

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT PINDAH DAN DATANG DI KELURAHAN BAROS KECAMATAN CIMAH TENGGAH KOTA CIMAH

Yustianti Dwi Pratiwi, Zaenal Abidin AS

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

***E-mail : yustiantidwip@gmail.com**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Permasalahannya yaitu ketidaktahuan (prosedur) masyarakat dalam pengurusan surat pindah datang, rendahnya tingkat kepatuhan dan ketaatan masyarakat dalam kelengkapan Administrasi Pengurusan Surat Pindah dan Datang, pelayanan yang diberikan oleh aparatur lambat dalam melayani masyarakat untuk pembuatan surat pindah dan datang. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan surat pindah datang penduduk di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan mengkaji kualitas pelayanan dalam pengurusan surat pindah datang penduduk di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus induktif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik analisis data melalui analisis sebelum dilapangan, analisis selama dilapangan dan analisis setelah dilapangan. Dengan tahapan pengumpulan data, *editing*, klasifikasi pernyataan, entri data, pengujian dan mendeskripsikan data. *Grand theory* Arianto (2018:83) faktor *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi menunjukkan dari faktor *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* sudah cukup baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Surat Pindah dan Datang.

Abstract

This research aims to find out the quality of community service in processing transfer and arrival documents in Baros Village, Central Cimahi District, Cimahi City. The problems are the community's ignorance (procedures) in arranging transfer and arrival letters, the low level of compliance and obedience of the community in the completeness of the Administration for the Management of Transfer and Arrival Letters, the service provided by the apparatus is slow in serving the community for making transfer and arrival letters. The problem identified in this research is the quality of service in processing transfer letters for residents in Baros Village, Central Cimahi District, Cimahi City. The aim of the research is to find out and assess the quality of service in processing transfer letters for residents in Baros Village, Central Cimahi District, Cimahi City. The research method used in this research is descriptive with a qualitative approach with an inductive case study approach. Data collection techniques through literature study, observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include analysis before the field, analysis during the field and analysis after the field. With stages of data collection, editing, statement classification, data entry, testing and data description. Grand theory Arianto(2018:83) Tangible factors, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. The research results show that overall the quality of public services in processing transfer and arrival letters in Baros Village, Cimahi Tengah District, Cimahi City shows that the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty factors are quite good.

Keywords: Quality, Public Services, Transfer and Arrival Letters.

PENDAHULUAN

Di masa era globalisasi sekarang, aparatur pemerintah yang dibentuk sebagai pelayan bagi masyarakat haruslah memberikan pelayanan yang nyaman. Pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, pemerintah semestinya memprioritaskan kebutuhan masyarakat dengan pemberian layanan yang lebih lengkap, lebih fleksible, serta berkualitas. Dengan demikian, bias juga esensinya merupakan pelayanan yang diberikan dari aparatur ke masyarakat sebagai fungsi yang fundamental.

Pelayanan yaitu kegiatan yang dilakukan seseorang maupun

sekelompok orang untuk memberikan kepuasan kepada semua masyarakat dalam rangka pemenuhan atas dasar barang dan jasa. Setiap manusia sebagai makhluk bersosial yang pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan sangat sulit sekali dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak akan pernah bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Setiap jam, menit, dan detik manusia akan selalu menuntut keefisienan pelayanan publik yang sukses dari segi bidang pelayanan manapun.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan kegiatan yang harus terus menerus dilakukan oleh pemerintah dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Namun pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja

penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

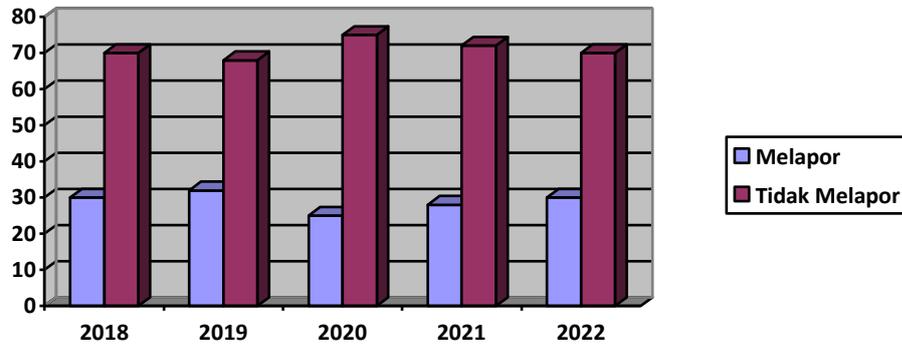
Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistic peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Menurut Jazim Hamidi (2001:32) menjelaskan: Tugas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar. Dalam pelayanan dan mekanisme Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini telah diberlakukan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Undang-undang dan peraturan yang telah dibuat itu adalah bertujuan untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sehingga terbentuk pemerintah yang baik.

