

Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Kota Bandung

Affandi Okfian Haryanto^{1*}

¹Pascasarjana, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

e-mail: *a.okfian45@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 01, 2024

Revised September 10, 2024

Accepted September 20, 2023

Available online September 30, 2024

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Disdukcapil

Keywords:

Public Service Quality, Birth Certificate, Family card, Disdukcapil

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan kependudukan di Kota Bandung, khususnya dalam penerbitan akta kelahiran dan Kartu Keluarga. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan fokus pada dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, responsivitas, empati, dan bukti fisik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, melibatkan petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun petugas memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, masih terdapat tantangan dalam hal ketepatan dan kecepatan penyelesaian dokumen. Kesalahan dalam pengisian informasi dan kurangnya fasilitas yang memadai menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan berkala bagi petugas, peningkatan infrastruktur, serta penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, komunikasi yang jelas dan transparan dengan masyarakat juga diperlukan untuk memenuhi harapan

mereka. Kesimpulan dari penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah Kota Bandung terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan publik, guna meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi publik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of public services in population management in Bandung City, particularly in the issuance of birth certificates and family cards. The method used is a descriptive qualitative approach, focusing on service quality dimensions such as reliability, responsiveness, empathy, and physical evidence. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, involving service officers and service users. The results showed that although the officers provided friendly and responsive services, there were still challenges in terms of the accuracy and speed of document completion. Errors in filling out information and inadequate facilities were factors affecting public satisfaction. This study emphasizes the importance of regular training for officers, infrastructure improvements, and the use of information technology to expedite service processes. Additionally, clear and transparent communication with the public is necessary to meet their expectations. The conclusion of this study recommends that the Bandung City government continue to evaluate and improve the public service system in order to enhance service quality and strengthen public trust in public administration. With these measures, it is expected that public services can be more effective and efficient, and better meet the needs of the community optimally.

PENDAHULUAN

Dalam konteks pelayanan publik, peran pemerintah sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti penyediaan pendidikan, layanan kesehatan, penerbitan dokumen (E-KTP, akta kelahiran), hingga izin pembangunan. Pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan publik secara efektif, yang terkait erat dengan asas desentralisasi. Desentralisasi melalui otonomi daerah bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan pelayanan publik yang lebih baik.

Pemerintah Kota Bandung, bersama lembaga terkait, memiliki tanggung jawab menjalankan pemerintahan secara transparan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelimpahan kewenangan dari Walikota kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencerminkan upaya peningkatan efisiensi pelayanan administratif. Dalam menghadapi perubahan lingkungan, teknologi, dan pengetahuan, pemerintah terus beradaptasi melalui kebijakan dan manajemen kota yang berkualitas.

Sejak penerapan otonomi daerah, pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan implementasi otonomi. Pelayanan publik yang memuaskan mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah. Hal ini sejalan dengan amanat Pembukaan UUD 1945 yang menekankan perlindungan, kesejahteraan, kecerdasan masyarakat, dan keadilan sosial. Pedoman pelaksanaan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 17 Tahun 2017, yang mendefinisikan pelayanan sebagai respons langsung terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, tantangan utama terletak pada implementasi administrasi sesuai Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah. Di era modern, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan adil, sesuai dengan prinsip keadilan, keseimbangan, etika, dan kebijaksanaan (Kasim, 2002; Yuningsih, 2018).

Otonomi daerah memiliki dampak signifikan terhadap kemajuan demokrasi, terutama dalam penyediaan layanan publik. Masyarakat kini lebih kritis terhadap kualitas layanan yang diterima dan menuntut pelayanan yang efektif, cepat, dan memuaskan. Harapan ini muncul seiring dengan evolusi kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang terus berkembang. Prosedur birokrasi yang kompleks dan berbelarut-larut kini dianggap tidak relevan, sehingga pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Perbedaan antara layanan yang diberikan dan harapan masyarakat mengindikasikan adanya celah mutu pelayanan yang perlu segera diperbaiki. Upaya peningkatan kualitas layanan publik ini membutuhkan transformasi kebijakan, peraturan, dan pendekatan, dari model terpusat ke desentralisasi yang lebih fleksibel dan efisien. Pemerintah juga perlu berinovasi di berbagai sektor untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik. Pemerintah telah menerapkan kebijakan strategis, seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan penyelenggara layanan publik sebagai badan negara, badan usaha, atau organisasi independen yang bertanggung jawab memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, Keputusan Menteri PAN No. 36 Tahun 2017 memberikan pedoman umum untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memperkuat demokrasi, melindungi hak asasi manusia, meningkatkan kesejahteraan ekonomi, dan memajukan masyarakat secara berkelanjutan. Pemerintah juga diharapkan dapat mengurangi kemiskinan, melindungi lingkungan hidup, menggunakan sumber daya alam secara bijaksana, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi publik. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang efisien.

