ISSN 2598-2451

# PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN JAKASETIA KOTA BEKASI (STUDI CIRI PELAYANAN PRIMA)

**Selfiana[1], Nadia Azuma[2]**

Fakultas Bisnis, Universitas Bina Insani, Jalan Raya Siliwangi No. 6, Rawa Panjang Bekasi[1,2]

info@binainsani.ac.id

*e-mail:* selfianas@gmail.com[1], *e-mail:* Nadiaazuma2506@gmail.com[2]

***Abstract***

*Jakasetia Village is one of the government institutions that provides services to the community to meet their needs. The purpose of this study was to determine whether ADMINDUK services in Jakasetia Village had implemented excellent service. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques using questionnaires, interviews, and observations. The characteristics of excellent service include effectiveness, efficiency, simplicity, clarity and certainty, openness, timeliness, responsiveness, and adaptability. The results showed that the average service characteristics were 79%. The value of each service feature is 60% for the characteristics of effective, efficient, punctual and adaptive. 90% for responsive features. 100% for the features of simplicity, clarity and certainty, openness. To be able to provide excellent service, the ADMINDUK Jakasetia Village needs to increase service by an average of 6%. Improvements in the characteristics of effective, efficient, timeliness and adaptive need to be increased above 25%.*

*Keywords: excellent service, excellent service features.*

**Abstrak**

Kelurahan Jakasetia merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan pelayanan jasa kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan ADMINDUK di Kelurahan Jakasetia sudah menerapkan layanan prima. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket, wawancara, dan observasi. Ciri pelayanan prima meliputi efektifitas, efisiensi, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, adaptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata rata ciri pelayanan adalah 79%. Nilai masing masing ciri pelayanan adalah 60% untuk ciri efektif, efisien, ketepatan waktu dan adaptif. 90% untuk ciri responsif. 100% untuk ciri sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan. Untuk dapat memberikan layanan yang prima, maka bagian ADMINDUK Kelurahan Jakasetia perlu meningkatkan pelayanan rata-rata sebesar 6%. Peningkatan di ciri efektif, efisien, ketepatan waktu dan adaptif perlu ditingkatkan diatas 25%.

Kata Kunci: pelayanan prima, ciri pelayanan prima.

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Organisasi pemerintah yang paling dekat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah Kelurahan. Kelurahan pelopor keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di masyarakat, dan Kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan tersebut.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat wilayah kabupaten/kota di bawah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada camat, yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan tugas camat dan dibentuk dengan Perda kabupaten/kota berpedoman pada Peraturan Pemerintah (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, 2016).

Kelurahan Jakasetia memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) meliputi pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak (KIA), pengurusan ahli waris, surat keterangan nikah dan surat keterangan usaha. Jenis pelayanan meliputi pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah pelayanan yang sering diajukan oleh masyarakat karena sangat penting dalam administrasi kependudukan sebagai warga negara Indonesia.

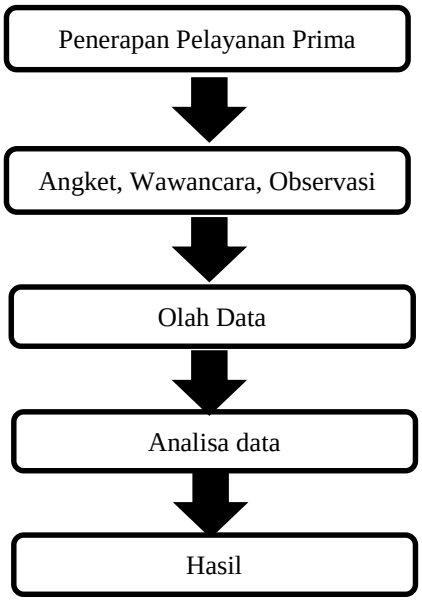
Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna, permasalahan yang terjadi di pelayanan ADMINDUK di Kelurahan Jakasetia adalah waktu penyelesaian belum sesuai dengan informasi yang diberikan petugas kepada masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat menjadi terhambat serta petugas kewalahan melayani permintaan masyarakat. Penelitian ini akan mengukur penerapan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan ADMINDUK menggunakan dimensi delapan ciri pelayanan prima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan ADMINDUK di Kelurahan Jakasetia sudah menerapkan layanan prima berdasarkan delapan ciri pelayanan prima.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dan berfokus pada layanan pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak (KIA). Survey dilakukan menggunakan angket untuk mengukur penerapan pelayanan prima di Kelurahan Jakasetia. Data yang diperoleh berdasarkan fakta-fakta yang ada, kemudian dianalisa dan diolah menggunakan *microsoft excel* serta di interpretasikan. Wawancara terhadap pengguna layanan dilakukan untuk memperoleh data mengenai penerapan pelayanan di Kelurahan Jakasetia. Populasi adalah masyarakat pengguna layanan ADMINDUK dan berjumlah 50 orang. Observasi di lakukan untuk mengamati secara langsung proses layanan yang dilakukan petugas tanpa adanya komunikasi dengan individu yang diteliti.

Ukuran kriteria suatu layanan dikategorikan sebagai pelayanan prima jika rata-rata delapan ciri pelayanan prima: efektif, efisien, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, adaptif $\geq$ 85% dan masing-masing ciri tidak kurang dari 85%.

Kerangka berpikir pada penelitian ini sebagai berikut:




Gambar 1. Kerangka Berpikir

## C. Kerangka Teori

### 1. Pengertian Pelayanan Prima

Dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi publik. Melalui pelayanan, maka organisasi publik menjadi institusi yang memiliki reputasi baik dengan berorientasi kepada kepuasan publik. Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri (Priansa, 2020).

