

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KUNCIRAN KECAMATAN PINANG KOTA TANGERANG

Ricki Saifullah¹, Bambang Kurniawan², Asep Sugara³

^{1,2,3}Universitas Yuppentek Indonesia

Email: Saifullah_ricki@gmail.com, bengsq71@gmail.com, asepsugara02@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) Knowing the role of officials' responsibilities in improving public services in Kunciran Village, Pinang District, Tangerang City, 2) Knowing the supporting and inhibiting factors in improving public services, 3) Knowing the efforts made by officials to improve public services. Seeing the purpose of this study, the research method used is a qualitative method. The informants used as sources of information in this research were the secretary of Kunciran sub-district, Pinang District, Tangerang City, head of the governance section, head of the economic and development section, the general public and head of the community association. Data collection techniques were carried out using interview, observation and documentation techniques. Data analysis was carried out by means of data reduction, data display and drawing conclusions from the results of interviews with research informants. The conclusions of this research are 1) Apparatus in Kunciran Village, Pinang District, Tangerang City have awareness as state servants who have a moral, personal and social role to be responsible in carrying out their duties and functions in providing services to the community, 2) Supporting factors in improving quality public services, namely that the apparatus has moral, personal and social awareness in providing services in a transparent, accountable, participatory, conditional manner, fulfills the rights of service recipients and pays attention to the balance of rights and obligations of service recipients and the public has the awareness to participate in the implementation of public services, while the inhibiting factor is that there are people who do not know clearly about the procedures for service requirements, 3) Efforts made by the apparatus in Kunciran Village, Pinang District, Tangerang City to improve services, namely by making computerized improvements to the village administration and providing public services in a transparent, accountable manner, conditional, participatory, non-discriminatory and pays attention to the balance of rights and obligations in providing services to the community.

Keywords: Public Services

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) Mengetahui peran tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang, 2) Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik, 3) Mengetahui upaya yang dilakukan aparatur untuk meningkatkan pelayanan publik. Melihat tujuan dari penelitian ini maka metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Informan yang dijadikan sebagai sumber informasi didalam penelitian ini yaitu sekretaris kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang, kepala seksi tata pemerintahan, kepala seksi ekonomi dan pembangunan, masyarakat umum dan ketua rukun warga. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan dari hasil wawancara dari informan penelitian. kesimpulan dari penelitian ini yaitu 1) Aparatur di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang telah mempunyai kesadaran sebagai abdi negara yang mempunyai peran secara moral, personal dan sosial untuk bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat, 2) Faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu aparatur telah mempunyai kesadaran secara moral, personal dan sosial

dalam memberikan pelayanan secara transparan, akuntabel, partisipatif, kondisional, memenuhi hak penerima layanan dan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban penerima layanan serta masyarakat telah mempunyai kesadaran untuk ikut berpartisipasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sedangkan faktor penghambatnya yaitu adanya masyarakat yang belum mengetahui secara jelas mengenai prosedur persyaratan pelayanan, 3) Upaya yang dilakukan oleh aparatur di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan melakukan perbaikan terhadap administrasi kelurahan secara komputerisasi dan menyelenggarakan pelayanan publik secara transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif tidak diskriminatif dan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang merupakan wilayah perkotaan dengan perubahan penduduk yang begitu cepat yang tadinya sering dipersepsikan sebagai wilayah yang penduduk tinggal di perkampungan, akan tetapi seiring pembangunan yang begitu cepat, banyak wilayah kelurahan Kunciran dengan pemukiman perumahan, lokasi Kelurahan Kunciran berada di Jalan Gempol Raya No.77, RT 010 RW 002 Kunciran Pinang Kota Tangerang. Kelurahan Kunciran sama halnya dengan pemerintah Kelurahan lainnya dituntut lebih profesional dalam menyelenggarakan pelayanan publik, oleh karena itu peran aparatur di Kelurahan Kunciran memegang peranan yang sangat penting terutama tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Aparatur di Kelurahan Kunciran dituntut agar mempunyai tanggung jawab sesuai dengan kewajibannya sebagai abdi Negara yang salah satunya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Salah satu tugas pokok Kelurahan Kunciran yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu sebagai organisasi pemerintah Kelurahan Kunciran sering disebut sebagai 'pelayan masyarakat' (*public servant*). Dengan kata lain, bahwa Kelurahan Kunciran pada hakekatnya merupakan pelayan publik.