Peraturan tentang pindah dan datang atau pindah domisili tertuang dalam Perpres Nomor 96 Tahun 2018, yang telah disahkan oleh Presiden Joko Widodo pada 18 Oktober 2018. Perpres tersebut diketahui merupakan substitusi dari Perpres 25 Tahun 2008. Penduduk yang pindah tempat tinggal wajib memenuhi syarat-syarat administrasi sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam proses pembuatan surat pindah datang Kelurahan hanya menerbitkan surat keterangan atau surat pengantar yang akan diteruskan ke kantor kecamatan dan DISDUKCAPIL.

Gejala-gejala yang menyebabkan pelayanan surat pindah datang dikelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi belum optimal diantaranya adalah ketidak tahuan (prosedur) masyarakat dalam pengurusan surat pindah datang, rendahnya tingkat kepatuhan dan ketaatan masyarakat dalam kelengkapan administrasi pengurusan surat pindah dan datang, kualitas pelayanan kepada masyarakat belum optimal, rendahnya pemahaman pegawai mengenai UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Permenpan No. 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan, waktu penyelesaian dalam pengurusan surat pindah dan datang belum memuaskan para pemohon atau masyarakat. Untuk mengetahui jumlah penduduk yang pindah datang ke Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut ini;

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Yang Pindah Datang di Kelurahan Baros
Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi



Sumber: Pelayanan Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah

Kota Cimahi Tahun 2022

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dalam setiap tahunnya masyarakat yang pindah datang di setiap kelurahan banyak yang tidak melakukan pelaporan pindah datang. Adapun jumlah penduduk yang pindah datang tidak melapor yang paling banyak adalah pada tahun 2020 dan penduduk yang paling sedikit tidak melapor adalah pada tahun 2018-2019.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai gambaran kompleks, meneliti kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif informan) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah yang

bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas untuk dapat bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksikan objek yang diteliti menjadi lebih jelas.

Instrumen penelitian adalah meneliti sendiri untuk mengumpulkan data, instrumen penelitian ini dapat berupa kuesioner, formulir observasi, formulir-formulir lain dan alat bantu lainnya yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya. Instrumen yang di gunakan adalah melalui observasi dan wawancara.

Menurut Sugiyono (2018:216) menjelaskan bahwa instrument penelitian penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, atau informan, atau teman dan guru dalam penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: Observasi atau Partisipasi Terlibat (*Participant Observation*), Wawancara Mendalam (*indepth interview*), Penelaahan Dokumen atau Studi Dokumen.

Menurut Sugiyono (2018 : 104) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Ada beberapa macam teknik pengumpulan data yaitu: Teknik Wawancara, Teknik Pengamatan atau Observasi, Teknik

Dokumentasi, Triangulasi (Gabungan).

PEMBAHASAN

Dari hasil observasi dan wawancara tersebut peneliti menganalisis bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi belum optimal. Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Arianto (2018:83) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh organisasi saat klien berada di organisasi. Terdiri dari 5 faktor yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Selain itu peneliti juga menganalisis terkait dengan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi belum optimal dalam kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Apabila mengacu pada keempat varian dimensi menurut Arianto (2018:83) tersebut kemudian peneliti membaginya kedalam beberapa indikator yang diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor *Tangible* (Berwujud)

a. Kualitas Fasilitas Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam kualitas fasilitas pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Karena, fasilitas merupakan salah satu unsur yang mendukung untuk memberikan pelayanan prima. Jika kualitas fasilitas pelayanan tidak mendukung, maka akan menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kesiapan Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam kesiapan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Berdasarkan pada prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat dapat menerima pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan dalam pengurusan pelayanan publik. Hambatan dalam kesiapan memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kekurangan sumber daya manusia (SDM).

2. Faktor *Reliability* (Kehandalan)

a. Pelayanan Kepada Masyarakat Sesuai Dengan Kebutuhan dan Kesederhanaan Dalam Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. . Dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam Ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Karena kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu kendala mengapa tidak dapat menyelesaikan secara tepat waktu. Lalu, kekurangan berkas yang tidak segera dilengkapi juga akan menimbulkan keterlambatan dalam menyelesaikan pelayanan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Ketanggapan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang sudah cukup baik. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait ketanggapan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

b. Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik.