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan (Setyobudi & Bintoro, 2014)

Berdasarkan kedua pengertian pelayanan prima dapat disimpulkan, bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dan menjadi faktor penting bagi organisasi publik.

### 2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Tujuan Pelayanan Prima adalah

a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan;
b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga;
c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan;
d. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan;
e. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya (Setyobudi & Bintoro, 2014).

Fungsi Pelayanan Prima adalah:

a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat;
b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan;
c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha (Setyobudi & Bintoro, 2014).

**3. Ciri-ciri Pelayanan Prima**

Pelayanan pada umumnya dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

a. Efektif;

   Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat.

b. Efisiensi;

   Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efisien. Yang dimaksud dengan efisien berkenaan dengan: a. Terdapat tulisan persyaratan-persyaratan apa saja yang harus disiapkan ketika mengajukan pelayanan, b. Persyaratan yang mudah dipahami memudahkan masyarakat meminta.

c. Sederhana;

   Pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami.

d. Kejelasan dan Kepastian;

   Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai: a. Prosedur atau tata cara pelayanan; b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

e. Keterbukaan;

   Adanya keterbukaan masalah waktu, biaya dan tata cara persyaratan pelayanan.

f. Ketepatan Waktu;

Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g. Responsif;

Pelayanan yang diberikan artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah.

h. Adaptif;

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan keinginan serta aspirasi publik yang dilayani (Priansa, 2020).

**4. Fungsi Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Fungsi sarana pelayanan antara lain:

a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa;
c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
f. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan;
g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan (Ahmad, 2018).

**5. Budaya Pelayanan Prima**

a. Kemampuan (*Ability*);

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima

b. Sikap (*Attitude*);

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan (*Appearance*);

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu mereflesikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*);

Perhatian adalah keperdulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (*Action*);

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan

f. Tanggung Jawab (*Accountability*);

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Barata, 2019).

## D. Penelitian Terdahulu

Tabel 1

Penelitian Terdahulu

| No | Jurnal | Peneliti | Kesimpulan |
|---|---|---|---|
| 1. | Penerapan Pelayanan Prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur | (Frimayasa & Kamal, 2017) | Menghasilkan budaya kerja yang baik yang diterapkan di kelurahan ini seperti cepat melayani, menjawab salam & terimakasih, Selalu senyum dalam memberikan pelayanan, melayani tanpa meminta & menerima imbalan, bersih & jujur, disiplin, konsisten, profesional, serta adanya sarana dan fasilitas penunjang kerja yang memadai. Dengan demikian kepuasan masyarakat atas pelayanan di kelurahan ini bisa dikatakan sudah terpenuhi. Tidak hanya itu, dengan adanya kelembagaan masyarakat di Kelurahan Makasar ini telah membuktikan bahwa para aparat pemerintah dengan warga sekitar telah melakukan kerjasama yang baik untuk menciptakan lingkungan yang kondusif |
| 2. | Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri | (Nugroho & Halik, 2016) | Menghasilkan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung |

| No | Jurnal | Peneliti | Kesimpulan |
|---|---|---|---|
| | | | dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensidan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman |
| 3. | Analisis Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya) | (Moyu & Soesiantoro, 2021) | Kondisi layanan prima di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan adalah:<br>1. *Ability* berada dalam kondisi baik;<br>2. *Attitude* berada dalam kondisi baik;<br>3. *Attention* berada dalam kondisi kurang;<br>4. *Action* berada dalam kondisi baik;<br>5. *Appearance* berada dalam kondisi cukup;<br>6. *Accountability* berada dalam kondisi baik.<br>Aspek layanan prima yang memberikan efek kepuasan masyarakat adalah aspek *attitude*, *action* dan *appearance*. |
| 4. | Kualitas Pelayanan Administratif Publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan | (Marlindawaty, 2020) | Tiga dimensi yang digunakan di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:<br>1. Dimensi Sumber Daya Manusia yaitu dilihat dari kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat, keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan serta kesopanan dan keramahan pegawai saat memberikan pelayanan mendapat respon yang baik dari masyarakat;<br>2. Proses Pelayanan yaitu ketepatan waktu penyelesaian pengurusan/pembuatan dokumen/surat yang dijanjikan dengan pihak pegawai;<br>3. Dimensi Sarana dan Prasarana meliputi ruang tunggu dan lahan parkir kelurahan. |
| 5. | Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima dalam Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate) | (Hadad et al., 2021) | Kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* rendah karena terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya fasilitas pendukung yang memadai. Kualitas pelayanan dimensi *reliability* cukup baik, namun kurangnya SDM membuat masyarakat menganggap bahwa petugas kewalahan. Kualitas dimensi *responsiviness* menunjukkan petugas telah memberikan respon dan perhatian kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas belum bisa memberikan jaminan rasa aman pelayanan karena kurangnya SDM dan lahan parkir. Kualitas dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pelayanan cukup baik karena sikap pegawai kepada masyarakat sangat baik dan terjadi hubungan timbal balik. |
| 6. | Implementasi Sapta Pesona Sebagai Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Prima | (Setiawati & Aji, 2020) | Salah satu upaya dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan, khususnya untuk desa wisata sehingga diperlukan peran serta dari masyarakat yang terdiri kelompok sadar wisata, pemilik |

| No | Jurnal | Peneliti | Kesimpulan |
|---|---|---|---|
| | Pada Wisatawan di Desa Wisata Pentingsari | | *homestay* dan pemerintah. bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan Sapta Pesona di Desa Wisata Pentingsari dalam memberikan pelayanan prima. Konsep yang digunakan pelayanan prima berupa sikap, perhatian dan tindakan yang dilakukan dalam aktivitas berwisata. Desa wisata Pentingsari mengandung unsur aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah dan kenangan bagi wisatawan yang dilakukan pelaku usaha wisata sebagai Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam mengelola setiap kegiatan Usaha Jasa Pariwisata yang berdampak kepada Pola Pelayanan di Desa Wista Pentingsari. |

Sumber: Publikasi Penelitian

## E. PEMBAHASAN

### 1. Jenis dan waktu pelayanan

Pelayanan Adminduk yang diberikan Kelurahan meliputi pembuatan E-KTP, pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA). Jadwal Layanan buka dari Senin s.d Jum'at pukul 08.00 s.d 16.00 WIB. Waktu istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB.

