

## TATA KELOLA PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA KECAMATAN CIBIRU KOTA BANDUNG

Muhammad Taufan Ashshiddiqi<sup>1)\*</sup>, Ahmad Hanip Muslim<sup>2)</sup>, Andianti Annaafi<sup>2)</sup>, Andini  
Oktavia<sup>2)</sup>, Annisya Safitriany<sup>2)</sup>

*Universitas al ghifari Bandung, Indonesia<sup>1)</sup>*

*UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia<sup>2)</sup>*

*Email:taufan.unfari@gmail.com\**

### Article History

Received: 27 February 2023

Accepted: 11 March 2023

Published: 11 April 2023

### Abstract

*Services that reflect the attitude of truly serving the community are reflected in the quality of services provided to the community. Cibiru Subdistrict, Bandung City has obstacles in meeting community satisfaction because the administration of the population administration service system has several aspects. The purpose of this study is to examine the implementation of a population administration service system in Cibiru District, Bandung City. The research method used is qualitative research with an interview approach and a literature study. Data collection techniques are used by conducting interviews and observations, as well as literature research conducted by examining evidence, and answers to statements, notes, and reports. The results of this study explain that the service provided by the Cibiru sub-district office is indeed good, especially in the aspect of providing service rates, and the ability and behavior of service officers, this can be seen from the community satisfaction data. However, improvements are still needed in the aspects of handling complaints, quality of infrastructure, and service requirements.*

**Keywords:** *Community Satisfaction, Population Administration Service, Service System*

### abstrak

Pelayanan yang mencerminkan sikap benar-benar melayani masyarakat tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kecamatan Cibiru Kota Bandung memiliki kendala dalam memenuhi kepuasan masyarakat karena dalam penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi kependudukan memiliki beberapa aspek. Tujuan dari penelitian ini mengkaji sebuah penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang berada di Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan wawancara dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan wawancara dan observasi, serta penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan menelaah bukti, jawaban pernyataan, catatan, dan laporan. Hasil penelitian ini menjelaskan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Cibiru memang baik terutama pada aspek pemberian tarif pelayanan,

kemampuan dan perilaku petugas pelayanan hal ini terlihat dari data kepuasan masyarakat. Namun masih perlu pembenahan pada aspek penanganan pengaduan, kualitas sarana prasarana, dan persyaratan pelayanan.

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Sistem Pelayanan.

## A. PENDAHULUAN

Memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya tentu tidak terlepas dengan pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat pada Pasal 1 yakni “Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.” (Presiden RI, 2009). Dari penjelasan tersebut disebutkan bahwa terdapat beberapa produk pelayanan yang dihasilkan diantaranya pelayanan administratif, pelayanan jasa dan pelayanan barang. Namun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah dalam pelayanan administratif yakni pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pelayanan yang berbentuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha yang mengasilkan dokumen, misalnya seperti sertifikat, surat izin, surat rekomendasi, surat keterangan, surat pengantar dan lain sebagainya. Sebagaimana dalam judul penelitian ini pelayanan administratif mencakup pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya menciptakan sistem pelayanan publik yang prima, inovatif, efektif dan efisien oleh aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat (Abdal et al., 2021).

Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Kecamatan Cibiru memiliki visi yakni “Terwujudnya Kecamatan Cibiru sebagai Kecamatan terdepan dalam Pelayanan Publik” (Engkus et al., 2021). Misi kecamatan Cibiru yaitu “Mewujudkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Cibiru dan Mewujudkan Pemerintahan Kecamatan Cibiru yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel”. Seiring kemajuan dan perkembangan teknologi, yang mengharuskan pemerintah dapat melakukan inovasi baru dengan menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik. Kecamatan Cibiru Kota Bandung memanfaatkan teknologi informasi berbasis website sebagai upaya penyelenggaraan pelayanan dengan media website <https://cibiru.bandung.go.id/> yang dapat diakses secara bebas dan umum oleh masyarakat Kecamatan Cibiru.

Dengan kehadiran website tersebut diharapkan kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi dan juga penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang berada di Kecamatan Cibiru Kota Bandung dapat berjalan dengan baik. Namun berdasarkan

pengamatan peneliti, bahwa website ini masih terdapat kekurangan terkait sosialisasi kepada masyarakat dan banyaknya masyarakat awam yang tidak melek terhadap teknologi. Selain itu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat di kecamatan Cibiru menjadi salah satu faktor penyebabnya

Penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru masih mengalami hambatan walaupun sudah dibuat berbagai alternatif pelayanan. Kendala atau masalah tentu dapat timbul dari pemberi pelayanan yakni pegawai atau datang dari penerima layanan yakni masyarakat. Namun tentu saja kepuasan masyarakat adalah hal utama dalam pemberian pelayanan terlebih lagi terkait administrasi kependudukan. Pemenuhan kepuasan masyarakat tentu mengharuskan terpenuhinya aspek-aspek dalam penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi kependudukan (Sulasmi, 2021). Terkait penyelenggaraan pelayanan yang baik maka diperlukan penilaian dari masyarakat mengenai bagaimana proses pelayanan tersebut berlangsung (Dewi et al., 2022). Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melihat bagaimana penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung dan bagaimana penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

(Loina, 2001) dalam buku hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik menyatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses mencakup dari keseluruhan pembentukan sebuah citra organisasi, melalui berbagai cara mulai dari media berita, membentuk budaya organisasi secara internal, atau dengan melakukan komunikasi tentang pandangan organisasi kepada para pemimpin pemerintahan serta publik yang memiliki kepentingan. Pendapat lain menurut (Moenir, 2003) dalam buku Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mendefinisikan Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilaksanakan secara langsung.

(Sinambela dalam Pasolong, 2013) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah ditujukan kepada masyarakat dalam kegiatan tersebut bersifat menguntungkan dilakukan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan tentunya menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

(Engkus et al., 2017) dalam artikel yang berjudul Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik mengungkapkan mengenai hirarki kinerja merupakan hal penting untuk memberikan jawaban atas pertanyaan: kinerja apa? Tentunya, kinerja bukan merupakan konsep yang berdiri sendiri. Mengungkapkan istilah kinerja selayaknya diikuti oleh kata tambahan sehingga kata kinerja yang diungkapkan adalah jelas tujuannya, apakah kinerja organisasi, kelompok, atau individu pegawai. Dalam pemberian pelayanan publik kinerja pegawai tentu akan menentukan kualitas pelayanan (Puspitawaty, 2020).

Pelayanan memiliki beberapa pengelompokan yang dilihat dari produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu diantaranya, pertama pelayanan administratif, kedua pelayanan jasa, dan ketiga pelayanan barang (Saggaf et al., 2018). Mengenai pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pelayanan yang berbentuk pencatatan,

penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha yang menghasilkan dokumen, misalnya seperti sertifikat, surat ijin, surat rekomendasi, surat keterangan, surat pengantar dan lain sebagainya. Pelayanan administratif mencakup pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Nurkholis et al., 2022).

Adapun menurut KEMENPAN RB Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sebuah rangkaian kegiatan penataan dan juga penertiban dalam kegiatan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dan pengelolaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas Peristiwa Kependudukan yakni berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Peristiwa Kependudukan merupakan peristiwa perubahan alamat, pindah dan datang untuk menetap, serta perubahan status orang asing menjadi tinggal tetap (Yudianto et al., 2023). Serta peristiwa penting lain yang biasanya terjadi di lingkungan masyarakat misalnya seperti kelahiran, lahir dan meninggal dunia, kematian, perkawinan dan perceraian, serta hal lain seperti pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan seorang anak, sampai kepada perubahan status kewarganegaraan dan ganti nama merupakan kejadian yang tentunya harus dilaporkan karena membawa dampak perubahan data identitas dan surat keterangan kependudukan. Oleh karena itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting tentunya memerlukan bukti yang sah dan akurat untuk nantinya dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang (Adhim et al., 2023).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, menjadi penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, yang memiliki tujuan untuk mewujudkan dan membenahi keadaan tata tertib Administrasi Kependudukan dan yang memiliki keabsahan dan kebenaran dalam segala Dokumen Kependudukan yang diterbitkan. (Presiden RI, 2006). Dilihat dari kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan tentunya memberikan pemenuhan hak-hak administratif kepada setiap orang, seperti memberikan pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan untuk semua masyarakat tanpa diskriminasi dan pelayanan publik dilakukan secara profesional.

Pelayanan dalam Administrasi Kependudukan tentunya harus berjalan dengan baik. (Barata, 2003) dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima menyatakan bahwa Pelayanan Prima merupakan kepedulian kepada para penerima layanan atau masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya bertujuan untuk memfasilitasi dan memudahkan memenuhi kebutuhan dan mewujudkan rasa kepuasan, agar masyarakat selalu loyal terhadap organisasi pemerintahan. Adapun strategi pelayanan prima yang dinilai dari kepuasan dan keinginan penerima pelayanan, dapat dilalui oleh beberapa cara agar pelayanan berkualitas prima, yaitu antaranya. a. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintahan yang memberi pelayanan. b. Implementasi pada visi dan misi pelayanan pada semua tingkatan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang baik kepada masyarakat. c. Pelayanan prima dapat berhasil, apabila pemerintahan

menerbitkan standar pelayanan prima yang dijadikan pedoman dalam melayani serta panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan. d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung juga dengan adanya sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih yang dimanfaatkan dengan tepat. e. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, tentunya akan didukung oleh sistem dan juga oleh lingkungan yang dapat memotivasi seluruh aparatur pemerintah untuk melaksanakan pelayanan prima.

Pelaksanaan pelayanan yang prima tentunya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Ibrahim yang dikutip oleh (Hardiansyah, 2011) dalam buku yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa 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. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Terdapat beberapa unsur-unsur kualitas pelayanan yang merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. (Pasuraman et al., 1985). Terdapat lima dimensi pelayanan publik atau lingkup pemerintahan yakni diantaranya.

Pertama *tangibles* merupakan bukti konkret atau nyata melihat pada kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi penerima pelayanan. Baik dalam bentuk fisik, fasilitas atau sarana prasarana, tampilan bangunan, teknologi pendukung, dan penampilan para aparatur. Kedua *reliability* merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para penerima pelayanan atau masyarakat terkait ketepatan waktu, kecepatan, sikap simpatik, tidak ada kesalahan. Ketiga *responsiveness* merupakan cepat atau *responsif* dalam memberikan tanggapan pelayanan dan juga dengan memberikan penyampaian yang jelas dan tentunya mudah dimengerti. Keempat *Assurance* merupakan kepastian dalam memberikan pelayanan, dengan bersikap sopan kepada masyarakat atau elemen yang menerima pelayanan, memiliki cara komunikasi yang baik, dan tentunya memiliki pengetahuan yang luas, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat agar pelayanan dapat dilihat baik-baik saja. Kelima *empathy* merupakan cara memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan penerima pelayanan secara akurat dan spesifik langsung dari masyarakat itu sendiri.

### C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan pendekatan wawancara dan studi Pustaka. Menurut (Sugiono, 2009), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan wawancara dan observasi, serta studi pustaka yang artinya mencari beberapa informasi dan pengetahuan tambahan atau referensi yang berkaitan dengan pokok pembahasan pada penulisan penelitian, melalui artikel,

ARTIKEL

jurnal, literatur, buku–buku atau *e-book* dan media *online* untuk mendukung penyusunan penelitian ini. Dalam memenuhi kebutuhan pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah salah satu staf terkait dengan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Selain itu, data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian terkait administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru yang bersumber dari website resmi Kecamatan Cibiru yakni [www.cibiru.bandung.go.id](http://www.cibiru.bandung.go.id). Dalam website tersebut telah tersedia informasi data mengenai kepuasan masyarakat Kecamatan Cibiru berdasarkan hasil *survey* pada tahun 2019 oleh Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