Keterampilan dalam memberikan layanan sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik dari eksekutif berkontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi memiliki strategi untuk meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara, terutama melalui program pelatihan dan pengembangan yang dirancang untuk memaksimalkan potensi mereka. Kemampuan dalam memberikan layanan berkualitas dan membangun kerja sama yang solid memiliki dampak besar pada kesuksesan eksekutif dan tim dalam meningkatkan efisiensi

pelayanan. Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan layanan ini antara lain keterampilan kepemimpinan, komitmen kerja yang tinggi dari manajer dan tim, serta struktur organisasi yang jelas.

Pelayanan publik, baik berupa barang maupun jasa, memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Permintaan masyarakat terhadap barang dan jasa publik mencakup fasilitas yang meningkatkan kualitas hidup, seperti pembangunan infrastruktur jalan dan penyediaan air bersih. Peningkatan standar mutu produk dan layanan publik secara berkelanjutan akan berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat. Selain itu, layanan publik juga mencakup sektor-sektor vital seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Pelayanan ini juga mencakup penyediaan dokumen formal yang dibutuhkan masyarakat, seperti akta kelahiran, surat nikah, surat kematian, buku catatan keluarga, dan dokumen lain yang membuktikan kepemilikan atau penguasaan aset.

Kualitas layanan mencakup pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan, serta ketepatan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan. Menurut Prasetyo & Miftahul (2012), kualitas pelayanan merupakan hasil persepsi yang ada di benak pelanggan, membandingkan persepsi kualitas yang diterima pelanggan. Zeitham, dkk. (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan: ekspektasi terhadap layanan dan pengalaman yang dialami saat menggunakan layanan tersebut. Apabila pengalaman layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka mutu yang diperoleh dapat dianggap memuaskan dan menguntungkan. Jika layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap memiliki mutu yang luar biasa. Namun, jika mutu layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, situasi ini akan dianggap sebagai pelayanan yang mengecewakan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan sangat tergantung pada seberapa efektif penyedia layanan dalam secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah kelurahan dan instansi kecamatan memberikan pelayanan kepada masyarakat lokal, khususnya dalam pengelolaan informasi kependudukan. Ini melibatkan penyusunan akta kelahiran dan kartu keluarga, yang sejalan dengan tujuan dari penelitian ini. Dalam proses pembuatan akta kelahiran atau kartu keluarga, seringkali terjadi kesalahan dalam pengisian informasi, seperti nama, lokasi, tanggal lahir, dan alamat. Kondisi ini juga sangat berdampak negatif bagi orang-orang yang memperlihatkan akta lahir dan kartu keluarga, seolah-olah mereka memiliki identitas yang sah. Jika terjadi kesalahan, disarankan agar masyarakat mengulangnya. Praktik nepotisme yang masih kerap terjadi dalam pengelolaan layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung, memberikan pengaruh negatif yang cukup besar bagi masyarakat. Salah satu ilustrasinya adalah ketika ada petugas atau penyedia layanan yang tidak menunjukkan sikap yang layak dalam berinteraksi dengan masyarakat; misalnya, jika terdapat hubungan kekeluargaan antara petugas atau penyedia layanan dengan warga.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Pelayanan

1. Moenir (2015) menyatakan bahwa pelayanan adalah "serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang mencakup seluruh kehidupan orang dalam masyarakat."

2. Sinambela (2006) mengemukakan bahwa pelayanan adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan."
3. Kotler (2016) mendefinisikan pelayanan sebagai "setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun."
4. Mahmoedin (2010) menjelaskan bahwa pelayanan adalah "suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan."

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian tindakan atau tata cara tertentu yang ditawarkan kepada orang lain. Dalam konteks ini, pemenuhan kebutuhan pelanggan bergantung pada ekspektasi, aspirasi, dan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh mereka.

Pengertian Pelayanan

Pemerintah, sebagai organisasi yang memiliki peran dalam menyediakan layanan kepada masyarakat di daerahnya, perlu melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif untuk memberikan pelayanan yang optimal serta berusaha meningkatkan kualitas layanan publik. Secara umum, setiap proyek memerlukan dukungan atau kolaborasi untuk memastikan bahwa pelaksanaannya dapat berjalan dengan lebih efektif. Dalam hal ini, penulis mengemukakan beberapa gagasan untuk mendukung pemecahan masalah yang terkait dengan penelitian mengenai layanan publik.