### 2. Persyaratan pengurusan dokumen

a. Persyaratan Pembuatan E-KTP

1) Sudah melakukan perekaman di kecamatan;
2) Membawa fotokopi Kartu Keluarga;
3) Pemohon menuliskan nomor telepon yang bisa dihubungi & alamat email yang aktif (jika ada);
4) Estimasi penyelesaian dua minggu.

b. Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga

1) Fotokopi KTP Suami dan Istri;
2) Fotokopi Buku nikah/Akta nikah;
3) Fotokopi kartu keluarga sebelumnya (pihak suami dan istri);
4) Pemohon menuliskan nomor telepon yang bisa dihubungi & alamat email yang aktif (jika ada);
5) Estimasi penyelesaian dua minggu.

c. Persyaratan Akta Kelahiran

1) Surat pengantar RT/RW;

2) Fotokopi KTP dan KK (kartu keluarga) orang tua;
3) Fotokopi keterangan lahir dari bidan/rumah sakit;
4) Fotokopi buku nikah/akte nikah orang tua;
5) Pemohon menuliskan nomor telepon yang bisa dihubungi & alamat email yang aktif (jika ada;
6) Estimasi penyelesaian dua minggu.

d. Persyaratan Akta Kematian

1) Fotokopi KTP Almarhum;
2) Fotokopi Akta Kelahiran Almarhum;
3) Fotokopi kartu keluarga;
4) Surat keterangan kematian dari RS asli;
5) Fotokopi KTP & Akta kelahiran pelapor;
6) pemohon menuliskan nomor telepon yang bisa dihubungi & alamat email yang aktif (jika ada)
7) Estimasi penyelesaian dua minggu.

e. Persyaratan Kartu Identitas Anak (KIA)

1) Fotokopi Kartu Keluarga;
2) Fotokopi buku nikah/akta nikah orang tua;
3) Fotokopi Akta lahir anak;
4) Pemohon menuliskan nomor telepon yang bisa dihubungi & alamat email yang aktif (jika ada);
5) Estimasi penyelesaian dua minggu.

**3. Proses Pelayanan**

Masyarakat mengajukan permohonan ke bagian pelayanan ADMINDUK melalui loket layanan. Kelurahan menyediakan tiga loket layanan, namun hanya dua loket yang di operasikan. Dua petugas dibawah pengawasan Sekretaris Lurah akan melayani masyarakat dan berada di loket. Petugas memiliki latar belakang pendidikan sarjana S1 dan Sekolah Menengah Atas. Petugas akan melayani masyarakat dengan ramah dan profesional dan menanyakan jenis permohonan yang akan di proses, memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan. Setelah berkas tersebut lengkap maka petugas akan mencatat nomor telepon dan alamat email untuk diproses. Apabila ditemukan berkas yang belum lengkap, maka akan disarankan untuk dilengkapi dan kemudian di proses.

Setelah pemohon datang untuk mengajukan berkas dengan lengkap, operator Kelurahan Jakasetia akan membawa berkas pemohon ke Kecamatan untuk diproses dan didaftarkan secara daring menggunakan aplikasi *e-open*. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah operator mengakses database para pemohon yang sudah mengajukan berkas, proses ini membutuhkan waktu minimal lima hari, jika tidak ada kendala atau jaringan yang tidak *offline.* Pelayanan Adminduk ini tidak dikenakan biaya.

**4. Data Jumlah Responden**

Tabel 2

Data Jumlah Responden

| No. | Jenis Layanan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | E-KTP | 17 |
| 2. | Kartu Keluarga (KK) | 12 |
| 3. | Akta Kelahiran | 10 |
| 4. | Akta Kematian | 3 |
| 5. | Kartu Identitas Anak (KIA) | 8 |
| **Total** | | **50** |

Sumber: Hasil Penelitian di Kelurahan Jakasetia, 2021

## F. HASIL

### 1. Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Layanan

a. Pelayanan Pengurusan *e*-KTP

Tabel 3

Hasil Angket Pelayanan Pengurusan *e*-KTP di Kelurahan Jakasetia

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Efektif | Pelayanan yang diterima sudah sesuai keinginan | 12 | 5 |
| 2. | Efisien | Persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan | 12 | 5 |
| | | Persyaratan dapat dipahami dan disiapkan | 17 | - |
| 3. | Sederhana | Prosedur pelayanan dapat dimengerti dengan mudah | 17 | - |
| | | Tata cara pelayanan dipahami dengan jelas | 17 | - |
| | | Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit | 17 | - |
| 4. | Kejelasan dan Kepastian | Petugas pelayanan menjelaskan dengan jelas dan pasti | 17 | - |

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 5. | Keterbukaan | Sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen | 17 | - |
| | | Sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai | 17 | - |
| | | Mengetahui biaya pengurusan dokumen | 17 | - |
| | | Mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai | 17 | - |
| 6. | Ketepatan Waktu | Dokumen yang diminta sesuai waktu yang di informasikan petugas | 12 | 5 |
| | | Dokumen selesai sebelum waktunya | - | 17 |
| | | Dokumen yang diminta tidak sesuai waktu yang di informasikan petugas | 5 | 12 |
| 7. | Responsif | Petugas menanggapi dan membantu dengan segera | 17 | - |
| 8. | Adaptif | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan | 12 | 5 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

1) Ciri Pelayanan Efektif Pengurusan *e*-KTP

12 orang (71%) pengguna layanan menyatakan pelayanan pengurusan E-KTP telah efektif mengutamakan kebutuhan masyarakat dan lima orang (29%) menyatakan pelayanan yang diterima tidak sesuai keinginan.