4. Assurance (Jaminan)

a. Pengetahuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Pengetahuan, kemampuan dan kepribadian pegawai dapat lebih ditingkatkan lagi melalui berbagai pelatihan kerja serta bimbingan dan didukung penuh oleh pimpinannya.

b. Kemampuan Pegawai Dalam Menanamkan Rasa Keyakinan Kepada Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam pengurusan surat pindah dan datang sudah cukup baik. Mengingat bahwa ASN yang dulu dikenal sebagai abdi negara, saat ini bertransformasi menjadi pelayan publik. Seorang ASN dituntut untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Selalu bersikap ramah kepada siapa saja, terutama kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

a. Kemampuan Pegawai Dalam Berkomunikasi Dengan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Kemampuan berkomunikasi meliputi penyampaian pesan secara jelas, seseorang yang mempunyai kemampuan ini akan mampu menyampaikan pesan dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kemampuan dalam berkomunikasi dapat menjaga hubungan antar individu sehingga pekerjaan akan lebih mudah terselesaikan.

b. Pemahaman Pegawai Terhadap Apa yang Menjadi Kebutuhan dari Pengguna Layanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Kemampuan pegawai untuk menjelaskan suatu situasi atau tindakan. Pemahaman juga sangat penting untuk mengevaluasikan informasi baru yang semakin dapat mengonstektualisasikan apa yang mereka katakan, dan melakukan evaluasi dalam berbagai sudut, semakin kecil kemungkinannya untuk terpapar bahasa yang

manipulatif, data-data serta sumber informasi yang buruk, maupun propaganda.

c. Upaya yang Dilakukan Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menganalisis bahwa dalam kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang belum optimal. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan surat pindah datang dengan meningkatkan kinerja pegawai diantaranya; meningkatkan pengetahuan dan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang Penduduk di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dapat ditarik kesimpulan pada setiap dimensi dalam menilai kualitas pelayanan dalam pengurusan surat pindah dan datang penduduk tersebut :

1. Faktor *Tangible* (Berwujud)

- a. Kualitas Fasilitas pelayanan publik dalam pengurusan surat pindah dan datang penduduk di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup

optimal. Meskipun dalam proses pelayanannya fasilitas pendukung proses pelayanan surat keterangan pindah datang dianggap sudah cukup baik dalam meningkatkan proses pelayanan namun jumlah tersebut belum sesuai dengan jumlah fasilitas yang sebenarnya. Kekurangan fasilitas pelayanan ini dapat menjadi masalah jika sewaktu-waktu terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan fasilitas ataupun kendala lainnya. Kendala ini yang kemudian harus diperhatikan dan dicari solusinya oleh Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

- b. Kesiapan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang. Kesiapan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal. Kesiapan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya aparaturnya berikan untuk melayani masyarakat harus pula ada komitmen di dalamnya agar tidak terjadi hambatan dalam proses sebuah pelayanan. Ada beberapa hambatan diantaranya kekurangan pegawai dan masih ada pegawai yang belum siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor *Reliability* (Kehandalan)

- a. Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan pengurusan surat pindah dan datang.

Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal. Kebutuhan dan kesederhanaan prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Namun, terkadang dari pihak masyarakatnya yang terkadang ingin selalu mudah dan cepat sedangkan persyaratannya belum lengkap, mereka menganggap mempersulitnya.

- b. Ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang. Ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal. Namun, terdapat beberapa hambatan diantaranya; salah satu faktor karena kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), jaringan internet yang sedang error, dan kekurangan berkas yang tidak segera dilengkapi yang akan menimbulkan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

- a. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal. Dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat terkait

ketanggapan dan kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan. Karena ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat respon dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- b. Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang. Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal. Namun, terdapat hambatan diantaranya tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat, kurangnya pegawai dikarenakan sebagian pegawai sedang melaksanakan tugas yang lain dan kurangnya fasilitas seperti computer dan printer. Tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit karena petugas harus teliti dalam memeriksa kelengkapan persyaratan dan itu membutuhkan waktu.

4. Assurance (Jaminan)

- a. Pengetahuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal. Namun, dalam

meningkatkan kinerja pegawai harus lebih ditingkatkan lagi yang lebih baik dengan meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan kepribadian pegawai melalui berbagai pelatihan kerja dan bimbingan teknis. Karena pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan diperlukan sebagai dukungan dalam menumbuhkan rasa percaya diri maupun sikap dan perilaku setiap hari, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan fakta yang mendukung tindakan seseorang.

