a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Pada atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki, Keunggulan-keunggulan tersebut antara lain waktu pelayanan yang terbilang cepat yaitu hanya memerlukan waktu 30 detik saja dalam pencetakan surat yang diminta oleh masyarakat. Waktu pelayanan yang

singkat ini dilatarbelakangi oleh tahapan pelayanan yang sederhana namun tepat guna dalam mengoptimalkan pemakaian IT; (b) *Compability* (Kesesuaian) Pada inovasi *compatibility* atau kesesuaian, Inovasi Layanan dapat dikatakan telah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat saat ini. Dimana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan pengurusan surat-surat adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang fleksibel. Semua kebutuhan masyarakat akan layanan pengurusan surat-surat tersebut telah dijawab dengan hadirnya Inovasi Layanan Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut; (c) *Complexity* (Kerumitan) Pada Inovasi Layanan di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut inovasi *complexity* atau kerumitan bahwa terkait dengan mekanisme, prosedur atau tata cara pelayanan yang mungkin dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan sebelum adanya inovasi ini, seperti halnya pengurusan surat-surat; (d) *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Berdasarkan inovasi *triability* dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut yang bekerjasama dengan beberapa desa telah melakukan uji coba terkait hadirnya Inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. (e) *Observability* (Kemudahan Diamati) Inovasi Layanan di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut dapat dengan mudah diamati oleh orang lain. Hal ini dikarenakan dapat secara langsung mengamati inovasi tersebut saat melakukan pengurusan surat-surat administrasi di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Kemudahan diamati juga disebabkan oleh prosedur pelayanan yang sederhana serta mekanisme yang mudah.

Dalam setiap kegiatan dimana pun selalu menghadapi permasalahan dan hambatan dalam menjalankannya seperti hambatan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut diantaranya adalah:

1. Sumber Daya Manusia

Pada inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut, membuktikan bahwa masih terdapat beberapa pegawais dan aparatur Desa yang kurang memiliki kompetensi dan kemampuan dibidang IT. Dan hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikannya, hal ini justru mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Namun disisi lain, pihak pemerintahan Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut berniat mengadakan training atau pelatihan untuk para aparatur khususnya yang berhubungan langsung melayani surat-surat.

2. Sumber Dana Pada inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut membuktikan bahwa anggaran dari pemerintah kurang optimal. Jadi pengumpulan anggaran dari swadaya masyarakat, sumbangan sukarela serta pinjaman. Sehingga diharapkan adanya peran aktif, ketulusan dan keikhlasan dari pemerintahan Daerah dengan masyarakat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut untuk saling bekerjasama dalam mengembangkan inovasi ini.

Kendala Lain Pada inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut terdapat kendala lain seperti

kurangnya pemahaman tentang persyaratan kelengkapan surat sehingga masyarakat harus balik lagi untuk melengkapinya. Kendala selanjutnya terkait listrik padam sehingga proses berjalannya pelayanan terhambat karena seperti komputer, laptop membutuhkan aliran listrik. Kendala terakhir terkait tanda tangan camat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut atau Sekretaris Kecamatan pada form surat, jika kedua dari pimpinan tersebut tidak berada ditempat, dengan terpaksa surat yang diurus tidak akan selesai saat itu juga. Padahal setiap surat penting harus ada tanda tangan serta stempel yang membuktikan orisinalitas dan legalitas.

D. KESIMPULAN

Inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) pada Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut, sudah berjalan dengan baik dilihat dari *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati) sudah sesuai dengan baik rencana yang ditentukan. Namun hasil dari observasi masih ditemukan kendala terkait Sumber Daya Manusia, bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memiliki kompetensi dan kemampuan dibidang IT. Kendala berikutnya terkait sumber dana, minimnya dana yang diperuntukkan untuk pengembangan dan penyempurnaan inovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lewis, C. W., Lewis, C. W., & Stuart, C. G. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Pesada Karya.
- Pravita, S. (2016). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.
- Ratminto, d. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Fifth Edition, Free Press.
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxford University Press.
- Safiie, I. K. (2018). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, Listiani, T., & Mulyaningsih. (2020). *Inovasi dan Manajemen Pengetahuan untuk Mewujudkan SDM Unggul*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, P. S. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA – LAN Press.

INOVASI LAYANAN INFORMASI COVID 19 MELALUI APLIKASI PUSICOV DI KOTA BANDUNG

Oleh :

Muchsin al-Fikri¹, Hani Rahayu², Sandra Irawaty³

ABSTRAK

Untuk menghindari terjadinya miskomunikasi, misinformasi bahkan mismanagemen dalam penyampaian informasi tentang perkembangan Covid 19 di Kota Bandung, Pemerintah Kota Bandung melalui dinas Kominfo meluncurkan aplikasi yang sangat inovatif yang disebut Pusat Informasi COVID-19 (Pusicov). Kota Bandung dikenal sebagai kota metropolitan yang sarat akan inovasi digital. Melalui aplikasi ini, diharapkan masyarakat Kota Bandung mendapatkan informasi yang cepat dan akurat tentang persoalan percovidan di Kota Bandung mulai dari Jumlah korban aktif, jumlah yang sembuh dan jumlah yang meninggal serta upaya-upaya pencegahan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun tahapannya adalah mengumpulkan beberapa referensi yang berkaitan dengan komunikasi pandemi Covid-19. Tahap berikutnya adalah melakukan depth interview kepada nara sumber yang menguasai permasalahan ini lalu ditranskrip dan dianalisis.

Kata Kunci : Inovasi, informasi, Aplikasi,

A. PENDAHULUAN

Akhir tahun 2019 seluruh dunia dikejutkan dengan kemunculan virus Corona yang berasal dari Wuhan, China. WHO menamainya dengan istilah Covid-19 (singkatan dari 'Co' yang artinya Corona, 'Vi' untuk Virus dan 'D' untuk disease/penyakit). Hanya dalam waktu beberapa bulan saja hampir satu juta orang lebih terpapar virus yang mematikan itu. World Health Organization (WHO) pun menetapkan Covid-19 sebagai pandemik. Indonesia pun di awal 2020 menetapkan pandemik Covid-19 sebagai bencana nasional sejak Sabtu (14/3).

Pemerintah Kota Bandung seperti level pemerintahan lainnya sama dihadapkan kepada kompleksitas penanganan bencana pandemi covid-19 ini. Upaya menyelamatkan 4 juta penduduk Kota Bandung supaya tidak terpapar virus bukan persoalan sederhana. Sebab mobilitas warga perkotaan jauh lebih tinggi dibanding daerah pedesaan. Hilir mudik warga baik yang masuk ataupun keluar dari Kota Bandung menyulitkan pemerintah Kota dalam menerapkan sebuah kebijakan.

Kerumitan penanganan ini lebih diperparah dengan lambannya tindakan birokrasi akibat terperangkap oleh birokrasi yang berbelit dan berjenjang. Oleh sebab itu sebaiknya para elit birokrasi dan para pemegang otoritas penanggulangan bencana harus bergerak lebih fleksibel agar sigap dalam menghadapi bencana.

Penanganan bencana di Kota Bandung masih diwarnai oleh belenggu komunikasi linier dimana aparat level Kecamatan dan kelurahan selalu menunggu arahan dari Pimpinan dan tidak secara kreatif menjemput bola. Bahkan komunikasi paternalistik

yang diwarnai dengan ewuh pakewuh menyebabkan penanganan korban menjadi terbengkalai.

Sudah saatnya Pemerintah Kota Bandung mengaplikasikan komunikasi integratif diantara institusi pemerintah beserta sub ordinat kekuasaannya, lembaga swasta maupun masyarakat pada umumnya. Pola komunikasi yang dibangun harus mampu memunculkan kesigapan aparat.

Selain sering munculnya masalah kesimpangsiuran data korban akibat sumber data yang tidak melalui satu pintu, diperparah dengan menyusupnya aneka kepentingan dari berbagai kelompok yang ingin memanfaatkan bencana sebagai komoditas politik. Para pemburu kekuasaan mencoba peruntungan dalam wilayah bencana yang seolah tak bertuan untuk disulap menjadi lumbung suara guna memenangkan kompetisi lokal, regional maupun nasional.

Ilmu Komunikasi memiliki peran yang sangat strategis dalam penanganan sebuah bencana. Ilkom jangan hanya menjadi penanda akademis semata tapi harus memberikan guidance dalam merumuskan konsep penanganan bencana yang efektif dan efisien. Rumuskan pesan yang bisa menentramkan para korban dan hindarilah mengeksplorasi pesan dalam nuansa destruktif yang bisa menambah kedukaan, ketidakpastian dan kepanikan korban. Apalagi dalam kasus Covid-19 ini, penyampaian pesan yang tidak bijak akan menurunkan imunitas korban.

Inovasi layanan informasi berupa Pusat Informasi Covid-19 (Pusicov) yang diaplikasikan di Pemkot Bandung perlu mendapatkan apresiasi karena keberadaannya sangat dibutuhkan oleh warga Bandung.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, Pusat adalah tempat yang letaknya di bagian tengah yang merupakan pokok pangkal atau yang menjadi pempunan (berbagai-bagai urusan, hal, dan sebagainya)

Sedangkan Informasi adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari order sekuens dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Informasi adalah jenis acara yang mempengaruhi suatu negara dari sistem dinamis. Para konsep memiliki banyak arti lain dalam konteks yang berbeda. Informasi bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Informasi telah digunakan untuk seluruh segi kehidupan manusia secara individual, kelompok maupun organisasi. Pada tingkat individu, informasi digunakan untuk pengetahuan tentang pendidikan, kesehatan, lapangan pekerjaan maupun jenis produk atau jasa. Kegunaan informasi ditentukan oleh tujuan pengguna, ketelitian pengolahan data, ruang dan waktu serta bentuk dan keadaan semantik.

Kata informasi berasal dari kata Perancis kuno *informacion* (tahun 1387) yang diambil dari bahasa Latin *informationem* yang berarti “garis besar, konsep, ide”. Informasi merupakan kata benda dari *informare* yang berarti aktivitas dalam “pengetahuan yang dikomuni-kasikan”.

Informasi merupakan fungsi penting untuk membantu mengurangi rasa cemas seseorang. Menurut Notoatmodjo (2008) bahwa semakin banyak informasi dapat memengaruhi atau menambah pengetahuan seseorang dan dengan pengetahuan menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang akan berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.

Dalam beberapa hal pengetahuan tentang peristiwa-peristiwa tertentu atau situasi yang telah dikumpulkan atau diterima melalui proses komunikasi, pengumpulan intelegen, ataupun didapatkan dari berita juga dinamakan informasi. Informasi yang berupa koleksi data dan fakta sering kali dinamakan informasi statistik. Dalam bidang ilmu komputer, informasi adalah data yang disimpan, diproses, atau ditransmisikan. Penelitian ini memfokuskan pada definisi informasi sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi dan alirannya.

Informasi adalah data yang telah diberi makna melalui konteks. Sebagai contoh, dokumen berbentuk spreadsheet (semisal dari Microsoft Excel) sering kali digunakan untuk membuat informasi dari data yang ada di dalamnya. Laporan laba rugi dan neraca merupakan bentuk informasi, sementara angka-angka di dalamnya merupakan data yang telah diberi konteks sehingga menjadi punya makna dan manfaat.

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang (Sutanta, 2011). Informasi adalah data yang telah di rangkum atau di manipulasi dalam bentuk lain untuk tujuan pengambilan keputusan (William, 2007).

Sedangkan menurut (Fajri, 2014) informasi dapat diartikan suatu data yang telah diproses dan diubah menjadi konteks yang berarti sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerimanya dan biasa digunakan untuk pengambilan keputusan

C. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan case study (studi kasus). Metode dan pendekatan ini lebih pas digunakan dalam menjawab permasalahan ini. Dalam riset yang menggunakan metode ini, dilakukan pemeriksaan longitudinal yang mendalam terhadap kasus wabah Covid-19 dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi dan pelaporan hasilnya. Sebagai hasilnya, akan diperoleh pemahaman yang mendalam tentang mengapa sesuatu terjadi dan dapat menjadi dasar bagi riset selanjutnya.

Adapun objek penelitian ini adalah masalah komunikasi, informasi, koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintahan. Hampir dalam setiap bencana nasional maupun lokal dimana kondisinya tidak berjalan secara normal, selalu muncul miskomunikasi, misinformasi tumpang tindih kewenangan bahkan saling mengandalkan. Hal itu menyebabkan proses manajemen bencana tidak tertata secara rapih. Terlebih dalam menghadapi bencana Covid-19 yang multidimensi.

Lokasi penelitian ini di Wilayah Pemerintah Kota Bandung, karena meneliti seputar kebijakan Dinas Kominfo Pemerintah Kota dalam pelayanan informasi bencana Covid-19 di Kota Bandung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menangani bencana nasional pandemi Covid-19 di Kota Bandung, Pemerintah Kota Bandung membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 19 melalui Keputusan Walikota Bandung Nomor 443/Kep.239-Dinkes/2020.

Hal ini sesuai dengan surat Edaran Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor SE.1/BNPB/03/2020 tentang Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota dan surat edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 440/2622/SJ tentang Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Daerah.

Gugus Tugas tersebut memiliki beberapa fungsi diantaranya yaitu : a. Merencanakan kebijakan dalam mempercepat penanganan wabah penyakit akibat Coronavirus Disease 19 melalui sinergi antar lintas sektor di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. b. Meningkatkan antisipasi perkembangan eskalasi penyebaran Coronavirus di Kota Bandung. c. Meningkatkan kesiapsiagaan dan kemampuan dalam mencegah, mendeteksi dan merespon terhadap Covid-19 di Kota Bandung. d. Melaksanakan manajemen fasilitas pelayanan kesehatan, meliputi koordinasi Rumah Sakit rujukan, koordinasi fasilitasi pelayanan kesehatan pra rujukan dan manajemen sumber daya kesehatan. E. Melaksanakan komunikasi publik meliputi konten dan kreatif, edukasi masyarakat serta komunikasi melalui media massa dan media sosial, edukasi masyarakat dan kampanye.

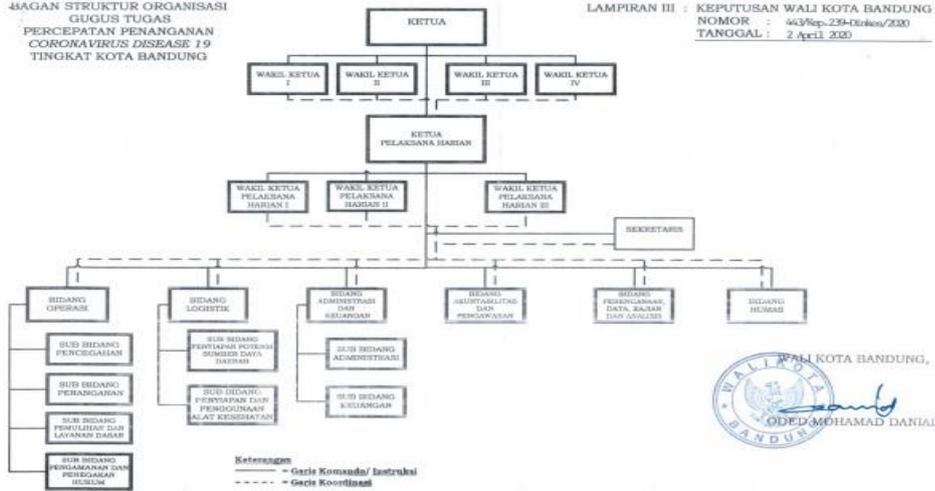
Kepwal ini juga memerintahkan kepada seluruh Camat dan Lurah di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung untuk membentuk Gugus Tugas Penanganan Covid-19 di Tingkat Kecamatan yang ditetapkan dengan Keputusan Camat dan Tingkat Kelurahan ditetapkan dengan Keputusan Lurah.

Jika dilihat dari susunan pengurusnya, Gugus Tugas ini merupakan manajemen terbanyak personalianya dalam sejarah karena melibatkan hampir seluruh struktur pemerintahan daerah. Gugus Tugas yang dikomandani langsung oleh Walikota ini melibatkan ratusan personalia dengan tujuh bidang yaitu : a. bidang akuntabilitas dan pengawasan yang dikomandani oleh inspektur Kota Bandung, b. Bidang perencanaan, Data, Kajian dan Analisis yang dikomandani oleh kepala Balitbang Kota Bandung, c. Bidang Hubungan Masyarakat yang dikomandani oleh Kepala Kominfo Kota Bandung, d. Bidang Operasi yang dikomandani oleh Kepala Dinkes Kota Bandung, e. Bidang Logistik yang dikomandani oleh kepala dinas Indag Kota Bandung, f. Bidang Administrasi dan keuangan yang dikomandani oleh Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Kota Bandung.

Adapun susunan Gugus Tugas percepatan penanganan Covid-19 di Kota Bandung dapat dilihat dari bagan di bawah ini ;

BAHAN STRUKTUR ORGANISASI
GUGUS TUGAS
PERCEPATAN PENANGANAN
CORONAVIRUS DISEASE 19
TINGKAT KOTA BANDUNG

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN WALI KOTA BANDUNG
NOMOR : 463/Reg.239-D/Res/2020
TANGGAL : 2 April 2020



Salah satu inovasi komunikasi untuk mengkomunikasikan kebijakan Pemkot Bandung yaitu melalui saluran informatif yang disebut Pusat Informasi COVID-19 (Pusicov) Kota Bandung. Melalui Pusicov ini semua warga bisa mengakses secara real time jumlah korban covid-19 di Kota Bandung.



Di halaman beranda, terpampang angka-angka yang terus berubah setiap saat karena menunjukkan jumlah konfirmasi aktif, konfirmasi sembuh dan konfirmasi meninggal. Ada juga layanan aplikasi cek mandiri, call Center 112 dan 119 serta layanan WA.

Ditampilkan juga peta data perkecamatan dan kelurahan. Sehingga semua pihak termasuk media yang akan memberitakan perkembangan covid-19 tinggal melihat dan mengamati Pusicov ini.

Pada fitur lainnya disediakan juga informasi tentang daftar rumah sakit rujukan Covid-19 Kota Bandung.

Sementara untuk literasi, disediakan juga beberapa poster maupun video yang berisi tentang upaya pencegahan dini seperti kampanye 5 M. Dalam fitur lainnya diinformasikan kepada publik melalui bentuk pertanyaan dan jawabannya. Pertanyaan apakah Covid-19 itu, siapa yang termasuk suspek, Siapa yang termasuk kontak erat?, siapa yang termasuk orang konfirmasi positif Covid-19, bagaimana mengantisipasi penularan dll.

Pada fitur lainnya disediakan juga infografik yang berisi tentang hal-hal yang perlu dilakukan, menjaga kebersihan, protokol kedatangan sampai di rumah, kenali tingkatan status, jika kamu merasa sakit, kenali gejala virus corona, yu pahami dan cegah penyebaran virus Corona dll.

Saat ini kasus positif Covid-19 di Kota Bandung terus meningkat. Buahbatu menjadi kecamatan dengan kasus Covid-19 tertinggi. Merujuk situs covid19.bandung.go.id, diakses Kamis, 10 Juni 2021 pukul 11.12 WIB, tercatat Buahbatu memiliki 69 kasus aktif. Sementara Ujungberung dan Rancasari menyusul dengan masing-masing 60 dan 53 kasus aktif.

Di tingkat kelurahan, Sekejati dan Cipadung memiliki kasus terbanyak dengan masing-masing 31 dan 30 kasus. Kasus positif aktif adalah kasus positif Covid-19 terkonfirmasi yang saat ini sedang menjalani perawatan berupa isolasi. Isolasi bisa dilakukan di rumah sakit, hotel, atau juga rumah. Kasus positif aktif berakhir ketika pasien dinyatakan sembuh atau meninggal dunia.

Jumlah kasus positif aktif, sebagaimana juga jumlah kasus lain terkait pandemi Covid-19, merupakan data yang bersifat dinamis. Perubahan terjadi setiap hari sesuai dengan tindakan penanganan yang dilakukan di lapangan. Secara keseluruhan, Kota Bandung pada Kamis, 10 Juni 2021 melaporkan jumlah total kasus positif Covid-19 sebanyak 20.354 yang terdiri dari 822 kasus aktif, 19.173 kasus sembuh, serta 359 kasus meninggal dunia.