2) Ciri Pelayanan Efisien Pengurusan *e*-KTP

12 orang (71%) pengguna layanan menyatakan bahwa persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan dan lima orang (29%) menyatakan persyaratan yang diminta tidak sesuai dengan produk layanan. 17 orang (100%) menyatakan persyaratan dapat dipahami dan disiapkan.

3) Ciri Pelayanan Sederhana Pengurusan *e*-KTP

17 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP mudah dimengerti, tata cara pelayanan dapat dipahami dengan jelas, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

4) Ciri Pelayanan Kejelasan dan Kepastian Pengurusan *e*-KTP

17 orang (100%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan E-KTP, Petugas pelayanan menjelaskan dengan jelas dan pasti telah memberikan penjelasan prosedur dan petugas memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

5) Ciri Pelayanan Keterbukaan Pengurusan *e*-KTP

17 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen, sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai, mengetahui biaya pengurusan dokumen.

6) Ciri Pelayanan Ketepatan Waktu Pengurusan *e*-KTP

17 orang (100%) pengguna layanan mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai, 12 orang (71%) menyatakan dokumen yang diminta sesuai waktu yang diinformasikan petugas, 17 orang (100%) menyatakan dokumen tidak selesai sebelum waktunya, dan ada lima orang (29%) menyatakan pelayanan belum tepat waktu.

7) Ciri Pelayanan Responsif Pengurusan *e*-KTP

17 orang (100%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan E-KTP telah responsif menanggapi dan membantu jika terjadi suatu masalah.

8) Ciri Pelayanan Adaptif Pengurusan *e*-KTP

12 orang (71%) pengguna layanan pengurusan E-KTP menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan. Lima orang (29%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pengguna layanan.

b. Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK)

Tabel 4

Hasil Angket Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Jakasetia

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Efektif | Pelayanan yang diterima sudah sesuai keinginan | 9 | 3 |
| 2. | Efisien | Persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan | 9 | 3 |
| | | Persyaratan dapat dipahami dan disiapkan | 12 | - |

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 3. | Sederhana | Prosedur pelayanan dapat dimengerti dengan mudah | 12 | - |
| | | Tata cara pelayanan dipahami dengan jelas | 12 | - |
| | | Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit | 12 | - |
| 4. | Kejelasan dan Kepastian | Petugas pelayanan menjelaskan dengan jelas dan pasti | 12 | - |
| 5. | Keterbukaan | Sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen | 12 | - |
| | | Sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai | 12 | - |
| | | Mengetahui biaya pengurusan dokumen | 12 | - |
| 6. | Ketepatan Waktu | Mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai | 12 | - |
| | | Dokumen yang diminta sesuai waktu yang di informasikan petugas | 9 | 3 |
| | | Dokumen selesai sebelum waktunya | - | 12 |
| | | Dokumen yang diminta tidak sesuai waktu yang di informasikan petugas | 3 | 9 |

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 7. | Responsif | Petugas menanggapi dan membantu dengan segera | 12 | - |
| 8. | Adaptif | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan | 9 | 3 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

1) Ciri Pelayanan Efektif Pengurusan Kartu Keluarga

Sembilan orang (82%) pengguna layanan menyatakan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga telah efektif mengutamakan kebutuhan masyarakat dan tiga orang (18%) menyatakan pelayanan yang diterima tidak sesuai keinginan.

2) Ciri Pelayanan Efisien Pengurusan Kartu Keluarga

Sembilan orang (82%) pengguna layanan menyatakan bahwa persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan dan tiga orang (18%) menyatakan persyaratan yang diminta tidak sesuai dengan produk layanan. 12 orang (100%) menyatakan persyaratan dapat dipahami dan disiapkan.

3) Ciri Pelayanan Sederhana Pengurusan Kartu Keluarga

12 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga mudah dimengerti, tata cara pelayanan dapat dipahami dengan jelas, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

4) Ciri Pelayanan Kejelasan dan Kepastian Pengurusan Kartu Keluarga

12 orang (100%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Kartu Keluarga, Petugas pelayanan menjelaskan dengan jelas dan pasti telah memberikan penjelasan prosedur dan petugas memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

5) Ciri Pelayanan Keterbukaan Pengurusan Kartu Keluarga

12 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen, sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai, mengetahui biaya pengurusan dokumen.

6) Ciri Pelayanan Ketepatan Waktu Pengurusan Kartu Keluarga

12 orang (100%) pengguna layanan mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai, sembilan orang (71%) menyatakan dokumen yang diminta sesuai waktu yang

diinformasikan petugas, 12 orang (100%) menyatakan dokumen tidak selesai sebelum waktunya, dan ada tiga orang (18%) menyatakan pelayanan belum tepat waktu.

7) Ciri Pelayanan Responsif Pengurusan Kartu Keluarga

17 orang (100%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Kartu Keluarga telah responsif menanggapi dan membantu jika terjadi suatu masalah.

8) Ciri Pelayanan Adaptif Pengurusan Kartu Keluarga

Sembilan orang (82%) pengguna layanan pengurusan Kartu Keluarga menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan 3 orang (18%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan.

c. Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran

Tabel 5

Hasil Angket Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kelurahan Jakasetia

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Efektif | Pelayanan yang diterima sudah sesuai keinginan | 6 | 4 |
| 2. | Efisien | Persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan | 6 | 4 |
| | | Persyaratan dapat dipahami dan disiapkan | 10 | - |
| 3. | Sederhana | Prosedur pelayanan dapat dimengerti dengan mudah | 10 | - |
| | | Tata cara pelayanan dipahami dengan jelas | 10 | - |
| | | Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit | 10 | - |
| 4. | Kejelasan dan Kepastian | Petugas pelayanan menjelaskan dengan jelas dan pasti | 10 | - |
| 5. | Keterbukaan | Sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen | 10 | - |
| | | Sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai | 10 | - |
| | | Mengetahui biaya pengurusan dokumen | 10 | - |
| | | Mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai | 10 | - |

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 6. | Ketepatan Waktu | Dokumen yang diminta sesuai waktu yang di informasikan petugas | 6 | 4 |
| | | Dokumen selesai sebelum waktunya | - | 10 |
| | | Dokumen yang diminta tidak sesuai waktu yang di informasikan petugas | 4 | 6 |
| 7. | Responsif | Petugas menanggapi dan membantu dengan segera | 8 | 2 |
| 8. | Adaptif | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan | 6 | 4 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

1) Ciri Pelayanan Efektif Pengurusan Akta Kelahiran

Enam orang (60%) pengguna layanan menyatakan pelayanan pengurusan akta kelahiran telah efektif mengutamakan kebutuhan masyarakat dan empat orang (40%) menyatakan pelayanan yang diterima tidak sesuai keinginan dan persyaratan yang diminta tidak sesuai dengan produk layanan.

2) Ciri Pelayanan Efisien Pengurusan Akta Kelahiran

Enam orang (60%) pengguna layanan menyatakan bahwa persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan dan empat orang (40%) menyatakan pelayanan belum efisien. 10 orang (100%) menyatakan persyaratan dapat dipahami dan disiapkan.

3) Ciri Pelayanan Sederhana Pengurusan Akta Kelahiran

10 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan Akta Kelahiran mudah dimengerti, tata cara pelayanan dapat dipahami dengan jelas, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

4) Ciri Pelayanan Kejelasan dan Kepastian Pengurusan Akta Kelahiran

10 orang (100%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Akta Kelahiran menjelaskan dengan jelas dan pasti telah memberikan penjelasan prosedur dan petugas memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

5) Ciri Pelayanan Keterbukaan Pengurusan Akta Kelahiran

10 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen, sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai, mengetahui biaya pengurusan dokumen.

6) Ciri Pelayanan Ketepatan Waktu Pengurusan Akta Kelahiran

10 orang (100%) pengguna layanan mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai, enam orang (60%) menyatakan dokumen yang diminta sesuai waktu yang diinformasikan petugas, 10 orang (100%) menyatakan dokumen tidak selesai sebelum waktunya, dan ada empat orang (40%) menyatakan pelayanan belum tepat waktu.

7) Ciri Pelayanan Responsif Pengurusan Akta Kelahiran

Delapan orang (80%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Kartu Keluarga telah responsif menanggapi dan membantu jika terjadi suatu masalah. Namun ada dua orang (20%) pengguna menyatakan bahwa petugas belum merespon dengan segera.

8) Ciri Pelayanan Adaptif Pengurusan Akta Kelahiran

Enam orang (60%) pengguna layanan pengurusan Akta Kelahiran menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan empat orang (40%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum adaptif dan sesuai dengan keinginan pengguna layanan.

d. Pelayanan Pengurusan Akta Kematian

Tabel 6

Hasil Angket Pelayanan Pengurusan Akta Kematian di Kelurahan Jakasetia

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Efektif | Pelayanan yang diterima sudah sesuai keinginan | 2 | 1 |
| 2. | Efisien | Persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan | 2 | 1 |
| | | Persyaratan dapat dipahami dan disiapkan | 3 | - |
| 3. | Sederhana | Prosedur pelayanan dapat dimengerti dengan mudah | 3 | - |
| | | Tata cara pelayanan dipahami dengan jelas | 3 | - |

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| | | Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit | 3 | - |
| 4. | Kejelasan dan Kepastian | Petugas pelayanan menjelaskan dengan jelas dan pasti | 3 | - |
| 5. | Keterbukaan | Sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen | 3 | - |
| | | Sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai | 3 | - |
| | | Mengetahui biaya pengurusan dokumen | 3 | - |
| 6. | Ketepatan Waktu | Mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai | 3 | - |
| | | Dokumen yang diminta sesuai waktu yang di informasikan petugas | 2 | 1 |
| | | Dokumen selesai sebelum waktunya | - | 3 |
| | | Dokumen yang diminta tidak sesuai waktu yang di informasikan petugas | 1 | 2 |
| 7. | Responsif | Petugas menanggapi dan membantu dengan segera | 2 | 1 |
| 8. | Adaptif | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan | 2 | 1 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

1) Ciri Pelayanan Efektif Pengurusan Akta Kematian

Dua orang (67%) pengguna layanan menyatakan pelayanan pengurusan Akta Kematian telah mengutamakan kebutuhan masyarakat dan satu orang (33%)

menyatakan pelayanan yang diterima tidak sesuai keinginan serta persyaratan yang diminta tidak sesuai dengan produk layanan.