Menurut Sampara Lukman, yang dikutip oleh Sinambela (2014: 5), pelayanan adalah "suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin fisik yang menghasilkan kepuasan pelanggan." Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa diartikan sebagai barang, cara, atau hasil kegiatan kerja. Moenir (2015: 27) juga menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah proses yang terdiri dari serangkaian tindakan. Pekerjaan tersebut merupakan serangkaian aktivitas yang terstruktur dan berkesinambungan, yang berhubungan dengan berbagai kegiatan dalam komunitas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang terjadi dalam konteks interaksi antara pihak yang menerima layanan dan pihak yang menyediakan layanan, dengan memanfaatkan berbagai fasilitas seperti organisasi, manajemen, atau administrasi. Menurut Hardiyansah (2011:11), "Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang diberikan untuk menunjang, menyiapkan, dan mengelola barang atau jasa dalam bentuk barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain."

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan hukum. Pelayanan ini dilakukan oleh pegawai publik, yang mencakup direktur, pejabat, pegawai, dan semua orang yang bekerja dalam organisasi administrasi untuk menjalankan tugas

pelayanan umum. Standar pelayanan merupakan kriteria yang digunakan sebagai pedoman untuk memastikan pelayanan yang diberikan bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Selain itu, sistem informasi pelayanan publik meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat, baik secara manual maupun elektronik. Ombudsman memiliki peran untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Wikipedia, pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah dan lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa karakteristik utama pelayanan publik meliputi adaptabilitas layanan, yang menunjukkan kemampuan layanan untuk beradaptasi dengan perubahan tuntutan pengguna; posisi tawar klien, yang mempengaruhi peluang klien untuk meminta layanan yang lebih baik; dan lokus kontrol, yang menentukan siapa yang mengendalikan transaksi, apakah pengguna atau penyelenggara layanan. Sifat pelayanan menunjukkan hubungan yang semakin kuat antara pengguna dan penyedia layanan. Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi layanan internal yang diberikan di dalam organisasi dan layanan eksternal yang disediakan untuk pelanggan di luar organisasi. Berdasarkan fungsi pemerintah, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kategori: layanan lingkungan, layanan pembangunan yang berfokus pada kelancaran pelayanan di bidang kesehatan dan pendidikan, serta layanan perlindungan yang berhubungan dengan penyediaan keamanan dan perlindungan bagi masyarakat.

Selain itu, pengelompokan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2017 mencakup kelompok pelayanan administrasi yang menghasilkan dokumen resmi, kelompok pelayanan barang yang menghasilkan barang, dan kelompok pelayanan jasa yang menghasilkan layanan jasa. Pola pengelolaan pelayanan publik juga beragam, termasuk pola fungsional yang mengacu pada tugas dan fungsi penyelenggara, pola terpusat yang melibatkan rujukan antar penyedia layanan, pola terpadu yang menyelenggarakan berbagai jenis layanan di satu tempat, dan pola gugus tugas yang melibatkan pejabat yang ditugaskan untuk pelayanan publik. Jenis pelayanan berdasarkan tujuan keuangan dibedakan menjadi pelayanan profit oriented, yang dikelola oleh BUMN/BUMD untuk mencari keuntungan, dan pelayanan non-profit oriented, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik tanpa mencari keuntungan finansial.

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan diatur dalam Pasal 26 ayat (2) UUD 1945, yang mendefinisikan penduduk sebagai warga negara dan orang asing yang tinggal di Indonesia. Faktor-faktor yang memengaruhi kependudukan mencakup usia, jenis kelamin, agama, angka kelahiran, kematian, migrasi, dan aspek sosial-ekonomi. UU No. 23/2006 memberikan hak kepada seluruh penduduk, seperti dokumen kependudukan, perlindungan data pribadi, dan informasi terkait pendaftaran penduduk. Pengelolaan kependudukan, yang melibatkan registrasi dan pengelolaan data melalui dokumen seperti akta kelahiran dan kartu keluarga, memiliki tujuan untuk mendukung layanan publik yang adil. Pemerintah bertanggung jawab dalam koordinasi, penetapan sistem, dan kebijakan terkait pengelolaan kependudukan, sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Manajemen jumlah penduduk berperan penting dalam melindungi hak individu dan meningkatkan pengetahuan masyarakat, termasuk mereka yang berada di luar negeri.