- b. Kemampuan Pegawai Dalam Menanamkan Rasa Keyakinan Kepada Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang. Kemampuan Pegawai Dalam Menanamkan Rasa Keyakinan Kepada Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat harus selalu bersikap ramah kepada siapa saja, terutama kepada masyarakat. karena dengan adanya kemampuan pegawai diharapkan mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan, pengelolaan, pengaduan masyarakat pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

5. *Emphaty* (Empati)

- a. Kemampuan Pegawai Dalam Berkomunikasi Dengan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang di Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi cukup optimal, menghadapi masyarakat tidaklah mudah, petugas harus berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadi salah persepsi. Namun, ada beberapa pegawai yang belum dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi pegawai harus lebih ditingkatkan lagi, salah satunya dengan cara belajar berbicara di depan umum. Dengan demikian pegawai terbiasa berkomunikasi dengan baik, sopan dan santun. Apalagi berhadapan langsung dengan masyarakat harus dapat berkomunikasi dengan baik.
- b. Pemahaman Pegawai Terhadap Apa Yang Menjadi Kebutuhan Dari Pengguna Layanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang. Pemahaman Pegawai Terhadap Apa Yang Menjadi Kebutuhan Dari Pengguna Layanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang cukup optimal. Terbukti ketika masyarakat ada yang bertanya petugas dapat menjawab pertanyaan terkait prosedur dalam pembuatan surat-surat dan dapat dipahami mudah dimengerti. Artinya bahwa petugas memahami dengan baik.
- c. Upaya yang Dilakukan Kelurahan Baros Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang. Upaya yang Dilakukan Kelurahan Baros

Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Pindah dan Datang sudah optimal. Dibuktikan dengan dengan cara meningkatkan pengetahuan, kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan, meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan, ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*, (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media. Assauri,
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Depok: PT Raja Garfindo Persada
- Sofjan. (2018). *Manajemen Perusahaan Dasar, Konsep & Strategi*, Edisi 1 Cetakan ke-14. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mansyur, Achmad. (2010). *Teori-teori mutakhir administrasi public*. Yogyakarta: rangkang education
- Nugroho, Riant. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Dalam Negeri RI, 2011. *Buku Pedoman Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP Elektronik (e-KTP) di Indonesia*. Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Irman, Sambutan Pengantar. (2004). *Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri*.
- Jimly Asshiddiqie. (2002). *Administrasi Kependudukan Indonesia dalam perspektif Hukum Tata Negara*. Departemen Dalam Negeri. Jakarta.

- Krishna D, Darumurti. (2000), *Otonomi Daerah Perkembangan Pemikiran dan Pelaksanaan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Saeniki. (2005). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*. Jakarta: CV. Eko Jaya MitraUtama.
- Mady, Khairul. (2009). "Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima". Jakarta: Chama Digital.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mansyar, Fenti. Sadad, Abdul. (2014). "Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal administrasi pembangunan*, Vol.2 No.2 Maret
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, dedy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mustari. (2012). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Rosidi, Abidarini dan Rinatania Anggraeni F. (2013). *Reinventing Government Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi
- Tanzeh, Ahmad. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.

Jurnal

- Gayuh Nur Fadilah, Maesaroh Maesaroh (2020). "Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Dikenduk Capil Kota Surabaya". *Journal of Public Sector Innovations* vol. 2 No. 1 (2017).
- Sri Susanti (2014) "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* vol. 8 No 2 (2020).

- Puspitasari, Makmur dan Wachid (2015), Upaya Peningkatan Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ".*Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol 2. No 2 (2018).
- Susanti, Sri. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Plano Madani* vol 8. No. 2 (2019).
- Ramadhan, Benny. (2015). Kinerja pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, akta perkawinan dan akta kelahiran di kabupaten Lombok tahun 2013. *Jurnal matra pembaruan* 2 (3) (2018).

Undang-Undang/Peraturan :

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan tentang pindah datang/pindah domisili tertuang dalam Perpres Nomor 96 Tahun 2018
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Adminstrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Permenpan No.36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik.
- Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Pasal 1, Setiap penduduk memiliki NIK yang bersifat unik dan khas.
- Peraturan No 37 Tahun 2007 Pasal 38, NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, tidak berubah dan tidak mengikuti perubahan domisili

Undang-Undang U No 23 Tahun 2006 Pasal 62 ayat 1, Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) KK.

Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Pasal 61 ayat 3, Nomor KK berlaku untuk selamanya. Nomor KK baru akan diterbitkan jika terjadi perubahan kepala keluarga.

Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Pasal 61 ayat 1, Sebuah Kartu Keluarga (KK) wajib memiliki kepala keluarga (minimal satu anggota yakni kepala keluarga itu sendiri).

Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Pasal 62 ayat 2, Perubahan susunan keluarga dalam KK adalah perubahan yang diakibatkan adanya peristiwa kependudukan atau peristiwa penting seperti pindah datang, kelahiran, atau kematian.

Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2005 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No. 23 tahun 2006, bahwa penduduk WNI yang pindah dalam wilayah NKRI wajib melapor kepada instansi pelaksanaan (perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan).