

Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus

Dhiaswara Firdaus⁽¹⁾, Suparno⁽²⁾

Email: dhiaswarafir@gmail.com⁽¹⁾, suparno@umk.ac.id⁽²⁾

Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

ABSTRACT

The research entitled Implementation of Public Services on Increasing Public Trust in the Dawe District Office, Kudus Regency aims to find out and explain the implementation of public services in the Dawe District Office, Kudus Regency and public services in Dawe District, Kudus Regency have been able to increase public trust. The method in writing this thesis uses a sociological juridical approach, which means that this research is studied by looking at the findings of facts in the field which are used as the basis by the author as data obtained from the field in accordance with the facts, this writing is descriptive analytical. The problem of this research is analyzed by the theory of justice. Based on the results of the research and discussion it can be seen that the implementation of public services at the Dawe District Office, Kudus Regency is to apply the first transparency in this case, through Standard Operating Procedures (SOP) guaranteed transparency, and open for the public to submit complaints and feedback about treatment services through the Community Satisfaction Index (IKM) and public services in Dawe District, Kudus Regency have been able to increase public trust by increasing human resources, improving facilities and infrastructure, adding personnel, implementing 5S (smile, greet, greet, polite, polite) in service.

Keywords: *Public Service, Increased Community Trust, Dawe District Office, Kudus Regency*

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul **Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus** bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dan pelayanan publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Metode dalam penulisan tesis ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yang artinya penelitian ini dikaji dengan melihat penemuan fakta-fakta di lapangan yang dijadikan dasar oleh penulis sebagai data yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan kenyataan yang ada, penulisan ini bersifat deskriptif analitis. Permasalahan penelitian ini dianalisis dengan teori keadilan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus adalah dengan menerapkan yang pertama transparansi dalam hal ini, melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dijamin adanya transparansi, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pelayanan

publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan cara peningkatan sumber daya manusia, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan personil, menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Peningkatan Kepuasan Masyarakat, Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus.

PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Peningkatan kualitas dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Selain itu, pelibatan masyarakat lebih jelasnya tercantum dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.¹

Guna menata sistem adminduk yang baik dan terintegrasi diperlukan data kependudukan yang akurat dan valid, karena nantinya data kependudukan ini bisa digunakan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Macam-macam produk pelayanan dokumen kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP/KTP-el), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain-lain. Pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang

profesional dan peningkatan kesadaran penduduk. Dalam mendekati pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus yang merupakan pelaksana teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan se-Kabupaten Kudus sebanyak 9 Kecamatan. Kecamatan ini merupakan unsur pelaksana sebagian kegiatan teknis operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lapangan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.²

Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus merupakan salah satu instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah, kepala daerah dibantu dengan perangkat daerah kecamatan sebagai perangkat daerah yang melaksanakan tugas kepala daerah dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah.³

Bahwa pelayanan publik di Kecamatan Dawe terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada Kecamatan Dawe. Pada tahun 2022 nilai IKM turun 0,24 menjadi

¹ Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

² Jaya Haryanto, *Wawancara Pribadi*, Sekretaris Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

³ Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

86,36, adanya fluktuasi indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus menarik penulis untuk diteliti lebih lanjut.

RUMUSAN MASALAH

- a. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus ?
- b. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat ?

METODE PENELITIAN

a. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan non doktrinal. Pendekatan non doktrinal mengkaji hukum sebagai *law in action*, hukum dideskripsikan sebagai gejala sosial yang empiris.

b. Spesifikasi Penelitian

Deskriptif analisis digunakan dalam spesifikasi penelitian yaitu melakukan deskripsi atau penggambaran terhadap hasil penelitian dengan data yang selengkap dan sedetail mungkin. Deskripsi dimaksudkan adalah terhadap data primer dan juga data sekunder yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus.

c. Metode Penentuan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan tidak secara acak tetapi dengan dipilih atas pertimbangan tertentu yang diselaraskan dengan tujuan penelitian. Hal ini digunakan karena untuk memperoleh data atau informasi dari orang yang secara kualitas mengetahui permasalahan yang menjadi objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dari Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus. Berdasarkan teknik sampling sebagaimana tersebut di atas, maka diperoleh responden sampel sebagai berikut:

- a. Kepala Camat Dawe Kabupaten Kudus atau Pejabat yang ditunjuk.
- b. 3 (tiga) orang masyarakat Kabupaten Kudus yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dari Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus (diambil secara acak).

d. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapat data yang akurat dan faktual, maka diperlukan data primer dan data sekunder.