Akta kelahiran adalah dokumen penting yang mencatat peristiwa kelahiran, yang memberikan jaminan hukum terkait hak-hak individu. Proses autentikasi dan pencatatan peristiwa seperti

kelahiran, pernikahan, atau kematian dilakukan oleh instansi berwenang, yang memastikan kepastian hukum dalam perkara perdata dan status hukum individu yang terlibat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif untuk menggambarkan fenomena sosial terkait kualitas pelayanan dalam pengelolaan kependudukan, khususnya penerbitan akta kelahiran dan Kartu Keluarga di Kota Bandung. Penelitian ini berfokus pada aspek *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsibility*, dan *empathy* (Spradley dalam Sagiyono, 2006) dengan mengutamakan relevansi data yang sesuai untuk menggambarkan kenyataan sosial secara rinci (Moleong, 2016). Informan dipilih secara *purposive sampling*, melibatkan 2 petugas pelayanan, 5 masyarakat pengguna layanan, dan 1 Kepala Dinas, untuk mendapatkan informasi mendalam.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi untuk menangkap data dari situasi alami. Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai model Miles dan Huberman. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan serta memahami kebutuhan masyarakat melalui pendekatan yang profesional dan empatik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan dari Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:53) yang menekankan pada *tangible* (bukti fisik). *Tangible* mencakup kemampuan perusahaan menunjukkan kualitas layanan melalui fasilitas fisik, infrastruktur, teknologi, dan kinerja tenaga kerja. Menurut Tjiptono (2012), indikator *tangible* meliputi kondisi sarana pelayanan, peralatan, sumber daya manusia, serta kelengkapan prasarana seperti komputer, kursi, tempat parkir, dan kamar mandi. Namun, Disdukcapil belum sepenuhnya mampu memberikan informasi yang memadai terkait penerbitan akta kelahiran dan KTP.

Berdasarkan wawancara dengan Isma (9 Juli 2024), layanan Disdukcapil dinilai baik karena petugas berseragam, ahli, dan memandu masyarakat menggunakan aplikasi *Salaman*. Ruang pelayanan nyaman dengan ruang tunggu ber-AC dan tempat duduk yang sesuai standar. Hal ini mencerminkan bahwa sarana dan prasarana mendukung pelayanan berkualitas. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2014) menegaskan bahwa *tangible* mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personalia.

Sebagai catatan, layanan dapat lebih ditingkatkan dengan mempercepat pembaruan data kelahiran bayi di rumah sakit agar penerbitan akta lebih efisien serta menyediakan sarana tambahan yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menyoroti kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang adil, terpercaya, dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). Keandalan layanan mencakup pelaksanaan tugas tepat waktu, konsistensi, empati, dan ketelitian. Penting bagi staf untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan rasa tanggung jawab yang tinggi guna meningkatkan kualitas pelayanan (Parasuraman, 2014). Namun, pelatihan dan pendidikan belum dilaksanakan secara konsisten, sehingga pengalaman kerja belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Tini (19 Juli 2024), terdapat kesalahan penulisan pada akta kelahiran anaknya. Meski demikian, petugas memberikan bantuan dalam perbaikan dokumen

dan penjelasan prosedur dengan jelas. Ibu Tini merasa puas dengan pelayanan yang tepat waktu dan akses aplikasi yang memudahkan pengurusan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keandalan layanan di Disdukcapil Kota Bandung masih perlu ditingkatkan, yang mencatat rendahnya respons petugas sering membuat pemohon merasa tidak puas. Penelitian ini menyoroti pentingnya layanan yang cepat tanggap, transparan, dan disertai komunikasi yang jelas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Tjiptono, 2012). Responsivitas melibatkan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tepat, termasuk menangani keluhan dengan penuh perhatian (Parasuraman, 2014).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Gani (22 Juli 2024), ditemukan bahwa meskipun petugas mendengarkan keluhan masyarakat dengan baik, terdapat beberapa keterlambatan dalam menyelesaikan masalah, seperti kesalahan nama pada Kartu Keluarga yang membutuhkan waktu hingga lima hari kerja. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam ketelitian, keterampilan, dan pengetahuan petugas untuk menangani keluhan secara efisien.

Menurut penelitian Fitriani & Annisa (2019), responsivitas yang cepat dan tepat merupakan elemen penting dalam pelayanan publik. Keterbukaan, sikap peduli, serta kemampuan memahami kebutuhan sosial dapat meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pemahaman, sikap baik, dan kemampuan karyawan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Tjiptono, 2012). Jaminan layanan melibatkan pengetahuan, kesopanan, serta rasa aman yang diberikan oleh penyedia layanan untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pengguna (Parasuraman, 2014). Faktor-faktor seperti profesionalisme, transparansi, dan komitmen organisasi memainkan peran penting dalam kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ade Suhardi (29 Juli 2024), ditemukan bahwa petugas Kantor Catatan Sipil Kota Bandung memberikan penjelasan prosedur secara jelas, bersikap ramah, dan responsif terhadap keluhan masyarakat tanpa biaya tambahan. Petugas juga memberikan arahan dan tanggapan yang memadai terkait pengaduan.