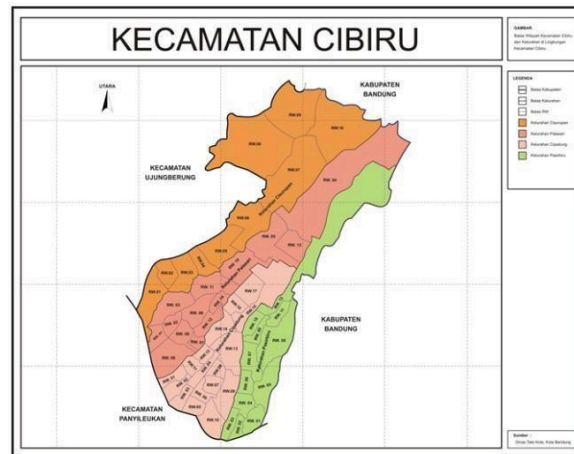
Kecamatan Cibiru merupakan kecamatan yang memiliki luas 652,930 Ha. Kecamatan ini memiliki total jumlah penduduk sebanyak 61.683 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari total jumlah penduduk laki-laki sebanyak 30.962 jiwa dan total jumlah penduduk perempuan sebanyak 30.721 jiwa. Selain itu, kecamatan ini memiliki 4 kelurahan yang terdiri dari 53 RW dan 283 RT.

Kecamatan Cibiru merupakan kecamatan yang memiliki luas 652,930 Ha. Kecamatan ini memiliki total jumlah penduduk sebanyak 61.683 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari total jumlah penduduk laki-laki sebanyak 30.962 jiwa dan total jumlah penduduk perempuan sebanyak 30.721 jiwa. Selain itu, kecamatan ini memiliki 4 kelurahan yang terdiri dari 53 RW dan 283 RT. Jika di rinci yaitu.

Jika dilihat secara administratif, Kecamatan Cibiru dibatasi oleh beberapa wilayah yaitu Bagian Selatan Kecamatan Cibiru berbatasan langsung dengan Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. Bagian Utara Kecamatan Cibiru berbatasan langsung dengan Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung. Bagian timur Kecamatan Cibiru berbatasan langsung dengan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Dan bagian barat Kecamatan Cibiru berbatasan langsung dengan Kecamatan Ujung Berung Kabupaten Bandung.



ARTIKEL



Gambar 1. Peta Kecamatan Cibiru

Sumber : Website Resmi Kecamatan Cibiru (diolah peneliti, 2020)

Adapun beberapa potensi wilayah kecamatan cibiru antara lain terdapat Perguruan Tinggi Negeri yaitu Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Kecamatan Cibiru juga sangat dekat dengan kawasan pendidikan Jatinangor, lahan di Kecamatan Cibiru masih cukup luas dan tersedia lahan untuk dijadikan beberapa kegiatan yang produktif, memiliki lahan terbuka yang dapat dijadikan sebagai ruang terbuka hijau dan kawasan serapan air, letak Kecamatan Cibiru cukup strategis yaitu terletak dibatas kota sekaligus menjadi pintu masuk Bandung Timur, selain itu penduduk Kecamatan Cibiru cukup baik dalam tingkat partisipasinya.

Kecamatan Cibiru Kota Bandung memiliki visi yaitu “Terwujudnya Kecamatan Cibiru sebagai Kecamatan terdepan dalam Pelayanan Publik”. Misi : “Mewujudkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Cibiru dan Mewujudkan Pemerintahan Kecamatan Cibiru yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel”.

Kecamatan Cibiru Kota Bandung memiliki jumlah pegawai sebanyak 55 orang. Dari jumlah tersebut terdapat 23 orang atau sekitar 43% merupakan pegawai yang bekerja langsung di Kantor Kecamatan Cibiru. Kemudian sebanyak 7 orang atau sekitar 12% merupakan pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Palasari, sebanyak 8 orang atau sekitar 14% merupakan pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Cipadung, sebanyak 10 orang atau sekitar 18% merupakan pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Pasirbiru dan sebanyak 7 orang atau sekitar 12% merupakan pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Cisirupan. Adapun rincian pegawai berdasarkan Eselon Jabatan dan Unit Kerja di lingkungan Kecamatan Cibiru adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Rincian pegawai berdasarkan Eselon Jabatan dan Unit Kerja di lingkungan Kecamatan Cibiru