Kecamatan	Kontak Erat	Kontak Erat Discarded	Suspek	Suspek Discarded	Positif	Aktif	Sembuh	Meninggal
BUAHBATU	640	637	964	841	1123	69	1037	17
RANCASARI	938	852	1248	1113	972	64	898	10
UJUNG BERUNG	846	845	637	613	774	59	711	4
ARCAMANIK	1893	1892	891	802	1029	52	959	18
BANDUNG KIDUL	724	722	864	824	718	46	660	12
ANTAPANI	1612	1597	1117	1057	1148	46	1086	16
MANDALAJATI	632	632	417	402	603	44	551	8
CIBEUNYING KIDUL	1215	1177	865	789	859	43	794	22
CIBIRU	706	706	449	436	636	43	578	15

Kecamatan	Kelurahan
10 KECAMATAN KONFIRMASI AKTIF TERTINGGI	
BUAHBATU	69
RANCASARI	64
UJUNG BERUNG	59
ARCAMANIK	52
BANDUNG KIDUL	46
ANTAPANI	46
MANDALAJATI	44
CIBEUNYING KIDUL	43
CIBIRU	43
BANDUNG KULON	42

E. KESIMPULAN

Sebagai kota metropolitan, Kota Bandung merupakan daerah tujuan wisata sehingga hilir mudik manusia dalam jumlah besar tidak bisa dihindarkan. Oleh sebab itu Pemerintah Kota Bandung di bawah kepemimpinan Mang Oded terus berupaya mencegah dan mengendalikan penyebaran Covid-19. Melalui sebuah aplikasi Pusicov, Pemkot Bandung memberikan pelayanan informasi yang dianggap cepat dan akurat berupa laporan jumlah korban kepada warganya secara real time. Layanan ini merupakan sebuah langkah inovatif dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- S. Budi HH, “Komunikasi Bencana: Aspek Sistem (Koordinasi, Informasi dan Kerjasama),” *J. ASPIKOM*, vol. 1, no. 4, p. 362, 2012, doi: 10.24329/aspikom.v1i4.36.
- P. Lestari, A. Prabowo, and D. A. Wibawa, “Manajemen Komunikasi Bencana Merapi 2010 pada saat Tanggap Darurat,” *J. Ilmu Komun.*, vol. 10, pp. 173–197, 2012.
- E. A. Sosiawan, “Model Ideal Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung Operasional Penanganan Bencana Alam,” *J. IPTEKKOM J. Ilmu Pengetah. Teknol. Inf.*, vol. 17, no. 2, p. 175, 2015, doi: 10.33164/iptekkom.17.2.2015.175-188.
- G. K. Barata, P. Lestari, and R. Hendariningrum, “Model Komunikasi Untuk Penanggulangan Bencana Gunung Merapi Melalui Aplikasi Plewengan,” *J. Commun. Spectr.*, vol. 7, no. 2, pp. 31–45, 2018, doi: 10.36782/jcs.v7i2.1782.
- U. T. Umar and U. J. Ghafur, “METODOLOGI PENDEKATANKUANTITATIF DAN KUALITATIF Pendahuluan,” no. iii, pp. 27–37.
- Tim 2019, “Pedoman Penyusunan Proposal dan Skripsi,” 2019.

**ANALISIS PROSES PENANGANAN KEBENCANAAN DI BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD)
KABUPATEN GARUT**

Oleh :

Dewi Adzani Safyudi

Program Studi Administrasi Negara, FISIP Universitas Garut

Jln. Cimanuk No. 285A, Garut

E-mail : dewiadzani19@gmail.com

ABSTRAK

Peristiwa besar yang tidak dapat diprediksi kapan dan dimana akan terjadi, serta akan menimbulkan dampak yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat yaitu peristiwa bencana. Proses terjadinya bencana sangat cepat, maka tidak heran jika dampak yang terjadi akan menimbulkan banyak korban jiwa. Salah satu negara yang termasuk ke dalam kategori wilayah rawan bencana yaitu Indonesia, karena selain letak geologis dan geografis, Indonesia juga berada di wilayah Cincin Api Pasifik (Ring Of Fire). Untuk menangani atau menanggulangi bencana, maka dibentuk Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), dilakukannya penelitian ini sangat penting mengenai penanganan bencana, karena terdapat beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan termasuk hambatan dan tantangan yang harus dihadapi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif, data diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara dengan pihak terkait, analisis data dengan cara reduksi data, yang merupakan proses dalam menyederhanakan data agar mudah dipahami, data yang disajikan akan disusun secara sistematis dan penarikan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan. Kabupaten Garut merupakan salah satu wilayah yang sering terjadi bencana, lembaga yang bertugas guna menangani bencana yaitu Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Garut, tahapan-tahapan atau yang disebut manajemen bencana yang harus dilakukan yaitu ketika sebelum bencana terjadi (Pra Bencana), ketika bencana terjadi (Tahap Kedaruratan) dan pemulihan (Tahap Pasca Bencana). Dari ketiga tahapan yang dilakukan, salah satu hambatan dan tantangan yang harus dilalui yaitu sikap dari masyarakat yang menjadi korban bencana, yang enggan bekerja sama dengan pihak BPBD Kabupaten Garut.

Kata Kunci : Bencana; Letak Indonesia; Manajemen Bencana; BPBD Kabupaten Garut;

A. PENDAHULUAN

Bencana merupakan peristiwa yang tidak dapat diduga kapan dan dimana akan terjadi (Reich & Henderson, 2015). Menurut Etkin. (2016) bahwa proses terjadinya bencana sangat cepat yang menyebabkan jumlah korban jiwa akan banyak dalam sekejap, serta bencana akan sangat berpengaruh pada kehidupan masyarakat (Asian Disaster Reduction Center (ADRC), 2003) dalam Wijayanto, (2012).

Indonesia merupakan negara rawan bencana, dikarenakan letak geologis dan geografis, serta berada di wilayah Cincin Api Pasifik atau lingkaran api merupakan titik wilayah yang sering mengalami bencana alam seperti gempa bumi maupun gunung meletus. *Impact* atau dampak yang timbul akibat bencana akan sangat memberi pengaruh besar bagi lingkungan, kehidupan penghidupan masyarakat, sampai akan berdampak terhadap kesehatan.

Mengamati situasi serta dampak dari bencana, jika dilihat kembali dari letak Indonesia yang menyebabkan rawan bencana, maka Pemerintah Indonesia membentuk perangkat penanggulangan bencana untuk tingkat Nasional yaitu Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) merupakan lembaga non departemen yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pengkoordinasi dalam pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana, serta untuk membantu dan melindungi para korban. Sedangkan perangkat untuk tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota yaitu Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang merupakan lembaga non departemen yang memiliki tugas dan fungsi untuk penanggulangan bencana di wilayah Daerah, seperti halnya BPBD Kabupaten Garut yang menjalankan tugas fungsi guna menanggulangi bencana dari mulai tahap pra bencana, saat bencana, dan pasca bencana.

Menurut Tubagus Agus Sofyan. (2021) mengatakan bahwa selama tahun 2019-2020 BPBD Kabupaten Garut menanggulangi sejumlah bencana seperti kebakaran, banjir, angin puting beliung, gempa bumi, sambaran petir, dan longsor. BPBD Kabupaten Garut berperan sebagai lembaga yang menangani bencana, maka dari itu BPBD Kabupaten Garut meningkatkan terkait manajemen bencana menjadi lebih optimal, serta peran BPBD Kabupaten Garut sangat dibutuhkan dalam ketiga tahapan penanggulangan bencana dan telah melaksanakan tugas fungsinya, walaupun masih terdapat hambatan dan tantangan yang masih dalam proses penanganan (Mawardie, 2021).

Kinerja dari BPBD Kabupaten Garut terhadap ketiga bidang yaitu Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan dan Logistik, dan Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi sudah terealisasi dan tercapai dengan baik. Dapat dilihat dari produktivitas, akuntabilitas, dan responsivitas, BPBD Kabupaten Garut meningkatkan produktivitas terhadap kinerja dalam pelatihan guna lebih meningkatkan pengetahuan dan kemampuan (Yudistira, 2021). Akuntabilitas dan responsivitas BPBD Kabupaten Garut (Dedi Heryana, 2021) menjelaskan bahwa dapat dikatakan berjalan lancar, karena adanya pengawasan terhadap proses pemasukan dan pengeluaran anggaran. Responsivitas BPBD Kabupaten Garut berjalan dengan baik, ketika adanya keluhan atau saran dari masyarakat, BPBD menerima kemudian akan mengkaji ulang, agar dapat dijadikan referensi untuk rencana atau dapat dijadikan program baru yang sesuai dengan kemampuan dan aturannya.

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Proses Penanganan Kebencanaan Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Garut”, penelitian ini termasuk ke dalam empiris, karena peristiwa yang terjadi merupakan peristiwa yang benar pernah terjadi. Penyusunan hasil penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif

merupakan langkah atau cara yang digunakan untuk meneliti suatu fenomena/peristiwa, yang akhirnya menghasilkan data deskriptif, oleh karena itu penyusun akan berusaha untuk mendeskripsikan data dan hasil wawancara yang dilakukan di BPBD Kabupaten Garut.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung di tempat yaitu BPBD Kabupaten Garut, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana jalannya proses dalam penanggulangan kebencanaan di Kabupaten Garut. Serta dilakukannya kegiatan wawancara, yang merupakan bentuk kegiatan berdialog dengan 2 orang atau lebih, wawancara dilakukan bersama Kepala Bidang dan Kepala Seksi dari masing-masing bidang, antara lain :

1. Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan.
2. Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi
3. Kepala Seksi Bidang Kedaruratan.
4. Kepala Seksi Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi.

3. Teknik Analisis Data

Jenis teknik dalam proses analisis data dilakukan dengan cara reduksi data yang merupakan proses dalam menyederhanakan data dan hasil wawancara, agar lebih sederhana dan mudah dipahami. Kemudian penyajian data, bentuk data yang disajikan dari hasil yang sudah diteliti, kemudian disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami, dan penarikan kesimpulan yang merupakan inti atau garis besar dari keseluruhan pembahasan yang diambil untuk dijadikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Garut

Posisi serta tugas dan fungsi dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Garut tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 7 Tahun 2011, BPBD Kabupaten Garut dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Garut guna memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa memberikan arahan atau langkah-langkah terkait kegiatan pra bencana, saat bencana, dan pasca bencana. BPBD Kabupaten Garut sebagai pengkoordinasi dalam pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana dan perumusan penetapan kebijakan terhadap penanggulangan bencana, serta penanganan bagi korban bencana ditempat pengungsian dengan bertindak cepat.

2. Proses Penanggulangan Bencana

a. Pra Bencana

Pra bencana mencakup :

1) Pencegahan/mitigasi

Pencegahan/mitigasi bencana merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengurangi risiko dari terjadinya bencana, dapat dilakukan membuat dan memasang peta wilayah rawan bencana dan melakukan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat mengenai bahayanya bencana, serta langkah-langkah yang harus dilakukan masyarakat.

2) Kesiapsiagaan dan Peringatan Dini

Kesiapsiagaan dan peringatan dini bencana merupakan lampu kuning atau tanda masyarakat agar lebih berhati-hati, karena kemungkinan besar bencana dapat terjadi jika dilihat dari cuaca wilayah tersebut.

BPBD Kabupaten Garut dalam tahap pra bencana, melakukan pemenuhan kapasitas bagi masyarakat agar bisa lebih siap siaga dan waspada, serta memberikan pelatihan terkait penanganan bencana bagi para relawan yang berada di Kabupaten Garut. BPBD Kabupaten Garut memberi pelayanan bagi masyarakat di wilayah potensi bencana dengan cara melakukan sosialisasi dan mengajak masyarakat untuk berdampingan bersama bencana, kemudian bpbd kabupaten garut sudah memiliki data beberapa wilayah yang berstatus potensi bencana, karena bencana dapat terjadi disebabkan oleh siklus.

b. Tahap Darurat Bencana

Darurat bencana merupakan situasi ketika bencana terjadi, kegiatan tanggap darurat dilakukan guna menyelamatkan dan mengevakuasi korban bencana, serta pemenuhan kebutuhan di tempat pengungsian. Dalam tahap ini, tim BPBD Kabupaten Garut melakukan langkah-langkah dalam upaya tanggap darurat, antara lain :

- 1) Pengkajian terhadap lokasi, serta tingkat kerusakan dan kerugian yang diakibatkan oleh bencana.
- 2) Menentukan kondisi wilayah darurat bencana, jika bencana yang terjadi merupakan bencana besar, maka tingkat kerusakan, kerugian dan kondisi wilayah digolongkan ke dalam tahap darurat dan perlu segera ditangani.
- 3) Menyelamatkan dan mengevakuasi korban.
- 4) Pemenuhan kebutuhan.

Tahap darurat ini, BPBD Kabupaten Garut melakukan komunikasi dengan pihak BABINSA, BABINMAS, serta Camat di wilayah bencana. Kemudian BTP (Bahan Tambahan Pangan) yang dikeluarkan oleh PEMDA, guna memenuhi kebutuhan pangan bagi para pengungsi. Pemenuhan kebutuhan (logistik) akan muncul jika status darurat terjadi, manajemen logistik berupa pemenuhan peralatan atau kebutuhan di tempat pengungsian, baik kebutuhan untuk korban bencana, ataupun kebutuhan bagi para relawan. Dana untuk logistik berasal dari pihak terkait yang memberi bantuan, seperti PEMDA, serta masyarakat yang turut serta menyumbang berupa uang atau dalam bentuk wujud langsung (baju, celana, tas, alas tidur, sepatu, pembalut, dll).

Proses tanggap darurat dilakukan selama 7 hari, ketika 7 hari masih belum dapat tertangani atau masyarakat masih belum pulih, maka terjadinya perpanjangan tanggap darurat (ditambahkan 7 hari) jadi 2x7 hari. Setelah tanggap darurat 2x7 hari tetapi masih belum ada perubahan, maka status darurat berubah menjadi transisi, proses transisi dapat memakan waktu 6 bulan sampai 1 tahun lebih, proses transisi merujuk ke rehabilitasi dan rekonstruksi.

c. Tahap Pasca Bencana

Tahap pasca bencana mencakup 2 kegiatan yaitu rehabilitasi dan rekonstruksi. Rehabilitasi merupakan upaya pemulihan terhadap pelayanan publik samapi layak kembali, sedangkan rekonstruksi lebih mengarah terhadap proses pembangunan kembali sarana prasarana di wilayah yang diterjang bencana. Ruang lingkup rehabilitasi dan rekonstruksi meliputi :

- 1) Sektor Perumahan :
 - Pembuatan panduan serta prinsip mengenai mekanisme rumah subsidi.
 - Fasilitas untuk pembersihan rumah-rumah korban bencana (rumah yang masih layak huni).
 - Fasilitas pengelolaan rumah/hunian sementara bagi rumah korban bencana yang mengalami rusak berat.
- 2) Sektor Infrastruktur :
 - Pembangunan kembali jalan dan jembatan yang rusak akibat diterjang bencana.
 - Pengelolaan sanitasi dan air bersih.
- 3) Sektor Sosial :
 - Kesehatan, seperti layanan kesehatan umum bagi korban bencana.
 - Pendidikan, pembangunan kembali SD, SMP, dan SMA yang rusak.
 - Pemulihan sarana keagamaan, seperti tempat ibadah (masjid dan/atau gereja).
- 4) Sektor Ekonomi Produktif :
 - Bantuan modal untuk usaha kecil/pedagang kecil.
 - Perbaikan sawah dan menyediakan bibit tanaman cepat panen.

BPBD Kabupaten Garut terkait kegiatan pasca bencana, mengenai sektor perumahan, cara merealisasikannya yaitu dengan mengumpulkan data jumlah yang mengalami tingkatan kerusakannya, pengumpulan data bertujuan agar dana bantuan sesuai dengan kondisi kerusakannya. Sektor infrastruktur, kegiatan pembangunan kembali jalan atau jembatan rusak yang diakibatkan oleh bencana, BPBD Kabupaten Garut mengenai jalan atau jembatan, bekerja sama dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Garut, guna mengukur tingkat kerusakan yang harus diperbaiki.

Sektor sosial dapat berupa pemulihan kesehatan, pemulihan dalam bidang pendidikan dan keagamaan. BPBD Kabupaten Garut menyediakan layanan kesehatan umum yang bekerja sama dengan lembaga kesehatan terkait, memberikan bantuan biaya dan perlengkapan sekolah mulai dari SD, SMP, dan SMA yang terdampak parah. Kemudian pemulihan kegiatan keagamaan seperti membangun kembali tempat ibadah masyarakat masjid dan/atau gereja.

Sektor ekonomi produktif, BPBD Kabupaten Garut berperan sebagai pihak yang akan melakukan pemulihan ataupun jika ada yang harus dibangun kembali, maka diusahakan akan dilakukannya pembangunan kembali terkait dengan sektor ekonomi, seperti melakukan perbaikan sawah agar masyarakat dapat bertani kembali, serta pemberian bantuan modal untuk membuka usaha kecil-kecilan.

Sasaran BPBD Kabupaten Garut dalam kegiatan pasca bencana, yaitu agar dapat mengembalikan kehidupan dan penghidupan masyarakat, yang terganggu akibat bencana terjadi. Maka dari itu, BPBD Kabupaten Garut bekerja sama dengan Dinas Sosial, DISPERKIM, PLN, Dinas PUPR, Dinas Perhubungan, PDAM, dan pihak lainnya yang terkait.

3. Hambatan BPBD Kabupaten Garut

a. Pra Bencana

Hambatan yang harus dihadapi yaitu mengenai sikap antipati serta kurangnya pengetahuan masyarakat, karena cukup sulit untuk merubah pola pikir masyarakat

terhadap bencana. Ketika tim BPBD Kabupaten Garut melakukan sosialisasi, tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang menganggap bahwa bencana terjadi dikarenakan takdir yang harus diterima dengan ikhlas. Tetapi jika masyarakat dapat merubah pola pikir menjadi lebih luas, walaupun bencana memang tidak dapat dihindari, tetapi jika masyarakat patuh terhadap langkah-langkah guna mengurangi risiko bencana, maka dampak dari bencana bagi masyarakat tidak akan terlalu menyulitkan, contohnya jika wilayah tempat tinggal masyarakat berpotensi terjadinya bencana banjir, maka jika masyarakat bergotong-royong membuat saluran air/membersihkan saluran air, melakukan pembangunan tembok penahan, maka akan sangat membantu untuk mengurangi risiko dari banjir yang terjadi.

BPBD Kabupaten Garut untuk menghadapi masyarakat antipati yaitu dengan cara terus-menerus memberikan pengetahuan kebencanaan kepada masyarakat, seiring berjalannya waktu, masyarakat pun akhirnya paham dan mengerti mengenai bahaya bencana serta potensi-potensi bencana di sekitar wilayahnya.

b. Kedaruratan

Hambatan tanggap darurat yaitu target tidak jelas, serta cakupan wilayah yang sulit dijangkau, hambatan tersebut akan menimbulkan permasalahan, karena proses tanggap darurat harus cepat dan tepat. Jika hambatan tidak dapat diatasi segera mungkin, maka akan menyebabkan proses bantuan memakan waktu yang lama, dan juga hambatan mengenai akses jalan yang rusak, kemudian kemungkinan bencana susulan yang tiba-tiba terjadi, serta akses listrik dan jaringan untuk berkomunikasi yang sangat terbatas bahkan terputus. Walaupun dalam situasi hambatan terjadi tetap saja harus dihadapi, maka tim kedaruratan BPBD Kabupaten Garut tetap melakukan pencarian para korban dan melanjutkan proses evakuasi, serta melakukan percepatan pemulihan jaringan dan pemulihan listrik, agar dapat mempercepat proses pencarian dan pengevakuasian.

c. Rehabilitasi dan Rekonstruksi

Yang harus dihadapi BPBD Kabupaten Garut dalam tahap ini yaitu masyarakat yang terkadang enggan untuk direlokasikan, dengan alasan sudah nyaman tinggal di tempat yang saat ini ditempati, meskipun sudah dijelaskan bahwa dilakukannya relokasi bertujuan demi keamanan masyarakat. Jika di bangun kembali di tempat yang sama, BPBD Kabupaten Garut tidak dapat menjamin masyarakat akan tetap aman atau tidak, oleh karena itu BPBD Kabupaten Garut berusaha untuk dapat meyakinkan sampai berkenan untuk direlokasikan. BPBD Kabupaten Garut juga harus mengkaji dari keempat sektor mengenai tingkat kerusakan dan kerugian yang dialami, serta mengharuskan segera dilakukannya kegiatan pemulihan dan pembangunan ulang dari masing-masing sektor.

D. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Indonesia sudah tidak asing dengan kata “Bencana”, akibat letak wilayah Indonesia hal tersebut menyebabkan bencana sering terjadi. Dibentuknya lembaga penanggulangan bencana baik tingkat Nasional atau tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota, memiliki tugas dan fungsi untuk menangani bencana dari mulai kegiatan awal ketika bencana belum terjadi, yang mengharuskan masyarakat melakukan arahan atau langkah-langkah yang bertujuan untuk

setidaknya dapat mengurangi risiko bencana. Kemudian ketika bencana sedang terjadi, masyarakat diberi pengetahuan serta instruksi yang harus dilakukan ketika bencana tiba-tiba menerjang wilayah tersebut, masyarakat yang terpenting diharapkan dapat menyelamatkan diri dan untuk sementara tidak panik dikarenakan barang-barang yang hanyut atau rusak. Pada saat pasca bencana, masyarakat di berikan pemulihan psikologis dan kesehatan untuk mengurangi trauma dari peristiwa bencana yang dialaminya, serta akan di data jumlah rumah masyarakat yang mengalami rusak ringan, sedang dan parah. Selanjutnya akan dilakukan pembangunan ulang, baik untuk rumah hunian atau perbaikan sektor-sektor yang menjadi ruang lingkup kegiatan pasca bencana.

2. Saran

Bencana dapat terjadi oleh faktor alam maupun faktor perbuatan manusia, oleh karena itu kita semua harus menjaga serta melestarikan lingkungan agar tetap terjaga, karena jika bencana sudah terjadi, mau tidak mau dampak yang menyebabkan timbulnya kerusakan dan kerugian harus dialami oleh kita semua. Mengenai saran untuk BPBD Kabupaten Garut agar dapat lebih sigap mengenai informasi target darurat, agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses bantuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asian Disaster Reduction Center (ADRC). (2003) yang dikutip Wijayanto (2012). Pengaruh Pelatihan Kebencanaan Terhadap Pengetahuan Siswa Dalam Menghadapi Bencana Banjir Dan Tanah Longsor. Surabaya: Universitas Airlangga.*
- Dedi Heryana (2021). Akuntabilitas dan Responsivitas BPBD Kabupaten Garut. Kabupaten Garut: BPBD Kabupaten Garut.
- Etkin (2016). Definisi dan Jenis Bencana. Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul.
- Mawardie (2021). Peran BPBD Kabupaten Garut. Kabupaten Garut: BPBD Kabupaten Garut.
- Reich & Henderson (2015). Pengertian dan Jenis Bencana. Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul.
- Tubagus Agus Sofyan (2021). Pra Bencana BPBD Kabupaten Garut. Kabupaten Garut: BPBD Kabupaten Garut.
- Yudistira (2021). Kinerja BPBD Kabupaten Garut. Kabupaten Garut: BPBD Kabupaten Garut.

EFEKTIVITAS PENERAPAN MEDIA SOSIAL OLEH PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUKAWENING

Oleh :

Irfan Nursetiawan¹, Dini Yuliani², Ii Sujai³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Galuh

E-mail : irfan.nursetiawan@gmail.com

ABSTRAK

Era digital telah memasuki babak baru, dimana media sosial telah mendominasi digitalisasi di segala bidang termasuk dalam mendukung e-government, khususnya di wilayah perdesaan. Pandemi Covid-19 telah menjadikan sebuah resiliensi baru bagi Pemerintah Desa untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi salah satunya media sosial sebagai bentuk komunikasi dan interaksi dengan masyarakat perdesaan. Mobilitas dan aktivitas yang dibatasi untuk mencegah penularan Covid-19 menjadikan beberapa sektor pelayanan terhambat dan memerlukan sentuhan teknologi agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu inisiasi yang dilakukan, yakni Pemerintah Desa Sukawening Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis yang menggunakan beberapa platform media sosial sebagai media komunikasi dan pelayanan untuk masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yakni metode penelitian deskriptif kualitatif. Analisis yang dilakukan meliputi kualitas pengelolaan, pengembangan konten, dan tingkat efektivitas penerapan media sosial. Adapun hasil yang didapatkan, yaitu: (1) platform media yang dipakai berupa Facebook, YouTube, dan Instagram; (2) tingkat efektivitas menunjukkan cukup efektif; dan (3) semua kegiatan terdokumentasikan dengan baik. Walaupun demikian diperlukan regulasi di tingkat desa dalam penggunaan dan pengembangan media sosial bagi lembaga Pemerintahan Desa.

Kata Kunci : Media Sosial, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik, Era Digital

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan dunia digital telah didominasi oleh pengguna aplikasi media sosial, serta hal tersebut memunculkan kelompok masyarakat di dunia maya yang sering disebut netizen. Industrialisasi dan disrupsi menjadi hal yang harus dihadapi, terutama bagi Pemerintah Desa dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Kasus Covid-19 yang belum juga mereda, mengharuskan masyarakat dan pemerintah menggunakan media teknologi informasi untuk saling berkomunikasi, serta berinteraksi. Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga publik banyak terhambat, dikarenakan pada masa Covid-19 dilakukan pembatasan dalam kegiatan kemasyarakatan yang mengundang kerumunan.

Hal inilah yang menjadi dasar Pemerintah Desa Sukawening Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis untuk memanfaatkan media sosial dalam menyelenggarakan pelayanan dan sarana komunikasi dengan masyarakatnya. Konten dan jejaring yang masih dalam ruang lingkup berkaitan dengan program desa, serta pelayanan bagi

masyarakat terus disosialisasikan melalui media sosial. Pengguna internet yang cukup banyak menjadikan peluang informasi yang disebarkan dapat diterima oleh masyarakat.

Keadaan geografis dan penduduk Desa Sukawening masih terhambat dengan beberapa permasalahan, diantaranya: (1) aksesibilitas jaringan telekomunikasi yang belum tersebar merata; (2) masih ada masyarakat yang belum mempunyai akun di media sosial; (3) advokasi dan interaksi masyarakat di platform sosial media yang masih rendah; dan (4) masyarakat masih menginginkan proses komunikasi secara *direct*. Walaupun demikian layanan informasi perdesaan masih dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Tuloli, M. S., Mulyanto, A., & Novian, D. (2019) menyatakan, bahwa:sistem layanan berbasis media sosial menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan (masyarakat, pemerintah desa, dan pihak lain) merasa bahwa sistem layak untuk dipergunakan, tetapi diperlukan evaluasi yang menyeluruh dalam penggunaannya.

Dengan demikian masih diperlukan strategi dan evaluasi yang berkelanjutan dalam pemanfaatan dan penggunaan media sosial oleh Pemerintah Desa. Pola komunikasi dan kebermanfaatannya masih menjadi indikator yang harus terpenuhi dalam penggunaan *platform* digital. Konten atau informasi yang disebarkan harus sesuai dengan audiens dalam hal ini masyarakat desa.

Pemanfaatan media sosial juga merupakan bentuk dari transparansi dan upaya dalam peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Desa. Hal ini dikarenakan, dalam sosialisasi visi dan misi dari lembaga Pemerintah Desa harus tersampaikan ke semua lapisan masyarakat perdesaan. Dalam hal ini, Desa Sukawening Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis telah merintis strategi dalam memaksimalkan media sosial. Media sosial juga dapat dijadikan sebagai media pemberdayaan masyarakat (Ferdinandus Dominicius Ceme Mola, Ferdi, 2019).

Artinya media sosial dapat pula dijadikan sebagai media literasi digital dan berpengaruh dalam peningkatan kemampuan masyarakat dalam mencari, mengelola, dan memanfaatkan informasi. Hasil produksi dari perdesaan dapat dipromosikan melalui media sosial (Karim, A., 2020). Di media sosial selain memudahkan dalam pemasaran dan transaksi ekonomi, masyarakat juga dapat menambah relasi serta jejaring untuk peningkatan ekonomi.

Media sosial telah dikenal masyarakat dan tentunya dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Desa dalam meningkatkan kinerja, serta pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pemerintah, yakni pemenuhan pelayanan publik untuk masyarakat. Media sosial membantu kita membangun berbagai jenis masyarakat (Anwar, A., 2016). Dengan demikian, media sosial tentunya akan berperan positif bagi masyarakat dan Pemerintah Desa jika dipergunakan secara maksimal.

Penelitian berkaitan dengan penggunaan sosial media telah ada, tetapi khusus untuk pelayanan publik di tingkat perdesaan masih sangat minim. Inilah yang menjadi ketertarikan kami dalam penelitian yang dilakukan. Bahkan, pada perkembangannya media sosial dapat menjadi layanan *e-lapor* yang digunakan oleh masyarakat. Laporan masyarakat dapat berupa dokumen (file gambar, video dan tulisan) yang dapat disematkan pada *platform* media sosial yang digunakan.

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi juga telah membuka jalan untuk munculnya model baru dalam penyampaian laporan dan keluhan warga terhadap kinerja pihak Pemerintah dan Swasta (Siradjuddin, H. K., & Do Abdullah, S., 2019). Sehingga, media sosial merupakan media advokasi dan pengaduan masyarakat yang dapat diakses kapan saja, serta dapat dianalisis oleh pemangku kebijakan dalam pengambilan keputusan tertentu.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada masa Covid-19 yang tetap mematuhi aturan dan kebijakan protokol kesehatan. Sehingga dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan teknologi informasi dan teknik *hybrid*, serta kombinasi *online-offline* dalam mengumpulkan data. Menurut Moleong (dalam Akhmad, K. A. (2015) menyatakan, bahwa metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti menganalisa data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

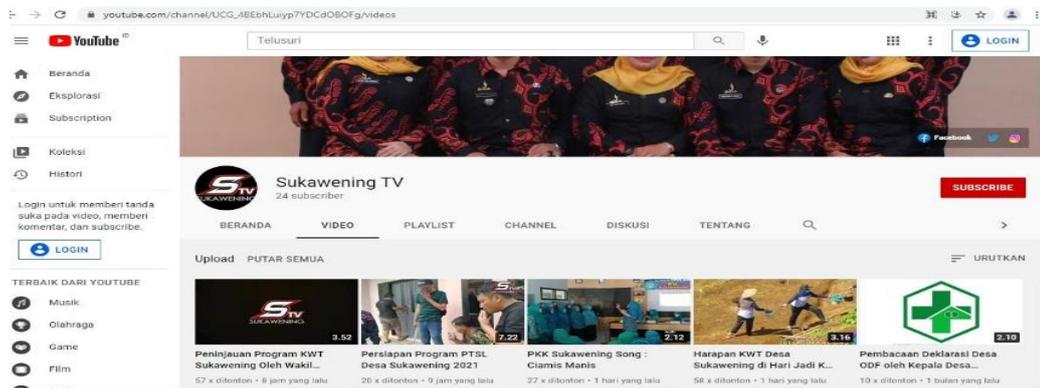
Adapun untuk fokus penelitian berorientasi pada: (1) kualitas pengelolaan media sosial; (2) pengembangan konten di media sosial lembaga publik, dan (3) tingkat efektivitas penerapan media sosial. Tempat penelitian, yakni di Desa Sukawening Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Informan dalam penelitian ini terdiri dari sampling yang berasal dari perangkat desa dan masyarakat Desa Sukawening. Analisis data dilakukan dengan cara triangulasi data.

Triangulasi data merupakan penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian untuk menjawab rumusan masalah (Agusta, I., 2003). Hal ini dimaksudkan agar analisis yang dilakukan berorientasi pada kesimpulan penelitian yang tepat dan dapat menggambarkan hasil penelitian yang sesuai dengan kenyataan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Program Media Sosial di Lembaga Pemerintahan

Dalam perkembangannya media sosial telah dipakai dan dimanfaatkan oleh lembaga pemerintahan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Untuk mengimplementasikannya diperlukan perangkat pendukung, baik berupa *software* maupun *hardware*. Ada beberapa *platform* yang dapat digunakan oleh suatu pemerintahan dalam menyelenggarakan program media sosial untuk pelayanan. Hadirnya media sosial membuka ruang interaksi masyarakat semakin pesat di dunia maya (Juanda, H., 2017). Adapun salah satu media sosial yang digunakan oleh Pemerintah Desa Sukawening Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, yaitu: YouTube. Tampilan YouTube Desa Sukawening, sebagai berikut:

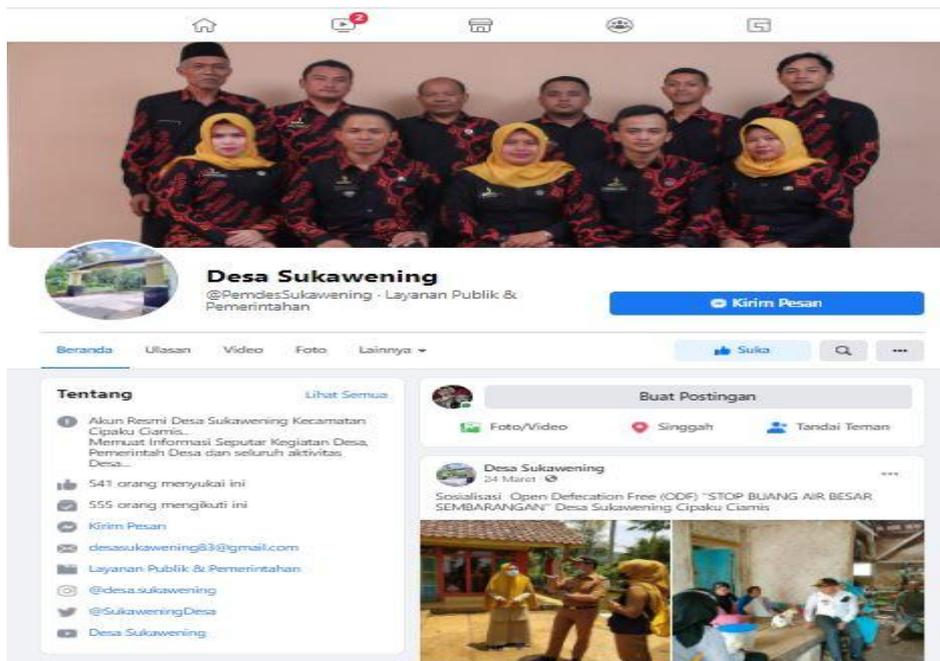


Gambar.1 YouTube Desa Sukawening
 Sumber: <https://tinyurl.com/sx3bwaz7>, 2021.

Berdasarkan gambar tersebut, komponen-komponen dalam YouTube tersebut telah cukup lengkap. Adapun komponen-komponen tersebut, meliputi: *thumbnail*, judul video, isi video, dan hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk berinteraksi dengan ada fitur tambahan komentar pada setiap video yang dipublish. Kehadiran YouTube banyak dimanfaatkan sebagai sarana yang bisa memudahkan manusia, seperti proses pembelajaran, sarana hiburan, dan media penyebaran informasi kepada masyarakat (Dawana, H., 2019).

Sebagai media penyebaran informasi, kanal YouTube Desa Sukawening telah dapat dijadikan sebagai media informasi resmi dari Pemerintahan Desa Sukawening itu sendiri. Tetapi, secara analisis *Key Performance Indicators* kanal YouTube tersebut masih kurang, khususnya untuk jumlah audiens yang tertarget. Jumlah pengikut baru 24 *authors* dan jumlah video masih sedikit. Artinya, informasi yang disampaikan masih kurang dan belum tersampaikan secara komprehensif kepada semua lapisan masyarakat. Sehingga diperlukan strategi dalam perluasan penyampaian informasi melalui kanal tersebut. Strategi yang dapat diterapkan, yakni dengan melalui tahapan berikut ini: (a) analisis demografi; (b) penentuan lokasi; dan (c) psikografi.

Dengan adanya strategi yang terencana dan terstruktur diharapkan dapat meningkatkan pencapaian penyampaian informasi terhadap *audiens* yang lebih luas. Selain itu, isi dan jumlah video diharapkan ditingkatkan agar penelusuran berkaitan dengan Desa Sukawening terus meningkat, serta hal tersebut berdampak pada jumlah pengikut. Selain, YouTube Desa Sukawening terdapat pula *platform* media sosial Facebook yang digunakan untuk proses komunikasi, penyampaian informasi dan pelayanan publik secara umum. Adapun Facebook Desa Sukawening dapat dilihat pada gambar, sebagai berikut:



Gambar.1 Facebook Desa Sukawening

Sumber: Facebook, 2021.

Berdasarkan gambar tersebut untuk sebuah Facebook Official dari sebuah lembaga pemerintahan sudah cukup sesuai. Hal tersebut dapat dilihat pada tampilan yang telah memuat secara lengkap tentang identitas akun resmi, foto profil, dan adanya beberapa postingan kegiatan. Melalui pemanfaatan media komunikasi, Humas Pemerintah diharapkan dapat menyampaikan visi misi, program kerja, sejumlah kebijakan serta hal lainnya terkait lingkup kerja Pemerintah kepada publiknya (Eka, P. S., 2015). Artinya penggunaan Facebook cukup efektif dalam penyampaian kepada publik berkaitan dengan program dan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa.

Inilah yang menjadi kunci utama dalam penyebaran informasi, yakni *platform* yang tepat sebagai media publikasinya. Facebook Desa Sukawening sejauh ini telah melakukan aktivitas dengan baik, yakni dibuktikan dengan narasi atau deskripsi dari setiap kegiatan yang disertai dengan foto atau dokumen yang bersifat otentik, serta terintegrasi dengan Instagram.

2. Efektivitas Pelayanan

Pemerintahan Desa tidak terlepas dalam tugas utamanya, yakni berkaitan dengan penyelenggaraan publik. Perubahan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang bersifat administratif maupun non-administratif mengharuskan Pemerintah Desa berinovasi dalam pemberian layanan bagi masyarakat. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik (Monoarfa, H., 2012). Artinya, masyarakat dalam hal ini harus dilayani dengan baik oleh penyelenggara pemerintahan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sukawening Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, selain secara *direct* dan *offline* adapula dilakukan melalui media sosial secara *online*. Selain menggunakan YouTube dan Facebook, pihak Pemerintah

Desa menggunakan pula aplikasi *chatting*, yakni WhatsApp. Hal ini dimungkinkan untuk membalas pesan secara *real time* dan tentunya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Pada masa Covid-19 ini hampir semua *platform online* banyak digunakan untuk kebutuhan melayani masyarakat. Dengan demikian, konsep pelayanan prima dapat menjadi indikator dalam efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sukawening melalui media sosial. Menurut Sugiarto (dalam Hadjam, M. N. R., 2001) menyatakan, kualitas pelayanan prima terdiri dari: (a) tanggung jawab; (b) kepekaan; (c) kepastian pelayanan; serta (d) kemampuan untuk memahami dan memperhatikan kondisi. Indikator tersebut harus dilakukan oleh Pemerintah Desa untuk mencapai pelayanan desa bagi masyarakat yang prima.

Pemerintah Desa Sukawening telah melakukan pelayanan yang prima, yakni terdapat rasa empati terhadap masyarakat, adanya kepastian pelayanan melalui *platform* media sosial dan *chat*, dan adanya tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan, walaupun secara digital serta virtual. Inilah yang menjadi pembeda pelayanan *online* hanya dapat dilakukan jika ada jaringan internet dan kelemahannya, yakni validasi hasil layanan tidak dapat dinilai langsung, tetapi harus memperhatikan pula etika dalam bersosial media.