2) Ciri Pelayanan Efisien Pengurusan Akta Kematian

Dua orang (67%) pengguna layanan menyatakan bahwa persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan dan satu orang (33%) menyatakan pelayanan belum efisien. Tiga orang (100%) menyatakan persyaratan dapat dipahami dan disiapkan.

3) Ciri Pelayanan Sederhana Pengurusan Akta Kematian

Tiga orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan Akta Kelahiran mudah dimengerti, tata cara pelayanan dapat dipahami dengan jelas, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

4) Ciri Pelayanan Kejelasan dan Kepastian Pengurusan Akta Kematian

Tiga orang (100%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Akta Kematian menjelaskan dengan jelas dan pasti telah memberikan penjelasan prosedur dan petugas memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

5) Ciri Pelayanan Keterbukaan Pengurusan Akta Kematian

Tiga orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen, sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai, mengetahui biaya pengurusan dokumen.

6) Ciri Pelayanan Ketepatan Waktu Pengurusan Akta Kematian

Tiga orang (100%) pengguna layanan mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai, dua orang (67%) menyatakan dokumen yang diminta sesuai waktu yang diinformasikan petugas, tiga orang (100%) menyatakan dokumen tidak selesai sebelum waktunya, dan ada satu orang (33%) menyatakan pelayanan belum tepat waktu.

7) Ciri Pelayanan Responsif Pengurusan Akta Kematian

Dua orang (67%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Kartu Keluarga telah responsif menanggapi dan membantu jika terjadi suatu masalah. Namun satu orang (33%) menyatakan bahwa petugas belum melayani dengan segera.

8) Ciri Pelayanan Adaptif Pengurusan Akta Kematian

Dua orang (67%) pengguna layanan pengurusan Kartu Keluarga menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan. Namun satu orang (33%) menyatakan bahwa pelayanan tidak adaptif dan sesuai dengan keinginan pengguna layanan.

e. Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Tabel 7

Hasil Angket Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kelurahan Jakasetia

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 1. | Efektif | Pelayanan yang diterima sudah sesuai keinginan | 1 | 7 |
| 2. | Efisien | Persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan | 1 | 7 |
| | | Persyaratan dapat dipahami dan disiapkan | 8 | - |
| 3. | Sederhana | Prosedur pelayanan dapat dimengerti dengan mudah | 8 | - |
| | | Tata cara pelayanan dipahami dengan jelas | 8 | - |
| | | Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit | 8 | - |
| 4. | Kejelasan dan Kepastian | Petugas pelayanan menjelaskan dengan jelas dan pasti | 8 | - |
| 5. | Keterbukaan | Sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen | 8 | - |
| | | Sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai | 8 | - |
| | | Mengetahui biaya pengurusan dokumen | 8 | - |

| No | Ciri Pelayanan | Pernyataan | Jawaban | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Ya | Tidak |
| 6. | Ketepatan Waktu | Mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai | 8 | - |
| | | Dokumen yang diminta sesuai waktu yang di informasikan petugas | 1 | 7 |
| | | Dokumen selesai sebelum waktunya | - | 8 |
| | | Dokumen yang diminta tidak sesuai waktu yang di informasikan petugas | 7 | 1 |
| 7. | Responsif | Petugas menanggapi dan membantu dengan segera | 6 | 2 |
| 8. | Adaptif | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan | 1 | 7 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

1) Ciri Pelayanan Efektif Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Satu orang (13%) pengguna layanan menyatakan pelayanan pengurusan Akta Kematian telah mengutamakan kebutuhan masyarakat dan tujuh orang (87%) menyatakan pelayanan yang diterima tidak sesuai keinginan pengguna.

2) Ciri Pelayanan Efisien Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Satu orang (13%) pengguna layanan menyatakan bahwa persyaratan yang diminta sesuai dengan produk layanan dan tujuh (87%) menyatakan persyaratan yang diminta tidak sesuai dengan produk layanan. Delapan orang (100%) menyatakan persyaratan dapat dipahami dan disiapkan.

3) Ciri Pelayanan Sederhana Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Delapan orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan Akta Kelahiran mudah dimengerti, tata cara pelayanan dapat dipahami dengan jelas, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

4) Ciri Pelayanan Kejelasan dan Kepastian Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Delapan orang (100%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Kartu Identitas Anak menjelaskan dengan jelas dan pasti telah memberikan penjelasan prosedur dan petugas memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

5) Ciri Pelayanan Keterbukaan Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Delapan orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa sudah mengetahui bagian untuk mengurus dokumen, sudah dijelaskan kapan dokumen yang diminta akan selesai, mengetahui biaya pengurusan dokumen.

6) Ciri Pelayanan Ketepatan Waktu Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Delapan orang (100%) pengguna layanan mengetahui kapan dokumen yang diminta selesai, satu orang (13%) menyatakan dokumen yang diminta sesuai waktu yang diinformasikan petugas, delapan orang (100%) menyatakan dokumen tidak selesai sebelum waktunya, dan ada tujuh orang (87%) menyatakan pelayanan belum tepat waktu.

7) Ciri Pelayanan Responsif Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Enam orang (75%) pengguna layanan menyatakan petugas pengurusan Kartu Keluarga telah responsif menanggapi dan membantu jika terjadi suatu masalah.

8) Ciri Pelayanan Adaptif Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Satu orang (13%) pengguna layanan pengurusan Kartu Identitas Anak menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan tujuh orang (87%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai keinginan pengguna.