No	Uraian	Eselon I	Eselon II	Eselon III	Eselon IV	Staf	Jmlh
II							

ARTIKEL				
1. Kecamatan Cibiru	2	7	14	23
2. Kelurahan Palasari		5	2	7
3. Kelurahan Cipadung		6	2	8
4. Kelurahan Pasirbiru		6	4	10
5. Kelurahan n		6	1	7
Cisurupan				
Jumlah	2	30	23	55

Sumber : Renstra Kecamatan Cibiru, (2013-2018) (diolah peneliti, 2020)  
Adapun Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Pendidikan yang Ditamatkan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Uraian	S3	S2	S1	D3	SL	SL	SD	Jmlh
						TA	TP		
1	Kecamatan Cibiru	4	7	2	7	2	1		23
2	Kelurahan Palasari	1	4		2				7
3	Kelurahan Cipadung		5		3				8
4	Kelurahan an	1	4		4	1			10



ARTIKEL

Pasirbiru							
5 Kelurahan	3	3		1	7		
Cisurupan							
Jumlah	9	23	2	16	4	1	55

Sumber : Renstra Kecamatan Cibiru, (2013-2018) (diolah peneliti, 2020)

Adapun sarana prasarana di Kecamatan Cibiru adalah sebagai berikut :

Tabel 3 : Sarana Prasarana di Kecamatan Cibiru

No	Uraian	Jmlh	Bentuk	Kondisi	Keterangan
1	Gedung Kantor	5	Gedung	Baik	1 Gedung Kantor Kecamatan, empat Gedung Kantor Kelurahan
2	Kendaraan Roda Empat Mini Bus	2	Unit	Baik	Operasional Camat dan Sekcam
3	Kendaraan Roda Empat Pick Up	6	Unit	Baik	Operasional Kecamatan 2 unit dan Kelurahan 4 unit
4	Bangunan Selter Sepedah	2	Unit	Baik	
5	Peralatan, Perlengkapan Kerja	1	Paket	Baik	Komputer, Laptop, Mesin Tik, dll.

ARTIKEL

6 Perlengk ap an	Paket Baik Lemari, Meja, Kursi, dll.
------------------------	--

Sumber : Renstra Kecamatan Cibiru, (2013-2018) (diolah peneliti, 2020)

(Loiina, 2001) dalam buku Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik menyatakan bahwa Pelayanan merupakan sebuah proses mencakup dari keseluruhan pembentukan sebuah citra organisasi, melalui berbagai cara mulai dari media berita, membentuk budaya organisasi secara internal, atau dengan melakukan komunikasi tentang pandangan organisasi kepada para pemimpin pemerintahan serta publik yang memiliki kepentingan. Terkait jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Cibiru antara lain sebagai berikut pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, Surat Pindah Datang, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris, Legalisir, dan Domisili Perusahaan.

Pelayanan Administrasi yang ada di lingkungan Kecamatan Cibiru, pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik dimana Kecamatan Cibiru telah menyediakan website aktif yang dapat dengan mudah diakses oleh siapa saja. Dalam website tersebut juga disediakan beberapa informasi terkait syarat-syarat mengajukan pelayanan, profil yang memuat informasi mengenai jumlah penduduk, jumlah kelurahan, kondisi fisik, batas wilayah, dan potensi wilayah Kecamatan Cibiru.

Ibrahim yang dikutip oleh (Hardiansyah, 2011) dalam buku yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa 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. Sejauh ini, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cibiru sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari data Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cibiru yang melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil *survey* yang pernah dilakukan oleh Kecamatan Cibiru, menghasilkan data sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Kecamatan Cibiru  
Triwulan Keempat Tahun 2019

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	$550 : 169 = 3,2554$
2.	Prosedur Pelayanan (U2)	$552 : 169 = 3,2633$
3.	Kecepatan Pelayanan	$553 : 169 = 3,2722$