Artinya pelayanan yang prima belum cukup dalam efektivitas layanan dari Pemerintah Desa terhadap masyarakat. Karena ada etika yang menjadi jaminan validitas suatu informasi dan layanan dilaksanakan dengan baik. Etika dalam hal ini akan menjadikan sebuah konten yang disebarakan menjadi lebih baik dan bermakna. Sedangkan, interaksi yang dihasilkan dari media sosial tersebut akan menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat kepada pemberi layanan dan dalam hal ini Pemerintah Desa.

Selain media sosial yang dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan publik, sumber daya manusia pengelolanya juga harus sesuai dan berorientasi pada target. Karena masih terdapat permasalahan dalam bidang pelayanan. Dalam memahami pelayanan publik, birokrasi masih begitu ambigu, sehingga perlu kejelasan pelayanan publik dalam persepektif administrasi publik agar mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang begitu kompleks yang bermuara kepada penciptaan pelayanan yang efektif (Mansyur, S., 2013).

Kompleksitas dalam pelayanan publik, tentunya akan berdampak pada kualitas layanan itu sendiri. Media sosial dalam hal ini merupakan produk dari teknologi digital dapat dijadikan jembatan sebagai daya adaptif Pemerintah Desa dalam melakukan pelayanan. Kemudahan penggunaan media sosial merupakan nilai positif bagi Pemerintah Desa untuk mengoptimalkan *tools* tersebut dalam penyebaran informasi dan pelayanan untuk masyarakat.

Dengan demikian, efektivitas pelayanan harus dilandasi oleh nilai-nilai kemanusiaan dan berorientasi pada nilai kepuasan masyarakat. Nilai-nilai dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada percepatan penilaian kepercayaan masyarakat dalam menggunakan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dan tepat waktu. Digitalisasi dan modernisasi merupakan hal yang akan selalu berubah, sehingga Pemerintah Desa memerlukan adaptasi yang cepat. Media sosial dengan kekuatan internet didalamnya diharapkan dapat menjadi gerbang untuk membuka akses

birokrasi yang tidak berbelit dan menyebabkan masyarakat kurang dalam partisipasinya membangun kawasan atau wilayah perdesaan. Jadi, media sosial merupakan sarana sebagai komunikasi sosial yang tetap harus dijaga dan sesuai dengan norma atau nilai yang berlaku.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan media sosial oleh Pemerintah Desa Sukawening Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis dalam pelayanan publik cukup efektif dan dapat menjadi media interaktif antara Pemerintah Desa dengan masyarakatnya.
2. Diperlukan strategi khusus dalam membangun komunikasi melalui media sosial dan peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat daring dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya,
3. *Platform* media sosial yang dipakai oleh Pemerintah Desa Sukawening berupa Facebook, YouTube, dan Instagram, serta dapat diakses secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, I. (2003). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27.
- Akhmad, K. A. (2015). Pemanfaatan media sosial bagi pengembangan pemasaran UMKM (Studi deskriptif kualitatif pada distro di Kota Surakarta). *DutaCom Journal*, 9(1), 43-43.
- Anwar, A. (2016). Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Referensi 2.0 di Indonesia. *UIN Sunan Kali Jaga: Yogyakarta*.
- Dawana, H. (2019). *Pemanfaatan Akun Youtube oleh Humas Kampar Sebagai Pusat Informasi* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Eka, P. S. (2015). *Pemanfaatan Facebook sebagai Media Komunikasi Pemerintah Oleh Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Padang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ANDALAS).
- Ferdinandus Dominicius Ceme Mola, f. E. R. D. I. (2019). Peranan Media Sosial sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pada Generasi Muda di Pedesaan. Tersedia (Online): <http://repo.apmd.ac.id/634>. [Diunduh, 02 Juni 2021].
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105-115.
- Juanda, H. (2017). Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 1(1).
- Karim, A. (2020). Peningkatan Ekonomi Pedesaan dalam Menunjang Pergerakan Pertumbuhan Ekonomi Perkotaan di Masa Pandemic Global. Tersedia (Online): <https://bit.ly/3iKMir0>. [Diunduh, 04 Juni 2021].
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).

- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Siradjuddin, H. K., & Do Abdullah, S. (2019). Implementasi Prototype Aplikasi E-Lapor Berbasis Jejaring Sosial Untuk Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Kantor PDAM. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 1(1), 27-33.
- Tuloli, M. S., Mulyanto, A., & Novian, D. (2019). Layanan Informasi Perdesaan Berbasis Media Sosial. *Jurnal Sibermas (Sinergi Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(2), 199-218.

INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (PASTI OKE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT

Oleh :

Ikeu Kania¹, Tressa Agista Bella²

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, FISIP Universitas Garut

^{1,2}Jl. Cimanuk 285A, Tarogong Kidul, Garut, Indonesia

E-mail : ikeukania@fisip.uniga.ac.id

ABSTRAK

Dalam memenuhi hak atas dokumen kependudukannya, masyarakat sering kali dihadapkan dengan birokrasi yang berbelit-belit dan rumit khususnya terkait dengan prosedur pembuatan administrasi kependudukan. Pemerintah perlu membuat suatu inovasi dalam penyelenggaraan dokumen administrasi publik dan menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terkait dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut membuat suatu inovasi berupa pelayanan administrasi berbasis online yang bernama Pasti Oke (Pelayanan Administrasi Online Kependudukan). Pelaksanaan inovasi ini mulai diterapkan secara efektif pada bulan April 2020. Pelayanan ini tergolong cukup baru, mengingat sebelumnya dinas terkait hanya melakukan pelayanan secara tatap muka atau langsung. Dengan begitu, penulis mencoba untuk mengkaji penerapan inovasi pelayanan secara online pada Disdukcapil Kabupaten Garut tersebut. Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan berupa observasi dan wawancara. Sumber data diambil dari pihak Disdukcapil Garut dan masyarakat pengguna layanan tersebut. Hasil penelitian ini memaparkan bahwa sebagai wujud inovasi pelayanan publik, Pasti Oke mampu memberikan manfaat dan kelebihan dengan menciptakan pelayanan yang cepat dan praktis. Adanya Pasti Oke memberikan kemudahan karena mereka tidak perlu lagi berbondong-bondong mendatangi kantor Disdukcapil Garut dengan antrian yang membludak. Namun, dalam pengoperasiannya website tersebut masih belum optimal, dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang kesulitan mengakses dan tidak memahami prosedur layanan online. Dengan begitu, keuntungan dari adanya pelayanan online Pasti Oke ini belum dirasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Garut. Melihat hal tersebut, diperlukan evaluasi untuk lebih memaksimalkan kinerja dari pihak dinas terkait sehingga masyarakat semakin nyaman dan puas dengan pelayanan ini.

Kata Kunci: *Pelayanan publik; Inovasi; Administrasi kependudukan*

A. PENDAHULUAN

Dalam suatu negara, administrasi merupakan hal yang penting karena di dalamnya terdapat suatu rangkaian kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan. Efektifitas dan efisiensi

pengelolaan urusan negara dalam memberikan pelayanan terhadap warga negaranya merupakan fokus utama dari administrasi itu sendiri.

Maka dari itu, pengelolaan administrasi perlu suatu inovasi yang dapat meningkatkan pelayanan dengan baik agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi hambatan. Hal ini perlu diperhatikan karena negara harus menjamin pemenuhan hak dan kewajiban warga negara atas data kependudukannya.

Kalimat di atas diperkuat lagi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi.

Menurut Tania Soraya (Soraya, 2019) dalam jurnal nya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati” Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha meperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Dalam hal ini salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan inovasi.

Reformasi birokrasi sangat diperlukan di era yang serba digital saat ini. Sering kali masyarakat memandang birokrasi berbelit-belit dan rumit khususnya terkait dengan prosedur pembuatan administrasi kependudukan, padahal masyarakat memiliki hak atas data kependudukannya.

Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut membuat suatu inovasi berupa pelayanan administrasi berbasis online yang bernama “Pasti Oke” atau Pelayanan Administrasi Online Kependudukan. Dalam inovasi ini, pendaftaran data kependudukan dibuat agar bisa diakses oleh siapapun dan dimanapun yang berada di Kabupaten Garut sehingga proses pendaftaran dokumen kependudukan menjadi lebih sederhana.

Pelaksanaan inovasi pelayanan online Pasti Oke di Disdukcapil Garut mulai diperkenalkan dan diterapkan secara efektif pada bulan April 2020 sebagai komitmen pihak instansi dalam rangka pelayanan publik yang menjadi hak setiap bangsa Indonesia.

Tentunya ada banyak kemungkinan yang terjadi dalam pelaksanaan mekanisme baru dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut ini. Di lapangan masih banyak masyarakat yang belum melek teknologi sehingga manfaat dan kelebihan dari pemanfaatan teknologi dalam inovasi ini tidak dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya, manfaat dan kelebihan dari pemanfaatan teknologi informasi tersebut tidak selalu tercapai sebagaimana mestinya. Selain itu, bagi beberapa petugas yang belum terbiasa dengan penerapan inovasi ini justru menghambat pelayanan dikarenakan belum menguasai proses pelayanan melalui online ini. Pelaksanaan inovasi ini juga mengalami beberapa masalah atau kendala seperti permasalahan server dan jaringan yang seringkali error, sehingga dalam pelaksanaannya

hingga saat ini pelayanan online ini belum bisa dikatakan optimal dan masih harus disempurnakan supaya lebih user friendly sehingga pengguna lebih mudah mengakses.

Dengan adanya pelayanan online berbasis website tersebut masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan inovasi dengan memilih jenis layanan yang dibutuhkan, namun dengan keterbatasan jangkauan dari akses informasi yang disampaikan kepada masyarakat penggunaan inovasi ini masih sangat awam di masyarakat, hal ini tidak terlepas dari tingkat pendidikan dan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Masyarakat masih datang ke kantor Disdukcapil Garut untuk melakukan pelayanan administrasi seperti pencetakan KTP-EL, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kedatangan/Kepindahan, serta perekaman KTP-EL. Hal ini dimungkinkan mengingat banyak data yang diperlukan cukup mendesak atau urgent seperti halnya untuk keperluan layanan rumah sakit.

Tabel 1.
Data Pengguna Website Pasti Oke
Periode 2020-2021

	BARU	PROSES	DISETUJUI	SELESAI	TOLAK	TOTAL
APRIL	89	1	8	164	29	291
MEI	112	43	19	1256	499	1929
JUNI	168	78	9	2768	331	3354
JULI	320	98	6	6543	851	7818
AGUSTUS	298	30	45	2400	527	3300
SEPTEMBER	222	5	6	9670	1797	11700
OKTOBER	1379	64	97	19104	4121	24765
NOVEMBER	4429	1368	1068	22886	5222	34973
DESEMBER	7860	1454	1212	22616	5381	38523
JANUARI	3813	239	380	4230	1108	9770
FEBRUARI	4991	516	494	5220	1988	13209
TOTAL						149632

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Garut

Data tabel diatas menunjukkan total pengguna pelayanan online Pasti Oke, yang mana jika dibandingkan dengan pengunjung pelayanan sehari-hari yang mengunjungi ke Disdukcapil Garut langsung sebelum ada inovasi ini jauh lebih banyak persentase yang datang langsung ke kantor untuk melakukan pelayanan langsung secara tatap muka, hal ini dikarenakan masyarakat lebih meyakini jika melakukan permohonan itu harus datang secara langsung.

Mengamati perkembangan penerapan inovasi tersebut tentunya hal yang cukup menarik untuk dikaji oleh penulis. Diduga belum optimalnya inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (Pasti Oke) di Disdukcapil Garut, maka rumusan masalah dari penelitian ini ialah, bagaimana inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (Pasti Oke) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut?

Sebagaimana yang telah disinggung pada poin pendahuluan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (Pasti Oke) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Dengan

begitu diharapkan fakta-fakta baru yang muncul dapat diketahui mengingat penerapan sistem online secara total ini baru diterapkan untuk pertama kalinya pada dinas tersebut.

B. METODE PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan berupa observasi dan wawancara. Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif yaitu metode dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Selanjutnya, untuk pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara yaitu tanya jawab antara penulis dengan informan.

2. Metode Analisis Data

Setelah data-data diperoleh, dilakukan proses analisis untuk kemudian dipaparkan secara deskriptif. Untuk menganalisis hasil atau data-data dari penelitian ini, penulis memakai teori dari Rogers yang dikutip dalam (Istiqomah, 2020) tentang atribut inovasi yang ada dalam pelayanan publik yang terangkum pada aspek-aspek keuntungan, kesesuaian, kompleksitas, uji coba, dan observasi. Dengan melalui kriteria-kriteria tersebut sehingga dapat diketahui bagaimana karakteristik dari inovasi yang ada pada layanan publik Dinas Kependudukan secara online di Kabupaten Garut.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan inovasi di Disdukcapil Garut ini diterapkan secara efektif mulai awal April 2020. Inovasi ini dimulai pada saat mulai adanya pandemi Covid-19, Dirjen Dukcapil mengintruksikan untuk tetap melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan tetap menjaga protokol kesehatan. Hal ini ditindaklanjuti oleh Kadis Disdukcapil Kabupaten Garut dengan mengintruksikan pembangunan aplikasi atau website layanan berbasis online yang diberi nama Pasti Oke. Nama Pasti Oke itu sendiri merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Online Kependudukan. Inovasi ini tercatat sebagai fenomena baru dimana sebelumnya penerapan pelayanan administrasi umumnya dilakukan masih secara konvensional. Pelayanan administrasi biasanya perlu diurus dengan mendatangi kantor pelayanan setempat dengan cara tatap muka (offline). Terdapat 9 menu pelayanan diantaranya Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Pindah, Sinkronisasi Data, perekaman KTP, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Pengajuan KTP-EL, dan KIA (Kartu Identitas Anak).

Adapun mekanisme pelayanan online pada website tersebut dapat dilakukan dengan tata cara sebagaimana berikut:

- 1) Masuk pada laman situs web <https://pasti-oke.disdukcapil.garutkab.go.id>
- 2) Buat akun dengan mendaftarkan NIK dan no KK yang akan diajukan untuk pelayanan serta menyertakan e-mail yang aktif
- 3) Selanjutnya jika sudah terdaftar pilih data (menu) yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan
- 4) Ikuti langkah-langkah yang tersedia seperti melampirkan berkas yang menjadi dasar untuk pelayanan yang dibutuhkan dengan format png maksimal 400kb

- 5) Setelah itu ajukan lalu tunggu sampai status berubah menjadi selesai dan siap diambil.
- 6) Untuk pembuatan KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kedatangan/Kepindahan, data akan dikirim secara otomatis melalui e- mail
- 7) Untuk pembuatan KTP-EL bagi Kecamatan Garut Kota, Tarogong Kidul, dan Tarogong Kaler akan dikirim melalui kantor pos ke rumah pengguna. Sedangkan untuk kecamatan selain itu, bisa mengunjungi kecamatan untuk mengambil KTP-EL jika status sudah siap diambil.

Daya jangkau pelayanan berbasis online Pasti Oke ini bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Garut. Pelayanan ini dibuat agar masyarakat tidak kesulitan untuk memproses data kependudukan kapanpun dan dimanapun saat dibutuhkan.

Sosialisasi terkait dengan penerapan mekanisme baru ini telah dilakukan dengan menginformasikan kepada masyarakat baik secara online melalui video yang diunggah ke beberapa media sosial, maupun pemasangan baliho yang dipasang di lingkungan kantor dinas terkait. Bagi masyarakat yang terlanjur mendatangi dinas, akan diberi pengarahan terkait prosedur pelayanan secara online baik oleh security maupun bagian informasi, sehingga masyarakat dapat mengetahui terkait dengan perubahan pelayanan tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan, pencetakan KK (Kartu Keluarga), akta kelahiran, dan akta kematian bisa dicetak di rumah masing-masing tanpa harus datang ke kantor dengan menggunakan kertas HVS A4 80 gram. Pencetakan bisa dilakukan setelah mendapatkan personal identification number (PIN) dari Kemendagri. PIN dikirim melalui email pemohon.

Rogers (1983) menjelaskan bahwa pandangan individu terhadap karakteristik inovasi itu dapat memprediksikan rate of adoption atau tingkat kecepatan penerimaan sebuah inovasi. Artinya rate of adaption ini adalah kecepatan relatif anggota sosial mengadopsi sebuah inovasi.

Sebagaimana yang telah disinggung pada sub sebelumnya, menurut Rogers (1983), terdapat lima karakteristik yang mana dalam proses keputusan inovasi ini berada dalam tahan persuasion stage atau tahap persuasi yang penting perannya dalam penentuan keputusan inovasi. Lima karakteristik tersebut diantaranya :

1. Relative Advantage: suatu inovasi dianggap harus lebih baik daripada ide- ide yang ada sebelumnya. Dalam hal ini berarti inovasi harus memiliki nilai kebaruan, baik dalam sistem ataupun manfaatnya. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Dalam penerapannya, layanan publik yang dilakukan secara online pada Disdukcapil Garut ini dinilai cukup baru karena apabila dilihat dari sistem sebelumnya, pelayanan masih dilakukan secara konvensional atau dengan menerapkan sistem tatap muka secara langsung. Perubahan sistem yang terjadi ini tentu akan memberikan dampak positif pun dengan dampak negatif. Keuntungan ini dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat dan bagi organisasi.

Bagi organisasi, dalam pelaksanaan pelayanan dengan adanya pelayanan online ini petugas merasa terbantu karena pelayanan menjadi lebih cepat. Namun bagi beberapa petugas yang belum terbiasa hal ini juga justru menghambat pelayanan dikarenakan belum menguasai proses pelayanan melalui online ini.

Bagi masyarakat sendiri, penilaian terhadap inovasi pada Disdukcapil Garut ini terbagi menjadi kedua kelompok. Beberapa mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan online ini sangat membantu karena aksesnya menjadi lebih cepat dan mudah, pengerjaannya pun menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, sebagian justru mengatakan bahwa pelayanan online ini cukup rumit, hal ini dikarenakan beberapa masyarakat masih banyak yang melek teknologi. Bahkan beberapa kalangan seperti lansia, sama sekali tidak memahami model pelayanan tersebut karena tidak memahami penggunaan teknologi.

Pemohon layanan lansia memang diperkirakan sulit untuk melakukan permohonan, namun sejalan dengan itu pihak dinas pun sulit untuk mengidentifikasinya, karena biasanya yang bersangkutan dibantu oleh keluarganya. Namun disamping itu, seyogianya pelayanan ini dinilai lebih cepat karena mekanisme pelayanan yang tadinya mengharuskan masyarakat untuk berpindah-pindah layanan tidak perlu dilakukan. Melalui Pasti Oke ini, dibutuhkan waktu setidaknya 10 menit untuk mengisi dan mengupload data yang diperlukan.

Pihak dinas mengungkapkan bahwa dengan dilaksanakannya pelayanan secara online ini, pihak penyedia layanan merasa dimudahkan dalam mengerjakan pekerjaannya. Petugas tidak perlu lagi menginput data karena data diri sudah diisi oleh pemohon.

2. Compatibility: Suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya maupun nilai-nilai dan situasi yang melatarbelakanginya. Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan penerima.

Dalam kesesuaian nilai, pelaksanaan inovasi pelayanan online Pasti Oke mengacu pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah dimana setiap daerah diharapkan untuk melakukan inovasi pelayanan publik agar pelayanan publik menjadi efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Garut pada dasarnya masih memiliki keterkaitan dengan sistem sebelumnya, yakni dalam hal pemenuhan pengurusan dan pencatatan administrasi kependudukan masyarakat Garut.

Dalam kesesuaian sistem, penerapan yang dilakukan sebenarnya tidak seluruhnya dilakukan secara online. Penerapan online ini hanya di proses oleh masyarakat untuk melampirkan berkas sebagai syarat pengajuan layanan yang dibutuhkan, dan hanya beberapa layanan yang dikirim melalui e-mail pemohon, selebihnya untuk pengambilan KTP dan KIA tetap harus mendatangi kantor Disdukcapil Garut.