**2. Hasil Penelitian Berdasarkan Ciri Pelayanan Prima**

a. Ciri pelayanan efektif: pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Tabel 8

Ciri Pelayanan Efektif

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Efektif (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 12 | 5 | 71 |
| 2 | Kartu Keluarga | 9 | 3 | 75 |
| 3 | Akta Kelahiran | 6 | 4 | 60 |
| 4 | Akta Kematian | 2 | 1 | 67 |

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Efektif (%) |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Kartu Identitas Anak | 1 | 7 | 13 |
| | Total | 30 | 20 | 60 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan efektif ada 30 orang pengguna layanan (60%) menyatakan bahwa pelayanan yang meliputi *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun ada 20 orang (40%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum efektif karena dokumen yang diurus belum selesai sesuai jadwal dan harapan masyarakat.

b. Efisien: pelayanan yang mudah dipahami agar memuaskan masyarakat

Tabel 9

Ciri Pelayanan Efisien

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Efisien (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 12 | 5 | 71 |
| 2 | Kartu Keluarga | 9 | 3 | 75 |
| 3 | Akta Kelahiran | 6 | 4 | 60 |
| 4 | Akta Kematian | 2 | 1 | 67 |
| 5 | Kartu Identitas Anak | 1 | 7 | 13 |
| | Total | 30 | 20 | 60 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan efisien ada 30 orang pengguna layanan (60%) menyatakan bahwa pelayanan yang meliputi *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak sudah sesuai dengan pelayanan yang mudah dipahami agar memuaskan masyarakat. Namun ada 20 orang (40%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum efisien karena pengguna merasa belum puas.

c. Sederhana: pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.

Tabel 10

Ciri Pelayanan Sederhana

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Sederhana (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 17 | 0 | 100 |
| 2 | Kartu Keluarga | 12 | 0 | 100 |
| 3 | Akta Kelahiran | 10 | 0 | 100 |
| 4 | Akta Kematian | 3 | 0 | 100 |
| 5 | Kartu Identitas Anak | 8 | 0 | 100 |
| | Total | 50 | 0 | 100 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan sederhana ada 50 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang meliputi *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak sudah sederhana.

d. Kejelasan dan kepastian: pelayanan yang menjelaskan prosedur/tata cara layanan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Tabel 11

Ciri Pelayanan Kejelasan dan Kepastian

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Kejelasan dan Kepastian |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 17 | 0 | 100 |
| 2 | Kartu Keluarga | 12 | 0 | 100 |
| 3 | Akta Kelahiran | 10 | 0 | 100 |
| 4 | Akta Kematian | 3 | 0 | 100 |
| 5 | Kartu Identitas Anak | 8 | 0 | 100 |
| | Total | 50 | 0 | 100 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan kejelasan dan kepastian ada 50 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang meliputi *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak sudah sesuai dengan prosedur/tata cara layanan karena petugas telah menjelaskan tata cara pengurusan dengan jelas dan bertanggungjawab.

e. Keterbukaan: pelayanan terbuka masalah waktu, biaya dan tata cara persyaratan pelayanan.

Tabel 12

Ciri Pelayanan Keterbukaan

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Keterbukaan (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 17 | 0 | 100 |
| 2 | Kartu Keluarga | 12 | 0 | 100 |
| 3 | Akta Kelahiran | 10 | 0 | 100 |
| 4 | Akta Kematian | 3 | 0 | 100 |
| 5 | Kartu Identitas Anak | 8 | 0 | 100 |
| | Total | 50 | 0 | 100 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan keterbukaan ada 50 orang (100%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang meliputi *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak sudah memberikan pelayanan secara terbuka mengenai waktu, biaya dan tata cara persyaratan penyelesaian dokumen.

f. Ketepatan Waktu: Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

Tabel 13

Ciri Pelayanan Ketepatan Waktu

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Ketepatan Waktu (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 12 | 5 | 71 |
| 2 | Kartu Keluarga | 9 | 3 | 75 |
| 3 | Akta Kelahiran | 6 | 4 | 60 |
| 4 | Akta Kematian | 2 | 1 | 67 |
| 5 | Kartu Identitas Anak | 1 | 7 | 13 |
| | Total | 30 | 20 | 60 |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan ketepatan waktu ada 30 orang (60%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang meliputi *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak sudah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Namun terdapat 20 orang (40%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu.

g. Responsif: Pelayanan yang menanggapi dan membantu jika terjadi suatu masalah

Tabel 14

Ciri Pelayanan Responsif

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Responsif (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 17 | 0 | 100 |
| 2 | Kartu Keluarga | 12 | 0 | 100 |
| 3 | Akta Kelahiran | 8 | 2 | 80 |
| 4 | Akta Kematian | 2 | 1 | 67 |
| 5 | Kartu Identitas Anak | 6 | 2 | 75 |
| | | 45 | 5 | 90% |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan responsif ada 45 orang (90%) pengguna layanan menyatakan bahwa petugas pelayanan *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak memberikan tanggapan dan membantu jika terjadi suatu masalah. Namun lima orang (10%) pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum responsif.

h. Adaptif: Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan keinginan serta aspirasi publik yang dilayani.

Tabel 15

Ciri Pelayanan Adaptif

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Adaptif (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | E-KTP | 12 | 5 | 71 |
| 2 | Kartu Keluarga | 9 | 3 | 75 |
| 3 | Akta Kelahiran | 6 | 4 | 60 |
| 4 | Akta Kematian | 2 | 1 | 67 |
| 5 | Kartu Identitas Anak | 1 | 7 | 13 |

| No | Jenis Layanan | Iya | Tidak | Prosentase Adaptif (%) |
|---|---|---|---|---|
| Total | | 30 | 20 | 60% |

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Pada ciri pelayanan adaptif ada 30 orang (60%) pengguna layanan menyatakan bahwa petugas pelayanan *e*-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak sudah mampu menyesuaikan keinginan serta aspirasi publik yang dilayani. Namun ada 20 orang (40%) pengguna menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan mereka.