Pelayanan yang berkualitas mencakup tujuan layanan, interaksi organisasi, serta pengembangan sumber daya manusia untuk memastikan kepuasan pengguna. Namun, tantangan seperti keterbatasan fasilitas dan tingginya jumlah pendaftar tetap memengaruhi waktu penyelesaian layanan. Perusahaan perlu memberikan perhatian tulus dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dengan menyediakan layanan yang sesuai pada waktu yang tepat (Tjiptono, 2012). Empati dalam pelayanan, seperti perhatian, pengertian, dan komitmen, menjadi kunci untuk memberikan layanan berkualitas (Parasuraman, 2014).

Wawancara dengan Agus Lukito mengungkapkan bahwa petugas Disdukcapil Kota Bandung menunjukkan sikap ramah, adil, dan perhatian. Petugas memahami kebutuhan spesifik masyarakat, memberikan bimbingan terkait program, dan menjaga komitmen terhadap pelayanan. Proses penerbitan akta kelahiran telah diatur secara jelas dan berjalan sesuai SOP.

Dari wawancara dengan H. Tatang Muhtar, S.Sos., M.Si., Kepala Disdukcapil Kota Bandung, disimpulkan:

1. Layanan menggunakan aplikasi untuk meningkatkan efisiensi, meski teknologi masih menjadi tantangan bagi sebagian masyarakat.
2. Pelayanan mengikuti SOP waktu yang ditetapkan Walikota Bandung.
3. Fasilitas ruang tunggu nyaman dan sesuai kapasitas.
4. Program pengembangan pegawai dilakukan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan.

5. Upaya perbaikan dilakukan, termasuk kemudahan pembuatan KTP tanpa proyek khusus, demi kemaslahatan masyarakat.

Mengingat dimensi kualitas pelayanan yang masih lemah, yaitu visibilitas, keandalan, dan perhatian, diperlukan upaya seperti penyediaan alat tulis, penambahan tempat duduk, pemanfaatan kendaraan operasional yang memadai, penambahan jumlah kamar mandi umum, serta pemeliharaan kebersihan toilet. Selain itu, penyediaan papan informasi melalui poster dan tayangan televisi di ruang pelayanan juga perlu ditingkatkan untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Upaya lain meliputi pelatihan dan pendidikan berkala bagi staf, penerapan standar pelayanan, pemberian kartu identitas program, serta penguatan administrasi kartu keluarga. Penting untuk meningkatkan kesadaran terhadap standar pelayanan guna mengurangi kesenjangan dan keterlambatan dalam penyelesaian penerbitan akta kelahiran. Kesadaran pelayanan juga perlu ditingkatkan, khususnya bagi petugas yang menangani dokumen seperti akta kelahiran dan kartu keluarga.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kota Bandung, khususnya dalam pengelolaan kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran dan Kartu Keluarga, masih menghadapi beberapa tantangan meskipun terdapat upaya yang signifikan untuk meningkatkan layanan. Meskipun petugas menunjukkan sikap ramah dan responsif, terdapat kekurangan dalam hal ketelitian dan kecepatan penyelesaian masalah, yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan juga telah disediakan, namun masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan publik, dengan fokus pada peningkatan kompetensi petugas, penggunaan teknologi yang lebih baik, serta penguatan komunikasi dengan masyarakat.

Saran yang dapat diberikan adalah agar pemerintah Kota Bandung meningkatkan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi petugas pelayanan publik untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menangani keluhan masyarakat. Selain itu, perlu adanya peningkatan infrastruktur dan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan dan memudahkan akses informasi bagi masyarakat. Pemerintah juga disarankan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mendapatkan umpan balik yang konstruktif, sehingga dapat terus beradaptasi dan memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan publik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat, sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi publik dan mendukung tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Parasuraman, A., L. Leonard Berry, and A. Valarie Zeithaml. (2014). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey: PrenticeHall.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. (2012). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Regina Fitriani Rendo, P. S., & Purwaningsih, A. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(3), 22-28.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- T. Yuningsih. (2018). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Otonomi Daerah*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 7th Edition*. New York: McGraw-Hill Education.