Untuk merealisasikan inovasi dengan baik, tentu saja banyak pihak yang terlibat, salah satu peran pentingnya adalah operator yang bekerja langsung di lapangan

menghadapi berbagai macam permasalahan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan operator yang kompeten dan menguasai bagaimana prosedur pelayanan online Pasti Oke ini. Beberapa petugas operator masih ada yang belum terbiasa dengan penerapan layanan online ini, sehingga untuk mengatasinya Disdukcapil Garut melakukan bimtek aplikasi atau website Pasti Oke kepada operator.

Sebelum adanya pelayanan online seluruh pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara tatap muka oleh kurang lebih 100 orang yang tersebar di dinas dengan 39 kecamatan. Tetapi, setelah adanya Pasti Oke, seluruhnya beralih ke pelayanan online, walaupun untuk kasuistis untuk kedaruratan masih melaksanakan pelayanan secara langsung.

3. Complexity: Tingkatan dimana sebuah inovasi yang diterima sulit untuk dimengerti dan digunakan. Suatu inovasi umumnya memiliki kompleksitas atau tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Penerapan pelayanan online ini tentunya memiliki kompleksitas tersendiri. Diperlukan persiapan yang matang serta pemenuhan sarana dan prasarana dengan baik guna merealisasikannya. Sebagaimana yang terjadi pada Disdukcapil Garut dalam melakukan inovasi pelayanan online ini diperlukan persiapan yang tidak singkat. Setidaknya dibutuhkan waktu sekitar 3 bulan untuk melakukan persiapan tersebut.

Pelaksanaan inovasi Pasti Oke di Disdukcapil Garut mengalami beberapa masalah atau kendala seperti permasalahan server dan jaringan yang seringkali error. Selain itu inovasi Pasti Oke ini masih bergantung pada jaringan publik yang disediakan oleh Diskominfo Kabupaten Garut. Terkait dengan server yang digunakan, Disdukcapil Garut menggunakan server yang ada di dinas sehingga fasilitas penyimpanannya dirasa kurang. Sehingga jika terjadi gangguan pada server maka pelaksanaan pelayanan Pasti Oke di Disdukcapil Garut menjadi terhambat karena sistem tidak dapat dioperasikan, sistem yang error juga menjadi penghambat bagi masyarakat yang ingin membuat data kependudukan melalui Pasti Oke karena tidak dapat mengakses sehingga tidak dapat melakukan permohonan.

Selanjutnya kompleksitas Pasti Oke ini terdapat pada saat pengguna diminta untuk memenuhi persyaratan berkas-berkas sebagai data pendukung layanan yang akan di proses. Seperti misalnya dalam layanan pembuatan kartu keluarga baru, salah satu persyaratannya adalah perlu dilampirkannya surat nikah. Berbeda dengan itu, untuk layanan pembuatan kartu keluarga penambahan anggota, salah satu persyaratannya adalah perlu dilampirkannya surat komsen kelahiran anak dari desa. Perbedaan persyaratan sesuai layanan yang dibutuhkan membuat pemohon ragu untuk mengupload berkas karena terdapat perbedaan-perbedaan pengumpulan berkas.

Hal ini menyebabkan output dokumen administrasi kependudukan tidak langsung benar. Masyarakat tidak bisa menyampaikan maksud permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan melalui tulisan, sehingga dampaknya operator juga kesulitan memahami maksud permohonan masyarakat.

Inovasi Pasti Oke ini memiliki kerumitan tersendiri akan tetapi dapat diminimalisir oleh Disdukcapil Garut dengan melakukan perbaikan jaringan, perbaharuan sistem, dan menyediakan server dengan kapasitas penyimpanan yang lebih besar karena data pemohon terus bertambah.

4. Triability: Tingkat di mana suatu inovasi dapat dicoba dengan skala kecil. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji coba publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Inovasi Pasti Oke di Disdukcapil Garut telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat. Uji coba ini dilakukan dengan cara trial and error untuk memastikan bahwa sistem Pasti Oke bisa berjalan dengan baik, selain itu juga uji coba ini dilakukan sekaligus pelatihan dan sosialisasi dengan mengundang seluruh operator yang tersebar di dinas dan 39 kecamatan se Kabupaten Garut.

Sejak April 2020 pelayanan online Pasti Oke diterapkan secara efektif di Disdukcapil Garut, pengakses website disetiap harinya mengalami kenaikan. Terbukti dalam kurun waktu 30 hari sejak Pasti Oke diterapkan secara efektif, setidaknya terdapat sekitar lebih dari 2000 pendaftar pada web dengan rata-rata perharinya 73 pendaftar dengan berbagai macam keperluan layanan. Pelayanan yang banyak terdapat pemohon adalah pelayanan yang berkaitan dengan Sinkronisasi Data, umumnya terkait dengan data yang tidak online di instansi pengguna, seperti misalnya untuk keperluan bantuan sosial.

Dalam proses sosialisasi kepada masyarakat, Disdukcapil Garut tidak memberikan sosialisasi secara langsung, namun untuk memperkenalkan inovasi ini dilakukan melalui media massa seperti Radio, Whatsapp Group, Whatsapp Status, spanduk, dan baliho.

5. Observability: Sebuah inovasi harus dapat diamati, diobservasi, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, baik dalam sistem maupun mekanisme yang dipakainya.

Prosedur layanan online Pasti Oke Disdukcapil Garut dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Masuk pada laman situs web <https://pasti-oke.disdukcapil.garutkab.go.id>
- 2) Buat akun dengan mendaftarkan NIK dan no KK yang akan diajukan untuk pelayanan serta menyertakan e-mail yang aktif.
- 3) Selanjutnya jika sudah terdaftar pilih data (menu) yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan
- 4) Ikuti langkah-langkah yang tersedia seperti melampirkan berkas yang menjadi dasar untuk pelayanan yang dibutuhkan dengan format png maksimal 400kb
- 5) Setelah itu ajukan lalu tunggu sampai status berubah menjadi selesai dan siap diambil
- 6) Untuk pembuatan KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kedatangan/Kepindahan, data akan dikirim secara otomatis melalui e-mail
- 7) Untuk pembuatan KTP-EL bagi Kecamatan Garut Kota, Tarogong Kidul, dan Tarogong Kaler akan dikirim melalui kantor pos ke rumah pengguna.

Sedangkan untuk kecamatan selain itu, bisa mengunjungi kecamatan untuk mengambil KTP-EL jika status sudah siap diambil.

Prosedur pembuatan dokumen melalui pelayanan online Pasti Oke mudah dipahami oleh masyarakat dan memberikan kemudahan dalam pengurusan pembuatan dokumen, namun hal ini belum memberikan pengaruh yang sangat besar pada peningkatan jumlah penerbitan dokumen kependudukan karena masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan inovasi Pasti Oke dalam pengurusan dokumen

Sejauh pengamatan penulis, sejak layanan online ini diterapkan, pendaftar dan pengakses pada pelayanan online Disdukcapil Garut ini sudah cukup banyak. Bukan hanya itu, jika kita lihat dari berbagai review media sosial, banyak sekali warga yang merasa terbantu dengan adanya pelayanan ini. Sehingga penerapan inovasi ini dapat pula diterapkan pada dinas-dinas yang lain di berbagai daerah demi kemajuan pelayanan publik.

Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan melaksanakan evaluasi, namun pelaksanaan waktunya tidak periodik, evaluasi dilakukan apabila ditemukan kondisi permasalahan/keluhan warga.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi (Pasti Oke) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, maka dapat penulis sampaikan bahwa inovasi pelayanan online ini dapat diakses oleh seluruh warga Kabupaten Garut dalam memenuhi kebutuhan akan data kependudukannya, namun manfaatnya belum dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat dikarenakan beberapa masyarakat yang masih belum melek teknologi. Pelayanan Pasti Oke ini dapat dimanfaatkan dalam sembilan kepengurusan administrasi kependudukan seperti KTP-EL, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KIA, Surat Pindah, Sinkronisasi Data, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Perekaman KTP-EL.

Sebagai wujud inovasi pelayanan publik, Pasti Oke mampu memberikan manfaat dan kelebihan dengan menciptakan pelayanan yang cepat dan praktis. Adanya Pasti Oke memberikan kemudahan karena mereka tidak perlu lagi berbondong-bondong mendatangi kantor Disdukcapil Garut dengan antrian yang membludak.

Namun, dalam pengoperasiannya website tersebut masih belum optimal, dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang kesulitan mengakses dan tidak memahami prosedur layanan online. Dengan begitu, keuntungan dari adanya pelayanan online Pasti Oke ini belum dirasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Garut. Sama halnya bagi organisasi itu sendiri, keuntungan ini belum dirasakan oleh semua pegawai karena petugas masih belum terbiasa dengan penerapan pelayanan dengan sistem baru melalui online. Selain itu juga, jaringan yang tidak stabil sehingga website seringkali mengalami maintenance serta kualitas SDM yang dinilai belum sepenuhnya memahami tentang pelayanan online Pasti Oke ini.

Beberapa saran yang dapat penulis sampaikan terkait dengan pelayanan online yang ada di Disdukcapil Garut ini, diantaranya yaitu:

1. Perlu adanya penambahan kapasitas server dan internet sehingga koneksi ke server bagus dan lancar. Ini terkait dengan jaringan yang seringkali tidak stabil

sehingga pemeliharaan jaringan perlu sering dilakukan agar tidak menghambat proses layanan secara online

2. Sebagai instansi publik yang bertugas melayani administrasi kependudukan, kualitas SDM perlu ditingkat demi tercapainya pelayanan prima. SDM yang baik maka akan menghasilkan pelayanan yang baik pula. Dengan begitu, untuk meningkatkan kualitas SDM bisa dengan mengadakan pembinaan optimalisasi peningkatan sumber daya manusia
3. Melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan media massa untuk menyebarkan informasi terkait dengan penggunaan website Pasti Oke dan prosedur pelayanan online ke seluruh desa dan kecamatan sehingga seluruh masyarakat mengetahui dan memahami pelayanan online yang ada di Disdukcapil Garut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, N. S., Munandar, J. M., & Sarma, M. (2013). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(1), 1689–1699. <https://doi.org/10.29244/jmo.v8i1.18597>
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Aulia, N., Pratama, N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). PENCATATAN SIPIL KOTA BATU (Studi Inovasi Mobil Senyum , PKK Penak , dan 3 In 1) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia Pendahuluan. 14(4), 59–69.
- Diskominfo Garut & Disdukcapil Garut. 2021. Pasti Oke. <https://pastioke.garutkab.go.id/login>
- DUARMAS, D., RUMAPEA, P., & ROMPAS, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).
- Eril. 2020. Pengertian E-Government, Model Serta Kelebihan & Kekurangan. <https://qwords.com/blog/pengertian-e-government/>
- Hasbi. 2020. Ngurus KTP, KK hingga Akta di Garut Bisa Online, Tak Perlu ke Kantor Disdukcapil. Ngurus KTP, KK hingga Akta di Garut Bisa Online, Tak Perlu ke Kantor Disdukcapil - Literasi News (pikiran-rakyat.com)
- Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). Smart City , Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten / Kota ,. *Buletinutama Teknik*, 14(2), 127–135.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Rajawali Pers
- Hidayat, E. S. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 51(1), 8–16.

- Holidin, Defny. Hariyanti, Desy. Sunarti, Eka Sri. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Transisi. Prenada Media
- Istiqomah, S. (2020). Inovasi Penerapan Layanan Publik secara Online sebagai Respon Kebijakan Social Distancing pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut Inovasi Penerapan Layanan Publik secara Online sebagai Respon Kebijakan Social Distancin.
- Kominfo. 2019. Terapkan E-Government Untuk Tingkatkan Layanan Publik. https://www.kominfo.go.id/content/detail/19786/terapkan-e-government-untuk-tingkatkan-layanan-publik/0/berita_satker
- Lestari, Lengkong, F. D. J., & Tampi, G. B. (1967). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Mulyadi, Deddy. Gedeona, Hendrikus T. Afandi, Muhammad Nur. (2006). Resensi Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung. ALFABETA
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Ramdhani A, R. M. (2016). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 2016; 11(1): 1–12. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Santoso, P. (2004). Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.
- Saputra, Trio. Astuti, Widia. 2018. “Suara Pelayanan Publik: Reformasi, Birokrasi, Melalui Inovasi Pelayanan Publik”. Surabaya: Jakad. Hal. 15
- Satibi, I., & Ediyanto, E. (2020). Etika Dan Perilaku Birokrasi Dalam Mendukung Penguatan Good Governance. *Jurnal Academia Praja*, 3(2), 234–250. <https://doi.org/10.36859/jap.v3i2.173>
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. Astuti, Puji, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpags/article/viewFile/25018/22273>
- Zulfa Fa'izah, Addina. 2021. Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli, Ketahui Ciri Ciri Beserta Manfaatnya. <https://www.merdeka.com/trending/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli-ketahui-ciri-ciri-beserta-manfaatnya-kl.html?page=2>
- Undang-Undang
 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN CIAMIS

Oleh :

Veronika Mutiareni¹, Rina Carollina², Rika Setiani³
^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh

E-mail : veronika.mutiareni01@gmail.com

ABSTRAK

Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi, maka diselenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik serta inovasi pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer bersumber langsung dari informan yang telah ditentukan. Sementara data sekunder berasal dari catatan organisasi. Sumber data atau informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang masyarakat yang menerima pelayanan dan 3 orang pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi yang dilakukan selama penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis secara keseluruhan telah terlaksana dengan baik. Tolok ukurnya dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: tangibles (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) yang telah diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis beserta dengan indikatornya. Adapun inovasi pelayanan publik yang diterapkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis yaitu terkait inovasi kecepatan pelayanan dan tata ruang pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, dan nyaman bagi masyarakat yang dilayani.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas, Inovasi

A. PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi, maka diselenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan, Ratminto & Winarsih (dalam Susanto & Anggraini, 2019:106).

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Hardiansyah (dalam Susanto & Anggraini, 2019), bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan kaidah-kaidah yang ada akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut, Ibrahim (dalam Susanto & Anggraini, 2019).

Salah satu yang menjadi tujuan pembentukan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi khususnya yang berada di Kabupaten Ciamis adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tujuan pelayanan publik ini pada dasarnya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat yang terkait dengan urusan tenaga kerja dan transmigrasi. Dalam rangka mencapai kepuasan atas terpenuhinya kebutuhan tersebut, maka harus ada tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik yang profesional.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah disadari bersama masih tidak sesuai dengan harapan. Namun berbeda dengan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis yang mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hal ini tergambar dari jumlah kepuasan dalam kotak aspirasi yang sengaja disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Namun data tersebut harus dibuktikan karena tidak ada keterangan penjelasan mengenai apa yang menjadi indikator sehingga masyarakat bisa mengatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut baik atau buruk. Selain itu, perkembangan zaman dan semakin beragamnya kebutuhan, menjadi lecutan bagi instansi pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan. Dengan adanya inovasi, diharapkan kualitas pelayanan yang dilakukan juga semakin optimal.

Adapun penelitian ini dilatar belakangi oleh data hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis tahun 2020 dengan hasil baik. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diselenggarakan dan apa inovasi yang telah dilakukan sehingga mendapatkan hasil tersebut. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis?

B. KAJIAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Menurut Anggana, dkk. (2014), Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan : diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b. waktu penyelesaian : ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. biaya pelayanan : biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. produk pelayanan : hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
- f. kompetensi petugas pemberi pelayanan : ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kusmawati (2017), Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (dalam Kusmawati:2017) mengungkapkan bahwa, “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”.

Kemudian Sedarmayanti (2004:207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

3. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu sektor swasta maupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi.

Menurut Said (2007:27), Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi.

Adapun pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada.

4. Dimensi Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46-47) yakni *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

C. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiono (dalam Pasolong, 2020:161), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

2. Fokus Kajian

Fokus kajian atau aspek kajian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46-47), kualitas pelayanan menyoroti lima hal, yaitu:

- a. Dimensi *Tangibles* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - 1) Merespon setiap pelanggan.
 - 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - 4) Respon keluhan pelanggan.
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - 1) Jaminan tepat waktu pelayanan.
 - 2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
 - 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
 - 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
 - 3) Tidak diskriminasi.
 - 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

3. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer bersumber langsung dari informan yang telah ditentukan. Sementara data sekunder berasal dari catatan organisasi. Sumber data atau informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang masyarakat yang menerima pelayanan dan 3 orang pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampling bertujuan (*purposive sampling*) yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap mewakili karakteristik-karakteristik populasi (Pasolong, 2020:107).

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi yang dilakukan selama penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis.

a. Wawancara

Peneliti dan narasumber secara langsung melakukan pembicaraan dua arah untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Pertanyaan yang ditanyakan telah direncanakan sebelumnya oleh peneliti.

b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala yang akan diteliti.

5. Teknik Pengolahan/Analisis Data

Teknik pengolahan atau analisis data dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Miles dan Huberman (dalam Susanto & Anggraini: 2019) bahwa dalam analisis data kualitatif ada tahapan yang harus dilakukan, meliputi tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi data atau penafsiran data

Reduksi data artinya memilih hal-hal yang pokok, merangkum hal-hal penting dan fokus dengan membuang hal-hal yang tidak perlu. Data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam penyajian data.

- b. *Display* atau penyajian data
Penyajian data adalah hasil reduksi data yang disajikan dalam laporan secara sistematis dan mudah dipahami. Penyajian data adalah analisis data secara sistematis dan terperinci dari permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini kemudian disajikan dalam pembahasan.
- c. Tahap Penarikan Kesimpulan
Memaknai data-data yang telah terkumpul dibuat dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan mengacu pada masalah yang diteliti.

D. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi sebagai berikut:

a) Tangibles (Berwujud)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan/organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* (berwujud) ditentukan oleh indikator-indikator, yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sudah menerapkan dimensi *tangibles* (berwujud) beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: penampilan petugas pelayanan saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Pada penelitian ini, dimensi *reliability* (kehandalan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sudah menerapkan dimensi *reliability* (kehandalan) beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sudah menerapkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas memberikan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas layanan.

d) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini merupakan jaminan dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan dalam tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, dan legalitas dalam pelayanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas pelayanan yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sudah menerapkan dimensi *assurance* (jaminan) beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e) *Empathy* (Empati)

Dimensi ini berkaitan dengan pelayanan yang mana mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas juga harus melayani dengan sikap ramah, sopan santun, melayani

dengan tidak diskriminatif dan selaku petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang.

Pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sudah menerapkan dimensi *emphaty* (empati) beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Selain itu, kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis dapat diketahui dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara berkala dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 4) Kompetensi Pelaksana
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 7) Waktu Pelayanan
- 8) Biaya/Tarif
- 9) Perilaku Pelaksana

Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis pada tahun 2020 (periode 1 Juli-30 Juli 2020) yaitu diperoleh nilai 88,00 dari jumlah responden 587 orang dengan keterangan mutu pelayanan baik.

Selanjutnya diadakan juga rekapitulasi koin penilaian kepuasan terhadap pelayanan publik setiap bulannya. Setiap masyarakat yang datang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis dengan cara memasukkan koin penilaian yang telah disediakan, yang terdiri dari koin untuk penilaian sangat puas, puas, dan tidak puas. Kemudian koin tersebut dimasukkan ke dalam kotak penilaian yang telah disediakan sesuai dengan keterangan yang tertera. Dari rekapitulasi koin penilaian kepuasan terhadap pelayanan publik tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai evaluasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis.

Adapun hasil dari rekapitulasi koin penilaian kepuasan terhadap pelayanan publik terbaru yang dilaksanakan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis yaitu pada bulan Februari 2021 dengan jumlah responden 407 orang, memperoleh poin 232 orang merasa sangat puas, 175 orang merasa puas, dan 0 orang yang merasa tidak puas.

Dari ukuran 5 dimensi kualitas pelayanan publik, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan rekapitulasi koin penilaian kepuasan terhadap pelayanan publik sebagaimana telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sudah terlaksana dengan baik.

2. Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan di berbagai sektor, baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan publik. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dalam hal ini, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis memiliki inovasi terkait kecepatan pelayanan dan inovasi tata ruang pelayanan. Kecepatan pelayanan dan tata ruang pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sekarang ini telah berupaya bagaimana menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Dimana pelayanan yang dulunya itu dipandang lama dan rumit, sekarang telah berubah menjadi pelayanan yang cepat dan tepat. Kemudian yang dulunya tata ruang di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis itu digabungkan menjadi satu antara setiap jenis layanan dan ruang tunggu layanan, sekarang telah berubah menjadi terpisah antara jenis layanan yang satu dengan yang lainnya sehingga dapat memberikan kenyamanan terhadap masyarakat yang datang dan terciptanya efektivitas dan efisiensi pelayanan.

B. KESIMPULAN

a. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis secara keseluruhan telah terlaksana dengan baik. Tolok ukurnya dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) yang telah diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis beserta dengan indikatornya. Selain itu dapat dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada tahun 2020 (periode 1 Juli-30 Juli 2020) yaitu mendapatkan nilai 88,00 dari jumlah responden 587 orang dengan keterangan mutu pelayanan baik dan hasil dari rekapitulasi koin penilaian kepuasan terhadap pelayanan publik terbaru yang dilaksanakan pada bulan Februari 2021 dengan jumlah responden 407 orang, memperoleh poin 232 orang merasa sangat puas, 175 orang merasa puas, dan 0 orang yang merasa tidak puas.
2. Inovasi pelayanan publik yang diterapkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis yaitu terkait inovasi kecepatan pelayanan dan tata ruang pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, dan nyaman bagi masyarakat yang dilayani.

b. Saran

1. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan publiknya sehingga masyarakat yang dilayani selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis sebaiknya mengadakan inovasi layanan secara *online* sehingga mempermudah masyarakat yang rumahnya berada dipelosok agar tidak perlu datang langsung ke dinas serta terciptanya efektivitas dan efisiensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angguna, Y. P., dkk. (2014). Upaya pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik pada dinas koperasi dan ukm kota malang. *Jurnal Administrasi Publik*. (Online). 3 (1), 80-88.
- Badan Siber & Sandi Negara. (2019). *Survei kepuasan masyarakat*. (Online). (<https://bssn.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/>). (diakses 17 April 2021).
- Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. (Online). Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran UNY.
- Daseu, A. (2017). Strategi pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Manajemen*. (Online). 4 (2), 225-230.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kuswati, R. E. (2017). *Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Fakultas Ekonomi. Universitas Yogyakarta. Sleman.
- Nurulsyam, A. (2015). Pelaksanaan penerapan prinsip pelayanan prima pada bidang tenaga kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu pemerintahan*. (Online). 223-232.
- Pasolong. (2020). *Metode penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di negara birokratis*. Malang: UMM Press.
- Sedarmayanti. (2004). *Good governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Susanto, J. & Anggraini, Z. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*. (Online). 25(2), 111-121.

PELAYANAN SAMSAT KELILING DAN SAMSAT GENDONG PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TASIKMALAYA

Oleh :

Alan Fauzi¹, Dede Reza Padilah², Rival Febiana³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh

E-mail : alanpukis79@gmail.com

ABSTRAK

Banyak sektor yang terkena implikasi dari musibah pandemi covid-19, seperti sektor pendidikan, ekonomi, sosial dan juga pelayanan publik. Hal itu dirasakan juga oleh pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tasikmalaya yang notabenehnya merupakan lembaga pemerintah yang bergerak di sektor pelayanan regsitrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regiden ranmor), bea balik nama kendaraan (BBNKB) dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan proses pelayanan SAMSAT Keliling dan SAMSAT Gendong di tengah pandemi covid-19 yang dilakukan oleh pihak SAMSAT Kabupaten Tasikmalaya. SAMSAT Keliling dan SAMSAT Gendong merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat yang menjangkau ke wilayah-wilayah terpencil dan jarak yang terbilang jauh dari SAMSAT Induk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan SAMSAT Keliling dan SAMSAT Gendong pada masa pandemi di Kabupaten Tasikmalaya kurang optimal. Hal itu dikarenakan dalam proses pelayanan, pihak SAMSAT belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik di masa pandemi covid-19. Selain itu, tingkat kepatuhan masyarakat akan himbauan protokol kesehatan selama proses pelayanan terbilang rendah.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Covid-19, SAMSAT Keliling dan SAMSAT Gendong.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (PERSERO). Latar belakang terbentuknya SAMSAT di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XII/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang Peningkatan Kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat 1, Komando Daerah kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak- pajak kendaraan bermotor.

Salah satu inovasi SAMSAT yang kini tengah berjalan adalah dengan adanya pelayanan Samsat Keiling dan Samsat Gendong. Samsat Keliling dan Samsat Gendong

merupakan program unggulan kantor Samsat yang melayani pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor atau pengesahan surat tanda nomor kendaraan, dll. Tujuan dari diberlakukannya Samsat Keliling dan Samsat Gendong adalah untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan kepada wajib pajak terutama yang memiliki kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus ke kantor samsat induk.

Namun, situasi saat ini negara di seluruh dunia dilanda Covid-19 yang mengakibatkan beberapa sektor terkendala, termasuk sektor pelayanan kepada masyarakat dan termasuk pelayanan Samsat yang memang tergolong pelayanan yang sering terjadi dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pandemi Covid-19 memiliki beberapa dampak terhadap realisasi pelayanan di sektor Samsat Keliling dan Samsat Gendong yang notabenehnya pelayanan dilakukan oleh pihak Samsat terhadap masyarakat secara langsung, tapi di masa seperti ini ada kebijakan yang bertentangan dengan pelayanan seperti larangan berkerumun, kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat, dll.

Mengingat Covid-19 berpengaruh terhadap pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong, maka penulis merasa perlu untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tasikmalaya.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong pada Masa Pandemi di Kabupaten Tasikmalaya?
2. Apa saja hambatan Pelaksanaan Pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong pada Masa Pandemi di Kabupaten Tasikmalaya?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh SAMSAT Kab. Tasikmalaya dalam mengoptimalkan Pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong pada Masa Pandemi di Kabupaten Tasikmalaya?

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, Menurut Wibowo (2010:8) “layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu”. sedangkan pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Daryanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan bahwa pelayanan ialah “Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain”. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Diperkuat argumentasi dari pendapat ahli, Sinambela (2008:5), Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

b) Kualitas Pelayanan Publik

Menurut American Society for Quality Control yang dikutip Lupiyoadi (2001:144) kualitas adalah keseluruhan ciri- ciri dan karakteristik dari suatu produk dan jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Menurut Goetsch dan David yang dikutip Mauludin (2001:39) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Juran dan Wijono yang dikutip Mauludin (2001:39) menyatakan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan.

Dalam pelayanan publik terdapat indikator kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Tangibles (Berwujud)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dimensi Tangibles (berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas/ atau aparaturnya dalam melakukan pelayanan.
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Reliability (Kehandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu Indikator Reliability (kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.

Dimensi Responsiveness (ketanggapan), terdiri atas indikator :

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. Assurance (Jaminan)

Yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

Dimensi Assurance (jaminan), terdiri atas :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Empathy (Empati)

Yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dimensi Empathy (empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan).
- d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

c) Pandemi Covid-19

Covid-19 menurut (WHO, 2020) adalah penyakit yang disebabkan oleh virus korona baru yang disebut SARS-CoV-2. WHO pertama kali mengetahui virus baru ini pada 31 Desember 2019 di Wuhan, Cina. Kebanyakan dari orang yang terinfeksi virus COVID-19 akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus. Orang tua dan orang yang memiliki masalah medis seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker lebih mungkin dapat mengembangkan penyakit yang serius.

Cara terbaik untuk mencegah dan memperlambat penularan adalah dengan mengetahui dengan baik tentang virus COVID-19, penyakit yang ditimbulkannya, dan bagaimana penyebarannya. Cara utama yang harus dilakukan untuk mencegah diri sendiri dan orang lain agar tidak terpapar virus tersebut adalah dengan mencuci tangan sesering mungkin dan tidak menyentuh wajah. Virus COVID-19 menyebar terutama melalui tetesan air liur atau cairan dari hidung saat orang yang terinfeksi batuk atau bersin. COVID-19 dapat menyebar dengan mudah jika tidak mengikuti aturan pencegahan yang ditetapkan oleh World Health Organization.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan oleh penulis kali ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian deskriptif, penulis mencoba mendeskripsikan seluruh keadaan yang terjadi selama proses penelitian dan data di lapangan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Nawawi dan Martin (1996:73), bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode yang berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan.

Oleh karena itu, metode yang digunakan pada penelitian ini dilakukan melalui sebuah analisis hasil pengamatan, penelaahan, wawancara dan juga dokumentasi dengan pihak terkait khususnya yang ada di kantor Samsat Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini akan difokuskan ke dalam proses pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Tasikmalaya. Batasan penelitian ini pun yaitu di tahap bagaimana proses pelayanan yang dilakukan pihak Samsat selama covid-19 berlangsung, mengingat adanya kebijakan di masa pandemi ini yang membatasi pelayanan di sektor Samsat Keliling dan Samsat Gendong.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara bersama narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan sebuah informasi yang relevan dan akurat, serta data yang sebenarnya terjadi di lapangan. Adapun informan dari penelitian ini adalah:

- a. Verivikator pajak di kantor Samsat Kabupaten Tasikmalaya.
- b. Pelaksana Administrasi Kantor Samsat Kabupaten Tasikmalaya

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung data primer dari literatur dan dokumen, serta data yang diperoleh dari suatu instansi atau organisasi. Di sini, penulis memperoleh data dari Kantor Samsat Kab. Tasikmalaya. Adapun data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka yang meliputi: buku, jurnal dan artikel online. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung.

Beberapa teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Studi Kepustakaan

3. Studi Lapangan, dengan cara

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

D. PEMBAHASAN

1. Implementasi Pelayanan SAMSAT Keliling dan SAMSAT Gendong pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tasikmalaya

Di tengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada

penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di sektor pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di Kabupaten Tasikmalaya Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Berikut beberapa hal-hal yang dilakukan oleh penyelenggara layanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di Kabupaten Tasikmalaya dalam meningkatkan layanannya di tengah pandemi, diantaranya:

a. Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan.

Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

Namun disini, pihak Samsat masih belum mengoptimalkan informasi standar pelayanan di masa pandemi. Standar pelayanan yang disediakan hanya informasi mengenai jadwal, syarat, mekanisme dan prosedur. Hanya saja yang belum direalisasikan adalah di wilayah kesehatan masyarakat yang datang. Sebenarnya, pihak samsat sudah mewanti-wanti mengenai prosedur dan protokol kesehatan, seperti telah menyediakan tempat cuci tangan dan handsanitaizer, serta termogun sebelum masuk antrean. Namun, Samsat terkadang tidak mampu menertibkan masyarakat di saat berkerumun. Tercatat semua layanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong masih berkerumun dan tergolong tidak mematuhi protokol kesehatan.

b. Adaptasi Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan.

Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin. Lagi-lagi, dalam konteks ini pihak Samsat belum mengoptimalkan adaptasi sarana dan prasarana, serta fasilitas pelayanan.

Selama penulis melakukan observasi, pihak Samsat tidak menggunakan Alat Pelindung Diri. Padahal, hal tersebut merupakan anjuran kuat yang harus dipatuhi selama proses pelayanan publik berlangsung.

Dalam hal ini, pihak Samsat di Kabupaten Tasikmalaya harus melihat beberapa daerah yang benar-benar komitmen dalam melaksanakan pelayanan menggunakan prosedur masa pandemi yang berlaku. Seperti halnya Samsat Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang yang menerapkan program Kantor Tangguh di wilayah Samsat. Program ini

merupakan program komitmen kantor Samsat yang secara tegas dan ketat menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi, khususnya di sektor pelayanan kepada masyarakat. Para wajib pajak di sana diharuskan mencuci tangan dengan sabun dan alir mengalir, mengukur suhu dengan ketat dan disemprot cairan disinfektan.

Hal ini yang perlu ditiru oleh Samsat Kabupaten Tasikmalaya, meskipun memang di lapangan tidak ada petugas dan masyarakat yang terpapar virus corona selepas melakukan pelayanan di Samsat Keliling dan Samsat Gendong. Namun tetap saja, aturan adalah aturan yang mengikat dan perlu untuk dikerjakan dalam upaya pencegahan penularan virus covid-19.

2. Hambatan Pelayanan SAMSAT Keliling dan SAMSAT Gendong pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Tasikmalaya

Menurut verivikator pajak Samsat Kabupaten Tasikmalaya, terdapat beberapa kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di tengah pandemi Covid-19, di antaranya:

- a. Kurangnya profesionalitas dari pegawai yang bertugas pada saat pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong, sehingga di lapangan masih banyak kejanggalan dan ketidakpatuhan terhadap protokol kesehatan selama pelayanan berlangsung. Seperti, aparat yang kurang bijak dalam membuat standar pelayanan serta tidak komitmen dalam mematuhi protokol kesehatan.
- b. Masyarakat arogan yang cenderung tidak mematuhi protokol kesehatan. Hal ini disebabkan masyarakat yang memang acuh terhadap protokol yang telah ditetapkan, dan bahkan tidak mau mengantri terlalu lama selama proses pelayanan. Apalagi saat pelayanan Samsat Keliling di tiap titik, termasuk Samsat Gendong yang ada di Rajapolah, tepatnya di pusat pasar Kecamatan Rajapolah yang masih banyak masyarakat berkerumun dan cenderung sulit dikondisikan.
- c. Jadwal pelayanan yang tidak diatur tiap kecamatan. Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak terpantau kapan dan darimana dia berasal, sehingga pihak SAMSAT kewalahan dalam melakukan penertiban di lokasi pelayanan. Ditinjau dari jadwal yang sudah ditetapkan, Samsat hanya membuka jam dan lokasi saja. Tidak diploting masing-masing kecamatan. Maka biasanya dipenuhi oleh masyarakat dalam satu hari penuh.
- d. Samsat yang belum menyeluruh ke wilayah pelosok. Hal ini menjadi urgent bahkan sebelum covid-19 berlangsung. Kita ketahui bahwa dalam salah satu prinsip pelayanan yang baik adalah terjangkau. Dalam realisasinya, hal ini belum sepenuhnya direalisasikan. Meskipun pada nyatanya, Kabupaten Tasikmalaya merupakan daerah dengan jumlah layanan Samsat cukup banyak dan besar. Dengan tidak menyeluruhnya pelayanan Samsat, khususnya Samsat Keliling dan Samsat Gendong mengakibatkan beberapa kecamatan yang jaraknya jauh akan menempuh waktu yang cukup lama ke lokasi. Hal itu pun akan membuat kerumunan semakin besar dan bertambah.

3. Strategi yang Dilakukan Kantor Samsat Kabupaten Tasikmalaya dalam Mengoptimalkan Pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di Masa Pandemi Covid-19.

Dengan semakin maraknya angka covid-19 dan mengingat pentingnya sebuah pelayanan kepada masyarakat dan wajib pajak, suah seharusnya Kantor Samsat memebrikan respon yang cepat dan tepat untuk melakukan sebuah inovasi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta tingkat kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan selama proses pelayanan. Hal-hal yang menjadi upaya dan strategi optimalisasi pelayanan dalam hal ini, penulis melakukan sebuah gambaran dengan pendekatan analisis SWOT sebagai upaya untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan. Adapun analisisnya sebagai berikut:

- a. Strenght (Kekuatan)
- b. Dukungan dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah tentang penanganan covid-19 cukup serius.
- c. Visi dan misi Samsat Keliling dan Samsat Gendong yang jelas dan terarah.
- d. Antusias masyarakat masih terbilang cukup tinggi di wilayah pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong

4. Weakness (Kelemahan)

- a. Minimnya kordinasi dan kolaborasi antar sektor yang berkepentingan untuk mengoptimalkan pelayanan yang tetap mematuhi protokol kesehatan.
- b. Kurangnya akses informasi mengenai jadwal Samsat Keliling dan Samsat Gendong di tiap wilayah
- c. Belum meratanya akses pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di tiap wilayah. Seperti mobil Samsat Keliling yang hanya memiliki dua titik, dan Samsat Gendong yang hanya dua titik pula.
- d. Minimnya komitmen dan rasa tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan dan juga masyarakat yang, sehingga dalam proses pelayanan masih banyak ditemukan pelanggaran dalam mematuhi protokol kesehatan.
- e. Sarana dan prasarana penunjang protokol kesehatan kurang lengkap.

5. Opportunity (Peluang)

- a. Menciptakan pelayanan yang berkualitas, serta membentuk karakter masyarakat yang patuh terhadap hukum dan kebijakan.
- b. Samsat Keliling dan Samsat Gendong berpotensi mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban serta menuntut pelayanan kepada pemerintah di wilayah yang memang sudah ditentukan.
- c. Terjangkaunya biaya, waktu dan tenaga dalam pemanfaatan inovasi Samsat Keliling dan Samsat Gendong.

6. Threat (Ancaman)

- a. Kurang sadarnya masyarakat dalam menunaikan kewajibannya membayar pajak dan kurang komitmennya masyarakat dalam mematuhi standar dan protokol kesehatan di masa pandemi.
- b. Maraknya angka covid-19 yang mengancam masyarakat terjangkau virus saat proses pelayanan berlangsung.

- c. Ketidakmampuan masyarakat dan pihak Samsat dalam beradaptasi terhadap perubahan yang bergerak cepat. Dalam hal ini yaitu adaptasi kebiasaan baru dan adaptasi sarana dan prasarana yang diwajibkan untuk digunakan selama proses pelayanan.

Berdasarkan analisis di atas, maka dapat dirangkum rumusan strategi yang dapat dilaksanakan adalah:

1. Meningkatkan kordinasi dan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dalam bersama-sama mengupayakan penurunan angka covid-19 meskipun pelayanan tetap bisa diakses dan berjalan sebagaimana mestinya.
2. Melakukan kolaborasi berbagai stakeholder dalam mengoptimalkan pelayanan, khususnya di wilayah informasi tentang jadwal dan persyaratan pelayanan. Dalam hal ini, perlu adanya komunikasi dan kolaborasi dengan organisasi kepemudaan desa yang memang notabenenya langsung berhadapan dengan masyarakat agar memberikan informasi yang jelas terkait jadwal dan lokasi pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong.
3. Menambah sarana dan prasarana yang memang diwajibkan ada dalam pelayanan selama pandemi covid-19. Dalam hal ini Samsat Kabupaten Tasikmalaya perlu mempunyai alat semprot disinfektan dan juga tempat mencuci tangan dengan air mengalir yang perlu diperbanyak.
4. Memberlakukan peraturan dan hukuman yang kuat terhadap para pelanggar protokol kesehatan selama pelayanan dilakukan.
5. Mengupayakan secepatnya melakukan ekspansi Samsat Keliling dan Samsat Gendong ke wilayah-wilayah lain, seperti ke Kecamatan Cipatujan yang terukur jauh ke lokasi pelayanan Samsat Induk, Outlet Samsat bahkan Samsat Keliling.

E. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Pada masa pandemi covid-19, pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di Kabupaten Tasikmalaya terbilang belum optimal, meskipun masih bisa diimplementasikan. Hal itu dikarenakan ada beberapa hambatan yang ditemukan selama proses pelayanan, seperti kurang profesionalitas dari pegawai yang bertugas, arogansi masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan, jadwal pelayanan yang kurang optimal dan pelayanan Samsat yang belum bisa dijangkau oleh masyarakat pelosok.

Dari beberapa kendala dan hambatan yang ditemukan, Samsat Kabupaten Tasikmalaya mengupayakan beberapa strategi agar mampu mengoptimalkan pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong pada masa pandemi covid-19, seperti meningkatkan kordinasi dan kolaborasi antara pihak Samsat dan masyarakat agar bersama-sama mengupayakan pencegahan angka covid-19 meskipun pelayanan berjalan, mengoptimalkan kolaborasi antar stakeholder dalam mengoptimalkan tersebarnya informasi mengenai jadwal Samsat Keliling dan Samsat Gendong, menambah sarana dan prasarana agar menunjang pelayanan yang tetap pada standar protokol kesehatan, memberlakukan hukum yang ketat pada pelanggar dan mempercepat ekspansi atau

pembangunan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di wilayah-wilayah yang tergolong jauh akan pelayanan.