### 3. Hasil Penelitian Penerapan Ciri Pelayanan Prima

Tabel 16

Hasil Penelitian Ciri Pelayanan Prima

| No | Ciri Pelayanan | % |
|---|---|---|
| 1 | Efektif | 60 |
| 2 | Efisien | 60 |
| 3 | Sederhana | 100 |
| 4 | Kejelasan dan Kepastian | 100 |
| 5 | Keterbukaan | 100 |
| 6 | Ketepatan Waktu | 60 |
| 7 | Responsif | 90 |
| 8 | Adaptif | 60 |
| | Rata-rata | 79 |

### 4. Kebaharuan Hasil Penelitian

Tabel 17

Kebaharuan Hasil Penelitian

| **No.** | **Judul Penelitian Terdahulu** | **Hasil Penelitian Terdahulu** | **Penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Jakasetia Kota Bekasi (Studi Ciri Pelayanan Prima)** |
|---|---|---|---|
| 1 | Penerapan Pelayanan Prima untuk memenuhi harapan masyarakat | Berdasarkan observasi pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Makasar, Jakarta Timur | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur | dapat dikatakan telah memberikan kepuasan kepada masyarakat dan para aparat pemerintah dengan warga sekitar telah melakukan kerjasama dengan baik untuk menciptakan lingkungan yang kondusif. | |
| 2 | Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri | Penelitian ini menghasilkan kajian standar pelayanan publik, yang terdiri dari:<br>a. Menghasilkan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan;<br>b. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemapuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;<br>c. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait | Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Survey dilakukan menggunakan angket untuk mengukur pelayanan prima ditinjau dari dimensi ciri pelayanan prima yang terdiri dari efektif, efisien, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, ketepatan waktu, responsif dan adaptif pada pelayanan ADMINDUK yaitu pelayanan pengurusan e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta kematian dan Kartu Identitas Anak.<br><br>Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata rata ciri pelayanan adalah 79%. Nilai masing masing ciri pelayanan adalah 60% untuk ciri efektif, efisien, ketepatan waktu dan adaptif. 90% untuk ciri responsif. 100% |
| 3 | Analisis Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya) | Penelitian kualitatif menguji pengaruh *ability, attitude, attention, action, appearance, accountability* terhadap kepuasan masyarakat dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan aspek tersebut. | |
| 4 | Kualitas Pelayanan Administratif Publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan | Penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan dimensi sumber daya manusia, proses pelayanan dan sarana prasarana | |
| 5 | Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima dalam Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate) | Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan fokus pada:<br>a. Kualitas pelayanan prima dalam administrasi kependudukan dengan indikator dimensi *tangible, reability, responsiviness, assurance, emphaty*;<br>b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima yaitu: faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik pada | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | pelayanan kependudukan dan catatan sipil, faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil. | untuk ciri sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan. |
| 6 | Implementasi Sapta Pesona Sebagai Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan di Desa Wisata Pentingsari | Penelitian kualitatif menggunakan teknik observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi meneliti implementasi unsur Sapta Pesona yang terdiri dari aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah dan kenangan. Penerapan Sapta Pesona tersebut dilakukan pada penerapan pelayanan prima dnegna tiga konsep dasar sikap *(attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*). | |

## G. KESIMPULAN

Ukuran kriteria suatu layanan dikategorikan sebagai pelayanan prima jika rata-rata delapan ciri pelayanan prima: efektif, efisien, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, adaptif $\geq$ 85% dan masing-masing ciri tidak kurang dari 85%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata rata ciri pelayanan adalah 79%. Nilai masing masing ciri pelayanan adalah 60% untuk ciri efektif, efisien, ketepatan waktu dan adaptif. 90% untuk ciri responsif. 100% untuk ciri sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan.

Untuk dapat memberikan layanan yang prima, maka bagian ADMINDUK Kelurahan Jakasetia perlu meningkatkan pelayanan rata-rata sebesar 6%. Peningkatan di ciri efektif, efisien, ketepatan waktu dan adaptif perlu ditingkatkan diatas 25%.

## H. SARAN

Bagian pelayanan ADMINDUK perlu melakukan perbaikan dan peningkatan dengan menerbitkan pedoman pelayanan prima agar pelayanan yang di berikan dapat memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Petugas pelayanan diharapkan dapat mengikuti pedoman pelayanan prima dan penelitian berikutnya akan dilakukan setelah petugas melaksanakan dan menjalankan petunjuk yang ada pada pedoman pelayanan prima untuk menguji apakah telah terjadi peningkatan pelayanan secara optimal.

## Daftar Pustaka


Ahmad, B. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.

Barata, A. A. (2019). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*. *XVII*(2), 179–188.

Hadad, H. M. Y., Cikusin, Y., & Suyeno. (2021). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate)*. *15*(8), 6–11.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, (2016).

Marlindawaty. (2020). Kualitas Pelayanan Administratif Publik Di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, *11*(September 2020). http://jurnal.fem.uniba-bpn.ac.id/index.php/geoekonomi/article/view/124

Moyu, E. E., & Soesiantoro, A. (2021). Analisis Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Nginden Jangkung, Surabaya). *Penelitian Administrasi Publik*, *1*(1), 68–78.

Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya*, *1*(2), 251–266.

Priansa, D. J. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. ALFABETA.

Setiawati, R., & Aji, P. S. T. (2020). Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, *2*(2). https://doi.org/10.7454/jabt.v2i2.98

Setyobudi, D., & Bintoro, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*.