- (U3)
4. Tarif Pelayanan (U4)  $648 : 169 = 3,8343$
  5. Kesuaian Produk  $551 : 169 = 3,2604$
- Pelayanan (U5)
6. Kemampuan Petugas  $555 : 169 = 3,2840$
- Pelayanan (U6)
7. Perilaku Pelayanan  $554 : 169 = 3,3781$
- (U7)
8. Kualitas Sarana dan Prasarana (U8)  $544 : 169 = 3,2189$
9. Penanganan Pengaduan (U9)  $487 : 169 = 2,8817$

Sumber : Website Resmi Kecamatan Cibiru, (2019) (diolah peneliti, 2020)

Jumlah responden sebanyak : 169 orang Maka untuk mengetahui indeks pelayanan, diperoleh angka sebagai berikut : (0,3612)

$$+ (0,3626) + (0,3632) + (0,4256) + (0,3619) + (0,3654) + (0,3639) + (0,3573) + (0,3199) = 3,2801$$

Dengan demikian nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan pada Kecamatan Cibiru triwulan keempat adalah sebesar :

Nilai IKM setelah dikonversi :  $3,2801 \times 25 = 82,00$ . Mutu Pelayanan : A kinerja unit pelayanan adalah : Sangat Baik

Dalam kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Terdapat 3 unsur dalam kelompok yang paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : Penanganan Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana, dan Persyaratan Pelayanan. Terdapat 3 unsur dalam kelompok yang paling tinggi yang harus dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan antara lain : Tarif Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, dan Perilaku Pelayanan.

## E. SIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa sejauh ini mengenai jenis pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Kecamatan Cibiru antara lain pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, Surat Pindah Datang, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat

ARTIKEL

Keterangan Ahli Waris, Legalisir, dan Domisili Perusahaan. Selain itu jika dilihat dari Sarana dan prasarana yang ada di kecamatan Cibiru dapat dikatakan cukup baik namun masih perlu ditingkatkan dan dibenahi lagi. Jika dilihat dari segi kualitas pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan Cibiru dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanannya sangat baik dimana kecamatan Cibiru ini memiliki 3 aspek yang memiliki nilai tinggi dan perlu dipertahankan yaitu pada aspek Tarif Pelayanan, Perilaku Pelayanan, dan Kemampuan Petugas Pelayanan. Sedangkan aspek terendah ada pada aspek Penanganan Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana, dan Persyaratan Pelayanan.

REFERENSI

- Abdal, Agil Raga Hafizh, Andini Eka Maharani, & Ajeng Laila Qori. (2021). KEBIJAKAN PUBLIK SEBAGAI KEPUTUSAN MORAL. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.59>
- Adhim, M. S., Najib, A., & Efendi, Y. (2023). ANALISIS YURIDIS PROSES ADMINISTRASI PERUBAHAN NAMA ANAK (Studi Kasus Di Pengadilan Negeri Jember). *HUKMY: Jurnal Hukum*, 3(2), 412-431.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Engkus, E. (2017). Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ishak, Deding, Dedeng Yusuf maolani & Engkus. (2017). *Konsep kinerja dalam studi organisasi publik*. JISPO Vol. 7 No. 2, pp 101 – 120.
- Loina. (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Jakarta: CV Lakolo.
- Moenir, A.S. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 21-28.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Presiden RI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Presiden RI. 18 Juli.
- Presiden RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang*

- Pelayanan Publik. Presiden RI. 18 Juli.
- Presiden RI. (2006). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Presiden RI. 29 Desember
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Sipp MENPAN RB. (2007). *Latar Belakang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia*. Diakses pada 20 Maret 2021. <https://sipp.menpan.go.id/beranda>.
- Sugiono. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulasmi, E. (2021). Desain Pembersayaan Masyarakat Modern. *Aksaqila Jabfung*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Website Kecamatan Cibiru Kota Bandung.. <https://cibiru.bandung.go.id/> Renstra Kecamatan Cibiru Kota Bandung Tahun 2013 sampai 2018.
- Yudianto, F., Herlambang, T., Adinugroho, M., & Meutia, N. S. (2023). Desain Arsitektur Data Administrator Kependudukan Sistem Informasi Desa. *Indonesia Berdaya*, 4(3), 1115-1126.