2. **Saran**

Adapun saran atau masukan yang diberikan oleh peneliti dalam rangka mengoptimalkan pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong pada masa pandemi Covid-19 adalah :

1. Adanya sarana dan prasarana yang lebih spesifik demi menunjang pelayanan kepada masyarakat, seperti menambah tempat cuci tangan di air yang mengalir, perlengkapan APD yang lebih menyeluruh kepada seluruh pelayan yang bertugas, membuat tempat duduk yang nyaman dengan ketentuan jaga jarak agar masyarakat bisa antre dan tidak berkerumun.
2. Mempercepat rencana pembangunan Samsat Keliling dan Samsat Gendong di wilayah yang tergolong jauh terhadap pelayanan Samsat, seperti Kecamatan Cipatujah dan Kecamatan Cikalong.
3. Sistem jemput bola yang lebih dioptimalkan. Karena pada beberapa temuan, Samsat Keliling khususnya hanya standby di satu titik tempat. Harusnya mampu menjamah dan menjangkau ke pedesaan.
4. Dibentuk khusus penjaga keamanan. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak berkerumun ketika proses pelayanan, khususnya pada saat antrean.

DAFTAR PUSTAKA

- Situs Online Resmi BAPENDA Jawa Barat (Online) -diakses selama penelitian Situs Resmi Ombudsman Republik Indonesia (Online)- diakses selama penelitian
- Hertiani, W. (2020). Implementasi Kebijakan SAMSAT di Jawa Barat. (Jurnal Online) hlm. 419-440 (diakses 20 April 2021).
- Prasetyo, J, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi kasus Perizinan penanaman modal di BPPT Kota Semarang. Jurnal Ilmu Pemerintah Universitas Diponegoro Semarang. (Online). 6-7. (diakses 21 April 2021).
- Ardiani, L. (2019). Implementasi Pelayanan Samsat Keliling dan Samsat Gendong dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Samsat Tulungagung).
- Jurnal Mahasiswa Perpajakan. (<http://perpajakan.studentjournal.ac.id/>). (diakses 21 April 2021).

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS
KEPENDUDUDKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANGANDARAN**

Oleh :

Wisnu Aji¹, Meindah², Nurul Aulia³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis

E-mail : wisnu9221@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Kondisi covid-19 ini menuntut agar inovasi sudah harus menjadi sebuah keniscayaan dalam pola pemberian pelayanan publik kepada masyarakat oleh instansi pemerintah, bahkan sampai kepada pola perubahan produk pelayanan. Misalnya pelayanan yang dahulunya, masyarakat yang ke kantor, bisa diberi tawaran pelayanan lain yang interaksinya melalui aplikasi online, begitu juga tawaran produk pelayanan yang berupa surat atau kartu, bisa dalam bentuk digital contohnya masyarakat cukup memiliki nomorbarcode pada telepon pintar (smartphone). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar dari pada dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif atau secara proporsional. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi dilapangan termasuk perilaku dan sikap subjek/aktor. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan online merupakan layanan yang memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik dengan cara berkomunikasi dengan orang lain melalui internet. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan online seperti E-KTP, Jempling (Jemput Pelayanan Keliling), D3K (Dikcapil Delivery Dokumen), dan Three in One.

Kata kunci : inovasi, pelayanan publik

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi

terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah inovasi pelayanan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2008 : 5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak berubah sesuai dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat. Salah satu dimana kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil merupakan catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum seseorang maka data atau data peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

B. KAJIAN TEORITIS

Menurut Pasalong (2010:128) pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Hurley and Hult (1998: 45) mendefinisikan inovasi sebagai sebuah mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru,

dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Menurut Damanpour dalam Suwarno, (2008 : 9) mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Salah satu dimana kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan catatan sipil.

Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan. Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan.

Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi. Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan salah satunya ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif atau secara proporsional.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi dilapangan termasuk perilaku dan sikap subjek/aktor. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif maka diharapkan dapat tergali informasi yang mendalam tentang kegiatan penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dengan menggunakan jenis penelitian ini,

penulis akan menggambarkan atau menjelaskan hal yang berkaitan dengan penerapan inovasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan yang dihadapi dalam penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Penelitian ini membutuhkan informasi yang mendukung dan mendalam yang berguna untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pangandaran. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan informasi dari pihak-pihak terkait dalam pengumpulan data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal langsung dari respondent atau informan melalui hasil wawancara, ataupun hasil observasi dilapangan. Ada tiga orang yang dijadikan sebagai informan dalam wawancara mengenai penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran, yaitu satu orang dari Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran serta dua orang dari masyarakat sekitar. Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah bentuk inovasi apa saja yang diterapkan, pelaksanaan inovasi tersebut berjalan secara efektif atau tidak, dampak dari penerapan inovasi pelayanan publik, pemahaman masyarakat mengenai penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kajian atau sumber-sumber yang telah ada. Data ini merupakan data penunjang dalam melakukan analisa masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini yaitu buku-buku, peraturan perundang-undangan serta dokumentasi lainnya yang berkaitan.

Teknik pengumpulan data di penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan dari penelitian. Maka data yang diperlukan yang berkaitan dengan penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran. Data diperoleh dari berbagai sumber dengan cara :

1. Wawancara

Wawancara merupakan sumber dari data primer yang sesuai dengan kebutuhan analisis. Melakukan tanya jawab atau memberikan sejumlah pertanyaan kepada narasumber yang berkompeten dibidangnya sesuai dengan indikator-indikator pada penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan secara lisan dan tatap muka dan dengan mematuhi protokol kesehatan. Adapun pihak-pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah ketua bidang pelayanan dan masyarakat.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data pelengkap atau penunjang dari penelitian ini disebut juga data sekunder. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berasal dari dokumen-dokumen yang telah ada. Baik berupa tulisan, gambar dan sebagainya. Adapun data sekunder dari penelitian ini yaitu hasil perundingan bersama pegawai dalam menetapkan inovasi kebijakan selama masa pandemi yaitu dengan membatasi pelayan terhadap masyarakat serta tetap mematuhi protokol kesehatan.

Analisis data menjadi bagian penting sebab sebaik apapun data yang diperoleh jika tidak dianalisis dengan metode yang tepat maka tidak akan dapat memberikan kesimpulan yang baik dan tepat (Sinambela, 2014). Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” (Ulber Silalahi, 2009: 339).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti ialah :

1. Reduksi Data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Ulber Silalahi, 2009: 340). Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

3. Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan dan verifikasi yaitu hasil penelitian yang telah terkumpul dan terangkum harus diulang kembali dengan mencocokkan pada reduksi data dan penyajian data. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan “final” akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.

D. PEMBAHASAN

Inovasi adalah proses kreatif dalam menemukan hal-hal atau cara baru yang berbeda. Memodifikasi hal yang sudah ada juga termasuk dalam bagian inovasi. Secara etimologi, inovasi berasal dari Bahasa latin “*innovare*” atau “*innovation*”. Lalu di adaptasi dalam Bahasa Inggris dalam kata *innovation*, yang mempunyai arti perubahan atau pembaharuan. Sedangkan kata kerjanya adalah “*innovo*” yang mempunyai definisi mengubah atau memperbaharui.

(Geoffrey, 2007) inovasi pada dasarnya adalah proses pembelajaran. Pembelajaran seperti itu tergantung pada akumulasi pengetahuan yang relevan dari berbagai sangat beragam. Pemikiran saat ini tentang proses inovasi menekankan sifat teknologi yang diam-diam dan tidak dapat dimodifikasi, pentingnya belajar sambil bekerja dan juga sifat kumulatif dari pembelajaran. Inovasi pelayanan public merupakan inovasi dalam pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa public dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa public. Inovasi layanan : membuat layanan lebih baik, memuaskan, dan berkelanjutan dengan menyiapkan : (a) fasilitas yang

memadai, update, (b) petugas yang friendly, interaktif dengan pengunjung, (c) kenyamanan, mencakup ruang, kondisi, dan situasi, (d) koleksi yang beragam, update, lengkap, dan (e) pemenuhan kebutuhan pengguna, tidak sekedar buku, tapi juga berupa program. Dinas Kependudukan dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil merupakan catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pangandaran berupa pelayanan online seperti E-KTP, Jempling (jemput pelayanan keliling), D3K (Dikcapil Delivery Dokumen), dan Three In One. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan online merupakan layanan yang memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik dengan cara berkomunikasi dengan orang lain melalui internet.

Mengenai pelayanan online Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi dan Kabupaten/Kota menguji coba inovasi berbasis digital. Salah satunya, menggunakan E-KTP. Pelayanan merupakan landasan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien melalui pengembangan sistem administrasi kependudukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat.

Inovasi Jemput Pelayanan Keliling (jempling) diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran keseluruh Desa di Kabupaten Pangandaran. Kegiatan tersebut dilaksanakan dalam rangka implementasi gerakan sadar adminduk dan percepatan pelayanan dokumen kependudukan secara menyeluruh, yaitu Pendaftaran penduduk (perekaman e-KTP, KIA, penerbitan data duplikat, KK, dan pendaftaran penduduk non permanen), dan Pencatatan sipil (Akta kelahiran, Akta kematian).

Penduduk non permanen adalah penduduk WNI yang tinggal di wilayah Kabupaten Pangandaran, namun identitas asli/E-KTP nya diluar Kabupaten Pangandaran dan tidak berniat pindah.

Inovasi D3K (Dikcapil Delivery Dokumen) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pangandaran. Adanya D3K ini warga tidak perlu ambil dokumen kependudukan di kantor, masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil Kabupaten Pangandaran untuk mengurus dokumen kependudukan. Pasalnya, Disdukcapil Kabupaten Pangandaran telah memiliki program D3K untuk menyerahkan dokumen-dokumen yang telah diurus warga Pangandaran. Semua dokumen diurus oleh Disdukcapil Pangandaran. Mulai dari Akta Kelahiran, Akta Kematian hingga E-KTP. Warga cukup mengurus dokumen melalui aplikasi Disdukcapil dengan menyertakan syarat-syaratnya. Aplikasi ini bisa di download di Handphone android dibagian Playstore.

Inovasi selanjutnya adalah Three In One (3 in 1) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran. Pelayanan three in one merupakan pelayanan yang bersifat administratif dengan pola layanan terpadu satu pintu. Layanan terpadu satu pintu adalah menyelenggarakan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan pada suatu tempat. Pelayanan three in one ini dilakukan dalam bentuk paket layanan dengan sekali daftar mendapat tiga dokumen yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Kehadiran pelayanan tree in one diharapkan dapat memberikan kemudahan masyarakat Kabupaten Pangandaran dalam pengurusan Akta Kelahiran dengan mendapatkan tiga dokumen sekaligus yaitu, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Adanya pelayanan ini agar tidak berkembang pola pikir masyarakat tentang pemerintahan yang sulit dan rumit. Pelayanan ini dilakukan dalam waktu singkat dan tidak menggunakan biaya administrasi/gratis sehingga proses yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lancar dan cepat. Dengan adanya layanan terpadu satu pintu ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas pada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, sehingga diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Inovasi-inovasi tersebut diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memudahkan pekerjaan masyarakat serta tidak membuat warga kesulitan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran tidak terlepas dari kualitas, pelaksanaan pelayanan public dapat dilihat dari lima dimensi. Hal ini sejalan dengan pendapat Lovelock (dalam Sedarmayanti 1992:225) menyatakan perlunya di perhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (penerima jasa). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangibles* atau penampilan fisik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran ini sudah cukup sehingga dapat menunjang kelancaran proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- b. *Reliability* (Handal)
Reliability atau keandalan atau kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanji secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Berkaitan dengan Reability (kehandalan) dari pegawai yang ada di kantor DISDUK CAPIL Pangandaran ini sudah relatif baik, kemampuan para pegawai di kantor DISDUK CAPIL Pangandaran dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sudah berjalan dengan baik, yaitu dalam hal jaminan akan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap

yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, dan bekerja sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah berlaku.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Sesuai dengan pembahasan diatas, bahwa responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Demikian pula dengan upaya pegawai di Kantor DISDUK CAPIL Pangandaran yang telah berusaha bersikap cukup tanggap dalam memberikan pelayanan yakni berupa menerima tamu yang datang ke DISDUK CAPIL Pangandaran meskipun kami sebagai tamu kurang merasakan kepuasan dalam pemberian informasi mengenai para pegawai yang sedang ada di tempat atau tidak.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) meliputi kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam Sedangkan keadaan di lokasi penelitian, penulis menemukan bahwa masih kurangnya kemampuan SDM kantor CAPIL terkait jaminan pengetahuan, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang masih rendah. Namun demikian, hampir setiap pegawai yang ada di DISDUK CAPIL Pangandaran menunjukkan rasa tanggung jawabnya dengan mengupayakan terciptanya pelayanan yang nyaman, yaitu bekerja sesuai dengan SOP, menghargai pelanggan dan menjaga kesopanan.

e. *Emphaty* (Kepedulian)

Perhatian secara individual yang diberikan organisasi kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi organisasi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Kantor DISDUK CAPIL Pangandaran sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah yang menyediakan jasa pelayanan publik perlu adanya rasa Emphaty, penulis menemukan kenyataan di lapangan bahwa kepedulian (Emphaty) dari setiap pegawai yang ada di Kantor DISDUK CAPIL Pangandaran sudah baik. Keakraban yang terjalin memang memberikan dampak yang baik, sehingga empati dari setiap pegawai yang ada di kantor DISDUK CAPIL Pangandaran dapat tercipta.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dalam inovasi tersebut dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap program-program secara lebih cepat yaitu dengan menempatkan sumber daya aparatur yang memadai. Penerapan inovasi-inovasi ini memudahkan pelaksanaan sosialisasi

kepada masyarakat dan dirasakan lebih efektif oleh masyarakat sebagai penerima layanan dan dirasakan pula oleh petugas pemberi layanan.

Penerapan inovasi tersebut bukanlah hal yang rumit karena prosedurnya telah disosialisasikan melalui media elektronik, media cetak, dan bertatap muka langsung dengan masyarakat. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh masyarakat, maka semakin cepat inovasi dapat digunakan.

Hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan pelayanan, penyelesaian pengaduan, dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran bekerja dengan cepat dan tanggap serta cekatan apalagi dalam menghadapi era globalisasi yang ada, aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi diwilayahnya. Derasnya arus informasi dan teknologi membuat kebutuhan masyarakat meningkat dan mengalami perubahan. Kinerja pegawai yang prima dibutuhkan untuk bisa menerapkan program-program pemerintah yang ada. Selain itu, kinerja pegawai juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang ada. Jadi dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik. Memberikan pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Berbagai permasalahan timbul dan menjadi penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan publik. Adapun beberapa permasalahan yang menjadi penghambat penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu :

1. Kurangnya sosialisasi penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran kepada masyarakat. Kurangnya sosialisasi menjadi penghambat inovasi pelayanan publik. Sehingga dalam kenyataannya masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya kebijakan inovasi pelayanan publik. Bahkan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangandaran juga tidak mengetahui apa saja bentuk-bentuk inovasi yang diterapkan.
2. Masyarakat belum cakap menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi. Faktor kurang pemahannya masyarakat kabupaten Pangandaran terhadap teknologi sangat berpengaruh terhadap penerapan inovasi pelayanan publik. Masyarakat kabupaten Pangandaran memilih untuk bersosialisasi dengan petugas daripada melakukan pelayanan kependudukan secara online.
3. Masih ada aparat petugas yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga terkadang pelayanan menjadi kurang efektif. Seperti keterbatasan petugas atau pegawai yang belum cakap dalam mengoperasikan teknologi informasi sistem administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Adapun solusi untuk mengatasi permasalahan dalam penerapan inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran yaitu :

1. Aparat petugas Disdukcapil harus melakukan sosialisasi lebih intens kepada masyarakat mengenai penerapan inovasi pelayanan publik agar masyarakat mengetahui tentang keempat inovasi pelayanan publik tersebut. Pegawai memberikan informasi tentang penerapan inovasi pelayanan publik secara jelas kepada masyarakat. Supaya tidak terjadi kesalah pahaman dan bersifat transparan.
2. Aparat petugas Disdukcapil memberikan arahan dan pemahaman kepada masyarakat khususnya terhadap masyarakat yang awam terhadap teknologi berkaitan dengan proses pembuatan dokumen kependudukan secara online, mulai dari pendaftaran sampai ke tahap berikutnya. Pegawai Disduk harus memberitahu bahwa proses pembuatan KK,KTP,KIA yang dilakukan secara online itu tidaklah rumit. Jika masyarakat sudah memahami prosesnya maka, masyarakat tidak perlu repot-repot datang ke kantor Disduk untuk membuat dokumen kependudukan.
3. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran harus melakukan pelatihan seperti kursus pembukuan dan kehumasan. Dengan demikian diharapkan kualitas kemampuan aparat petugas pelayanan akan meningkat, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan dan terciptanya tenaga kerja yang terampil.

E. KESIMPULAN

Terdapat beberapa penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran yaitu berupa pelayanan online, jempling (jemput pelayanan keliling), D3K (Dikcapil Delivery Dokumen), dan Three In One. Dalam pelaksanaan inovasi tersebut, terdapat kelemahan dalam penerapannya. Kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran mengakibatkan minimnya pengetahuan akan inovasi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini mungkin terjadi karena kurangnya sumber daya manusia maupun keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Heni Nur Anisa. 2019. Implementasi Pelayanan Three in One (3 in 1) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar.
Capil kabupaten pesisir Selatan. 2018. Laporan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Prasetyo, Marten. 2016. Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Perizinan Pelayanan Modal di BPPT kota Semarang.
- Josep, 2018. *Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Public dan Pengukurannya*. Jakarta : Indocamp.

- Supriyanto, Agus dkk. 2017. *Inovasi untuk Mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)*. Jakarta : Percetakan PT Temprint.
- Juliarso, Ahmad. (2017). "Inovasi Pelayanan Public di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis." Vol.4, No 4.
- Ristian, Ida Yunari. (2020). "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Public di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." Jurnal Ilmiah Manajemen Vol.XI Nol 2.

**PELAYANAN PRIMA OLEH DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN CIAMIS**

Oleh :

Tutu Lestari¹, Eka Juniarti², Leza Lijayanto³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh

E-mail : tutu.lestari15@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan satuan kerja perangkat daerah, dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang investasi atau penanaman modal dan perizinan usaha yang menjadi kewenangan daerah. Melihat dari potensi investasi dan usaha yang luas di Kabupaten Ciamis dalam berbagai bidang, DPMPTSP Kabupaten Ciamis hadir untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan dan yang akan berinvestasi. Dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang prima, akan bermanfaat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis, dan memberikan strategi dalam meningkatkan pelayanan yang prima. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwasanya DPMPTSP Kabupaten Ciamis dalam melaksanakan pelayanan perizinannya sudah dapat diakses secara online, melalui website dan aplikasi, tetapi belum optimal karena masih dalam tahap pemutakhiran, dan masyarakat masih banyak yang melakukan proses pelayanan secara offline, karena masih minim dalam pengetahuan di bidang IPTEK. Sehingga peneliti memandang perlu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis, dengan menggunakan 5 dimensi pelayanan prima yaitu “SMART” yang dapat dipergunakan untuk menentukan sasaran ataupun mengukur target dari pelayanan prima.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Dimensi Pelayanan Prima SMART

A. PENDAHULUAN

Sebagai Kabupaten terdepan di Priangan Timur, Ciamis memiliki potensi investasi yang terbuka luas diberbagai bidang, lokasinya yang strategis diantara provinsi Jawa Barat serta Jawa Tengah menjadikan Ciamis menjadi magnet pertumbuhan dan perkembangan ekonomi dan jasa, baik dibidang perdagangan, pertanian, peternakan, perikanan serta pariwisata.

Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan

yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Sebelum didirikannya DPMPTSP di Kabupaten Ciamis, pelayanan perizinan sangatlah kurang efisien, dimana pemohon izin harus mendatangi beberapa instansi atau beberapa dinas untuk membuat perizinan, serta membutuhkan proses yang memakan cukup banyak waktu. Setelah banyaknya pengaduan-pengaduan dan keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pembuatan perizinan yang kurang efisien, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) inilah hadir untuk melayani berbagai jenis produk perizinan, dan sebagai respon pemerintah dari tuntutan masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang prima.

Pelayanan prima yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis sudah tercermin dari adanya standar pelaksanaan pelayanan dan juga adanya inovasi pelayanan perizinan berbasis online, yang dapat mempermudah, mempercepat, dan menjadikan pelayanan yang efektif, efisien. Tetapi dalam pelayanan perizinan berbasis online ini masih dalam tahap pematangan dan masyarakat masih banyak melakukan proses pelayanan perizinan dilakukan secara offline, karena minimnya pengetahuan dibidang IPTEK.

Melihat permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis, karena pelayanan prima itu sendiri merupakan pelaksanaan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Penulis selanjutnya melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Prima oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis”.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Semil dalam Zulkarnain dan Sumarsono (2018, 115) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris keseharian tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali. Sedangkan menurut Suwithi dalam Firmayasa (2017) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Dalam hal pelayanan prima, menurut B. Boediono (2003,62-64) berarti pelayanannya bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Jadi hakikat dari pelayanan prima adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna (efisien dan efektif)
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

2. Dimensi Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Terdapat dimensi pelayanan prima yang dapat dipergunakan untuk menentukan sasaran ataupun mengukur target dari pelayanan prima yang terkenal dengan singkatan "SMART" yang pertama kali diperkenalkan oleh George T. Doran pada tahun 1981 dalam Majalah *Management Review* edisi November 1981, yaitu diantaranya:

1. *Specific* (spesifik/khusus)
2. *Measurable* (dapat diukur)
3. *Achievable* (dapat dicapai)
4. *Relevant* (sesuai kepentingan)
5. *Timed* (jelas waktunya)

3. Strategi Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

1. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
2. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparatur yang memberi pelayanan.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
4. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
5. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan. (SESPANAS LAN, 2000)

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Menurut Sunyoto (2012), "Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk

mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

5. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Hardiansyah (2011:28) sekurang- kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nazir dalam Andi Prastowo (2011:186), metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:60), penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran secara individual maupun kelompok.

Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Fokus Kajian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Di dalam penelitian ini yang menjadi fokus kajian adalah tentang pelayanan prima yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, dan memaparkan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta strategi yang dapat dilakukan oleh DPMPSTSP Kabupaten Ciamis sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik.

3. Data dan Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

1. Data Primer

Menurut S. Nasution, data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian (Moleong,2010:157). Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Ciamis
- b. Kepala Bidang Perizinan DPMPTSP Kabupaten Ciamis bagian pelayanan yang mengurus perihal perizinan.
- c. Kepala Bidang Advokasi dan Pengaduan Masyarakat, yang berkaitan dengan keluhan-keluhan yang sering disampaikan oleh pemohon, ataupun masyarakat, ketika ada ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang sudah ditetapkan dengan hasil pelayanan.

2. Data Sekunder

Menurut Moleong (2010:159), data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka yang meliputi: buku, jurnal, skripsi serta artikel. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara secara langsung.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, yaitu metode pengamatan (observasi), wawancara (interview) dan dokumentasi. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah keseluruhan data yang terkumpul dinilai dan selesai ditafsirkan.

5. Teknik Pengolahan/Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data kualitatif. Setelah data terkumpul, untuk menganalisisnya digunakan teknik analisis deskriptif, yaitu suatu teknik untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang terkait dengan pembahasan pelayanan prima oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Dalam rangka mendapatkan data yang sesuai dengan fokus kajian, maka peneliti melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi.

D. PEMBAHASAN

1. Pelayanan Prima yang Dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan/atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik ketika pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Menurut Suwithi dalam Firmayasa (2017) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dalam melaksanakan pelayanan perizinannya sudah dapat diakses secara online, melalui website dan aplikasi. Hal tersebut bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, tepat, efektif dan efisien serta terpadu.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis, peneliti memilih untuk menggunakan 5 dimensi pelayanan prima yang dapat dipergunakan untuk menentukan sasaran ataupun mengukur target dari pelayanan prima yang terkenal dengan singkatan “SMART”, yang pertama kali diperkenalkan oleh George T. Doran pada tahun 1981 dalam Majalah *Management Review* edisi November 1981, yaitu diantaranya:

1. *Specific* (spesifik/khusus)

Penting sekali untuk setiap instansi ataupun lembaga memiliki visi atau tujuan yang spesifik dalam meningkatkan pelayanan prima. Di DPMPTSP Kabupaten Ciamis sudah memiliki visi yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanannya, yaitu “Terwujudnya kemudahan, kepastian, kecepatan perizinan melalui pelayanan perizinan terpadu satu pintu”. Visi tersebut menjadi gambaran visual dari apa yang Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis coba hasilkan atau jadikan. Karena pada dasarnya sebuah visi itu menjadi tujuan bersama oleh sebuah instansi dan dijadikan motivasi oleh para aparatur untuk mencapai hal tersebut.

Visi dari DPMPTSP Kabupaten Ciamis sudah sejalan dengan melihat proses perizinan yang dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui website dan aplikasi OSS, tetapi masih sedikit pemohon yang melakukan proses perizinan melalui website dan aplikasi, dikarenakan untuk aplikasi OSS sendiri masih dalam tahap pemutakhiran, dan aparatur birokrasinya masih dalam tahap pelatihan, menurut Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Ciamis, target 2022 semua proses perizinan akan diarahkan berbasis online.

2. *Measurable* (dapat diukur)

Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pemohon, dan hal itu sangat menentukan loyalitas pemohon. Maka DPMPTSP Kabupaten Ciamis harus mengetahui, bagaimana kualitas sebenarnya dari pelayanan yang sudah diberikan kepada publik. Untuk bisa mengukur seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan, maka harus terdapat standar pelaksanaan sebagai tolak ukur pelaksanaan pelayanan yang prima kepada publik. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/ 2003 dalam Hardiansyah (2011:28) sekurang- kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan;

Adapun prosedur atau alur pelayanan yang ada di DPMPTSP yaitu sebagai berikut :

1. Pemohon melakukan pendaftaran, kemudian mengisi formulir pendaftaran serta melengkapi persyaratan yang nantinya dikelola oleh front office;
2. Kemudian data pendaftaran dan persyaratan di verifikasi di bahas, dan dikaji kelayakannya sampai kepada pemeriksaan/pengecekan ke lapangan. Dalam tahap verifikasi ini juga diperhitungkan besaran retribusi bagi izin yang berretribusi;

3. Apabila lolos tahap verifikasi maka tahap selanjutnya yaitu pemrosesan data cetak SK izin dan SKRD yang dikelola oleh Back Office serta penetapan SK izin dan SKRD, dan jika tidak lolos tahap verifikasi, maka berkas dikembalikan dengan surat penolakan izin;
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian dalam melakukan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, jika offline paling lama proses sampai tahap penetapan SK yaitu 7 hari dan online paling lama sampai 5 hari.
- c. Biaya pelayanan
Untuk biaya pelayanan perizinan di DPMPTSP gratis kecuali satu yaitu izin mendirikan bangunan, karena terdapat biaya retribusi.
- d. Produk Pelayanan
Berdasarkan peraturan Bupati Ciamis Nomor 63 tahun 2020, terdapat 101 produk pelayanan perizinan.
- e. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis, sudah sesuai dengan standarisasi sarana dan prasarana kerja pemerintahan daerah, ruang pelayanan yang luas, bersih, dan nyaman serta tetap memperhatikan protokol kesehatan menjadikan para pelanggan atau masyarakat merasa nyaman. Di kantor DPMPTSP juga tetap memperhatikan ruangan yang ramah disabilitas, dan adanya ruangan ibu menyusui untuk menambah kenyamanan para customer. Hal yang hampir sama juga terungkap dari seorang pemohon yang diwawancarai yaitu Bapak Wasyo pemohon izin toko modern, beliau mengatakan bahwasanya kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis terasa nyaman dan aman, karena kelengkapan dari fasilitas yang disediakan oleh DPMPTSP seperti toilet, AC, ruang menyusui dan CCTV, serta tetap memperhatikan protokol kesehatan.
- f. Kompetensi petugas pelayanan
Kompetensi petugas pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Aparatur di DPMPTSP Kabupaten Ciamis memiliki keramahan dan perilaku yang baik, tetapi menurut sekretaris DPMPTSP Kabupaten Ciamis, masih terdapat minimnya keterampilan dan keahlian para aparatur birokrasi dalam merespon perubahan yang terjadi dalam teknis pelayanan digital, oleh karena itu perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi para petugas pelayanan.

Dari beberapa indikator standar pelayanan publik, bisa disimpulkan bahwasanya dalam mengukur kualitas pelayanan itu bisa dilakukan oleh pihak internal yaitu aparatur itu sendiri dan pihak eksternal yaitu dari pemohon yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis dalam menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. *Achievable* (dapat dicapai)

Dalam dimensi *Achievable* (dapat dicapai) sangat menjunjung tinggi kesederhanaan yaitu dimana dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Kepala bidang perizinan DPMPTSP Kabupaten Ciamis mengatakan bahwasanya pelayanan perizinan yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, itu terdapat dua pilihan. Pertama proses perizinan bisa dilakukan secara offline, dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis, dan secara online dimana bisa melakukan pendaftaran dimana saja dan kapan saja tanpa mendatangi langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Hal ini dilakukan supaya dapat dijangkau oleh semua elemen masyarakat, karena jika semuanya dilakukan secara online, tidak semua masyarakat dapat menggunakan dan memahami IPTEK.

4. *Relevant* (sesuai kepentingan)

Sasaran dari pelayanan publik yang prima salah satunya yaitu relevan atau sesuai dengan kepentingan. Dimensi ini mengarahkan kepada kesesuaian antara kepentingan pemohon pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan, atau dapat meminimalisir dari kesalahan. Di DPMPTSP Kabupaten Ciamis dalam prosedur pelayanannya sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit, dan apabila melihat data pengaduan dari pemohon ataupun masyarakat, terdapat catatan untuk DPMPTSP Kabupaten Ciamis yaitu kurangnya survei atau pengawasan ke lapangan, karena terdapat pengaduan bahwasanya masih ada pembuangan limbah dari pabrik yang mencemari saluran perairan yang sering digunakan oleh masyarakat umum. Hal itu menunjukkan bahwasanya tugas dari bidang advokasi dan pengaduan masyarakat belum relevant, karena dalam salah satu tugasnya yaitu pengawasan ke lapangan masih belum dilaksanakan secara maksimal.

5. *Timed* (jelas waktunya)

Sasaran dari pelayanan prima selanjutnya yaitu kejelasan waktu, dimana pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara dengan salah satu pemohon izin usaha rumah makan mengatakan, bahwasanya proses pembuatan SK perizinan di DPMPTSP Ciamis hanya membutuhkan waktu kurang lebih 7 hari dari pendaftaran dan pengumpulan berkas-berkas, dan itu dilakukan secara offline atau datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis, karena pemohon kurang menguasai dalam IPTEK.

6. *Kendala-kendala dalam pelayanan prima yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis*

Tuntutan dari masyarakat bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi pelayanan publik dikalangan pemerintahan, khususnya di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Salah satunya adalah kendala dalam pelaksanaan pelayanan prima, dimana memiliki beberapa sasaran atau dimensi untuk dapat mencapai pelayanan prima yang diharapkan. Salah satunya yaitu dalam pelaksanaan pelayanan prima oleh DPMPTSP berbasis online, yang dilakukan secara digital, website ataupun aplikasi yang digunakan dengan tujuan mempermudah proses perizinan tetapi pada

kenyataannya dalam pengaplikasiannya masih minim, baru dalam tahap *web presence*, dan masih dalam tahap pemutakhiran, sehingga yang menggunakan website dan aplikasi perizinan masih minim.

Melihat di lapangan dan hasil wawancara dengan kepala bidang perizinan DPMPTSP Kabupaten Ciamis menyebutkan bahwa beberapa pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP lebih sering menggunakan program bimbingan, dimana seorang pemohon datang langsung ke tempat secara face to face mendatangi petugas yang bersangkutan. Hal ini tidaklah efektif dan efisien karena menggunakan biaya yang lebih banyak dari biaya sebenarnya dan juga dirasakan menjadi sangat merepotkan karena harus mendatangi langsung kantor DPMPTSP.

Dari segi relevansi bidang advokasi dan pengaduan masyarakat masih belum maksimal dalam salah satu tugasnya yaitu pengawasan ke lapangan, dikarenakan terdapat beberapa pembangunan pabrik yang mencemari perairan, dimana aliran air tersebut sering digunakan oleh masyarakat umum.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis masih belum optimal dalam pelaksanaannya baik kuantitas maupun kualitas. Artinya terdapat kendala atau hambatan-hambatan yang dialami oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Ciamis, dalam hal mewujudkan pelayanan prima.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Ciamis, terdapat kendala-kendala atau hambatan-hambatan yang dialami DPMPTSP Kabupaten Ciamis yaitu :

- a. Belum tersediannya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan aplikasi, maupun dari beberapa masyarakat yang masih minim dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Kurangnya koordinasi antara pelaku usaha dengan DPMPTSP dan kurangnya komitmen selaku pelaku usaha yang secara langsung melanggar hukum, dan komitmen bidang DPMPTSP Kabupaten Ciamis itu sendiri dalam melakukan pengawasan atau survei ke lapangan, untuk memantau pembangunan yang dapat menyebabkan pencemaran lingkungan akibat dari pembuangan limbah pabrik.

7. Strategi yang Dilakukan oleh DPMPTSP dalam Peningkatan Pelayanan Prima

Dengan semakin kompleksnya kebutuhan perizinan masyarakat, tentu membutuhkan respon yang cepat dari aparat DPMPTSP Kabupaten Ciamis dalam memberikan pelayanan dan untuk menciptakan pelayanan prima. Adapun gambaran tentang kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman guna mendapatkan strategi-strategi yang lebih efektif lagi ke depannya untuk perbaikan dalam kualitas pelayanan prima yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis, penulis sajikan dalam bentuk analisis SWOT sebagai berikut :

Strength (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan Kebijakan. 2. Visi dan misi yang jelas. 3. Kondisi lingkungan yang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis

<p>kondusif.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Perilaku dan kreativitas aparatur dalam mengemban tugas dan tanggungjawabnya. 5. Standar Pelayanan yang jelas. 6. Adanya pengembangan survei pelanggan atau pemohon 	<p>baik kualitas maupun kuantitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Masih belum meratanya <i>literacy</i> masyarakat terkait penggunaan IPTEK. 3. Kurangnya pengawasan atau survei ke berbagai daerah terkait pembangunan yang dapat berdampak kepada pencemaran lingkungan.
<p>Opportunity (Peluang)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemanfaatan Media Sosial. 2. Membaiknya Persepsi masyarakat dan dunia usaha terhadap lembaga PTSP. 3. Adanya peluang peningkatan kemampuan SDM aparatur secara teknis dan fungsional melalui diklat/pelatihan-pelatihan. 4. Dapat meminimalisir pencemaran lingkungan akibat pembangunan yang belum memiliki surat izin mendirikan bangunan ataupun usaha. 	<p>Threat (Ancaman)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan kondisi global atau internasional dengan yang tidak kondusif terhadap pelaksanaan penerapan di Kabupaten Ciamis. 2. Ketidakmampuan beradaptasi terhadap perubahan budaya kerja yang mendukung kualitas pelayanan prima, akan sangat menghambat penerapannya. 3. Meningkatnya oknum-oknum yang tidak sadar hukum.

Berdasarkan analisis di atas, maka dapat dirangkum rumusan strategi sebagai berikut:

1. Dalam mengatasi hambatan dari aspek SDM, maka DPMPTSP Kabupaten Ciamis mengupayakan pelatihan dan pendidikan dalam pengaplikasian tentang teknologi dan komunikasi terhadap semua kalangan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Untuk pelatihan aplikasi OSS dilakukan di pusat yaitu di Jakarta, sedangkan untuk pelatihan lokal, DPMPTSP Kabupaten Ciamis mengundang pihak ke 3 untuk memberikan pendidikan serta mengubah pandangan tentang keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima berbasis online, bukan terletak pada teknologinya tetapi bergantung pada kemampuan manusia yang mengelolanya.
2. Memberikan sosialisasi serta memberikan *brand awareness* kepada masyarakat supaya bisa mengenali dan memahami manfaat dari pelayanan prima berbasis online yang nantinya dapat diakses dimana saja dan kapan saja, serta menjadikan pelayanan perizinan sebagai pelayanan yang efektif dan efisien yang dapat diakses oleh pemohon.
3. Meningkatkan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simflikasi, keamanan dan kepastian pelayanan adminstrasi perizinan.

4. Meningkatkan Komitmen para aparatur DPMPTSP, Pimpinan Daerah dan SKPD terkait serta dukungan Stakeholder Lain (DPRD), Pelaku Usaha dan masyarakat.

Selanjutnya untuk memberi fokus dan memperkuat rencana yang memperjelas hubungan antara misi dan tujuan disusun faktor kunci keberhasilan sebagai berikut ;

1. Penyempurnaan dan penguatan Kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.
2. Adanya pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis agar menjadi professional.
3. Adanya inovasi yang terus menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.
4. Adanya perumusan dan penerapan kebijakan pelayanan perizinan yang konsisten.
5. Adanya koordinasi dan sinkronisasi antara jejaring kerja pelayanan perizinan dengan pemangku kepentingan, dari instansi pemerintah dan masyarakat, untuk mewujudkan pelayanan prima.
6. Dukungan sumber daya yang memadai

E. KESIMPULAN

DPMPTSP Kabupaten Ciamis merupakan perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan satu pintu. Terdapat 101 produk pelayanan perizinan yang terdapat di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, itu terdapat dua pilihan. Pertama proses perizinan bisa dilakukan secara offline, dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis, dan secara online dimana bisa melakukan pendaftaran dimana saja dan kapan saja tanpa mendatangi langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Hal ini dilakukan supaya dapat dijangkau oleh semua elemen masyarakat. Terdapat tiga bidang yang saling keterkaitan dalam mengurus pelayanan di DPMPTSP, yaitu bidang perizinan, penanaman modal, serta advokasi dan pengaduan masyarakat.

Jika dilihat dari dimensi SMART atau sasaran dalam pelaksanaan pelayanan prima DPMPTSP Kabupaten Ciamis, ada beberapa dimensi yang belum tercapai secara optimal, seperti masih minimnya skill atau kemampuan para aparatur dalam teknis pelayanan digital khususnya, serta kurang berjalannya koordinasi dengan beberapa pelaku usaha sehingga masih terdapat usaha industri yang belum memiliki surat izin. Maka dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan prima di DPMPTSP Kabupaten Ciamis masih kurang optimal karena terdapat kendala yang menghambat dalam proses pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. (Online).
(<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.onesearch.id/Record/IOS4644.slims59975&ved=2ahUKEwjaj4id53wAhV0gUsFHfBHAUAQ>)

- FjADegQICBAC&usg=AOvVaw191ic512FO7NmIQYtA9Xud). (diakses 20 April 2021).
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Wijaya Muhibudin. (2015). Manajemen pelayanan publik. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Mulyana, Sri. (2021). Implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas penanaman modal dan PTSP. (Online). (https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.uinsuska.ac.id/13494/7/7.%2520BAB%2520II_2018271ADN.pdf&ved=2ahUKEwjmg5Cop3wAhWQIEsFHdJ_CosQFjAFegQIBhAC&usg=AOvVaw13cHW152qjRpDnQxqQSu_k). (diakses 18 April 2021).
- Saesar, Salman. (Tanpa Tahun). Usaha melaksanakan pelayanan prima. (Online). (diakses 18 April 2021).
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. (Online). (diakses 18 April 2021).