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objeknya, data primer diperoleh atau dikumpulkan dengan melakukan studi lapangan (*field research*) dengan cara wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.

e. Metode Pengolahan dan Penyajian Data

Proses yang dilakukan adalah dengan memeriksa, meneliti data yang diperoleh untuk menjamin apakah data dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan.

f. Metode Analisis Data

Dalam hal ini, analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif yaitu data yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung. Dengan demikian maka setelah data primer dan data sekunder berupa dokumen diperoleh lengkap, selanjutnya dianalisis dengan peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus

Standar Pelayanan Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel,

berkelanjutan, transparansi dan berkeadilan. Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sebagai instansi pelaksana yang diberi kewenangan melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan *online* secara nasional, harapan dari seluruh jajaran Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dapat memberikan pelayanan informasi kependudukan yang tepat waktu, tepat administrasi, tepat aturan dan tepat sasaran serta terpadu sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memacu terselenggaranya tertib administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi informasi untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat proses pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan pencetakan kutipan akta pencatatan sipil secara nasional. Pemanfaatan teknologi informasi administrasi kependudukan merupakan salah satu upaya dalam rangka membangun dan mengelola data base kependudukan yang dapat dimanfaatkan sebagai bank data yang lengkap, akurat, aman dan dapat diakses secara cepat dan terpadu, dengan tersedianya sarana dan prasarana serta terbangunnya sistem informasi administrasi kependudukan secara nasional diharapkan dapat mewujudkan tujuan Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus. Tujuan merupakan pernyataan-pernyataan tentang hal-hal yang perlu dilakukan untuk mencapai visi, melaksanakan misi, memecahkan permasalahan, dan menangani isu strategis daerah yang dihadapi.⁴

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,367. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 3,393 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 2,427 termasuk tiga unsur terendah.

b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,996 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,596 serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,532

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

a. Semua pelayanan di Kecamatan Dawe di upayakan dapat di selesaikan dengan tepat waktu.

b. Sarana dan prasarana di pelayanan Kecamatan Dawe diperbaiki, sehingga masyarakat merasa nyaman saat melakukan pengajuan.

c. Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

a. Sarana dan prasarana di pelayanan perlu ditingkatkan seperti adanya AC dan kursi yang kurang ketika banya pemohon.

b. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

⁴ Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus, 28 Juli 2021.



Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa model penerapan standar pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dalam rangka mewujudkan *good governance* adalah dengan menerapkan yang pertama transparansi dalam hal ini, melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dijamin adanya transparansi, sebab masyarakat tahu mekanisme alur pelayanan publik, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), selanjutnya yang kedua prosedur dan persyaratan pelayanan prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan sedangkan persyaratan merupakan suatu hal yang harus dilengkapi dalam proses pelayanan, dan yang ketiga kejelasan biaya pelayanan biaya pelayanan menjelaskan jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan dalam menerima setiap layanan yang diberikan setiap instansi. Adanya keterbukaan masalah biaya pelayanan akan membuat pelayanan semakin optimal karena masyarakat setempat dapat mengetahui secara jelas rincian biaya untuk setiap produk pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terutama di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus agar masyarakat mengetahui secara jelas mengenai jumlah yang harus dikeluarkan dalam setiap produk pelayanan.

2. Pelayanan Publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus Sudah

Mampu Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Fungsi Petugas Kecamatan Dawe antara lain adalah fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan masyarakat, dan fungsi pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan fungsi ini diharapkan mampu mewujudkan kepedulian Petugas Kecamatan Dawe terhadap masyarakatnya, sehingga masyarakat dapat merasakan nilai lebih dari Petugas Kecamatan Dawe. Dengan adanya optimalisasi fungsi ini akan membawa masyarakat pada harapan akan pemerataan keadilan yang dapat dijadikan pedoman dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat.⁵

Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan harus mampu menjadi penyedia layanan yang handal dan mampu menjadi instansi yang responsif terhadap kebutuhan layanan masyarakat. Cara untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :⁶

- 1) Peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia).
- 2) Peningkatan sarana dan prasarana
- 3) Penambahan personil/perangkat Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus
- 4) Menerapkan 5 (lima) S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

a. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus adalah dengan menerapkan yang pertama transparansi dalam hal ini, melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dijamin adanya transparansi, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan

⁵ Jaya Hartanto, *Wawancara Pribadi*, Sekretaris Kecamatan Dawe Kudus, 28 Juli 2021

⁶ Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus, 28 Juli 2021

keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

b. Pelayanan publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan cara peningkatan sumber daya manusia, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan personil, menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan.

Saran

a. Kepada Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus hendaknya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga tercipta pelayanan publik administrasi kependudukan yang prima, mengadakan sosialisasi mengenai pentingnya administrasi kependudukan kepada warga masyarakat, penambahan Petugas Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus, serta perbaikan atau penambahan sarana dan prasarana.

b. Kepada masyarakat hendaknya dapat berpartisipasi aktif dalam menggunakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sehingga tercipta kualitas pelayanan publik yang baik dengan adanya timbal balik antara masyarakat dengan Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rosid dalam Osborne, David dan Ted Gaebler, 2016, *Mewirauahakan Birokrasi - Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik ((Reinventing Government - How The Entrepreneurship Spirit in Transforming the publik Sector)*. PPM, Jakarta.
- Bambang Marhijanto, 2019, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*, Terbit Terang, Surabaya.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2018, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Gibson James, Ivancevich dan James H Donnelly JR, 2019, *Organisasi Perilaku Struktur, Proses, Bina Aksara* Jilid 1, Jakarta.
- John B. Miner, 2018, *Organizational Behaviour Performance Productivity*, 5th Edition Random House.Inc, New York.
- Joko Widodo, 2021, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Lembaga Administrasi Negara, 2023, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, 2022, *Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy*. Prentice Hall, New Delhi.
- Miftah Thoha, 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Media, Jakarta.
- Nystorm dan Starbuck, 2021, *Hand Book of Organization Design*, University Press, Oxford.
- Parasuraman dan Zeithami, 2015, "Kualitas Pelayanan", *Media Wacana*, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V, dan Berry L, 2019, *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, New York.
- Prijono Tjiptoherijanto, 2014, *Kependudukan Birokrasi dan Reformasi Ekonomi; Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Romzek, B. S., & Ingraham, 2020, P.. *Cross pressures of accountability: Initiative, command, and failure in the Ron Brown plane crash*. *Publik Administration Review*, MACmillan, New York.

Ronny Hanitijo Soemitro, 2019. Metode Penelitian Hukum dan Yurimetri, Ghalia, Jakarta.

Ryaas Rasyid, 2020, Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

Sedarmayanti, 2014, "Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi", Mandar Maju, Jakarta.

Sedarmayanti, 2020, Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan, CV.Mandar Maju, Bandung.

Soerjono Soekanto, 2019, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta.

Soetendyo Wignjosoebroto, 2022, Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya, Elsam dan Huma, Jakarta.

Suyadi Prawirosentono, 2019, Manajemen S.D.M Kebijakan Kinerja Karyawan, BPFE, Yogyakarta.

Jurnal

Aris Sofianto, Inovasi Manajemen Pemeritahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jawa Tengah, Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 3(2), 99-108.2019, <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108> diakses 2 Januari 2023.

Mety Aspalinda, 2021, Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran), Jurnal Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Tahun 2021.

Robi Cahyadi Kurniawan, 2020, Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung.

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 22 tentang Pelayanan Publik;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 12 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Kudus Nomor 20 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Kudus