Permasalahan tersebut berakibat pada timbulnya keluhan masyarakat pengguna layanan pada saat masyarakat mengurus kepentingan mereka, seperti surat pengantar untuk mengurus surat pindah, surat datang, surat pengantar perekaman Kartu Tanda Penduduk, surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan pelayanan yang lainnya. Keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat terutama berkaitan dengan masalah biaya, keterlambatan penyelesaian pelayanan dan lain sebagainya.

Permasalahan tersebut harus bisa ditangani oleh pemerintahan Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang yaitu dengan cara memberikan kesadaran kepada aparatur untuk melaksanakan tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintah. Dengan demikian Kelurahan Kunciran harus membuat suatu strategi membangun kesadaran tanggung jawab aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

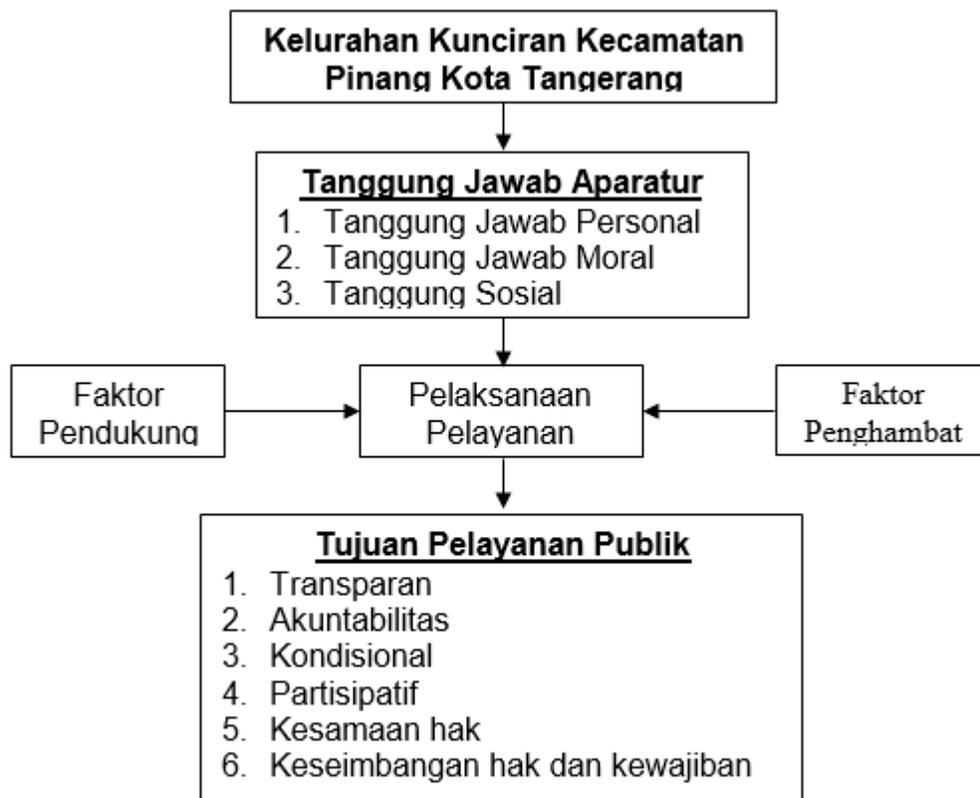
KAJIAN PUSTAKA

Secara konseptual penelitian ini yaitu mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang yang dilakukan oleh para aparturnya, dengan melihat sampai sejauh mana tanggung jawab yang dimiliki oleh aparatur kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berada di kelurahan Kunciran.

Konsep teori untuk melihat tanggung jawab aparatur akan menggunakan konsep teori menurut pendapat Mustari (2014) bahwa ada jenis didalam tanggung jawab melaksanakan pekerjaan yaitu tanggung jawab personal aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanggung jawab moral aparatur dalam memberikan pelayanan publik, dan tanggung jawab sosial dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan konsep teori untuk melihat pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang akan melihat berdasarkan tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri berdasarkan konsep teori dari Sinambela (2016) yang memberikan pernyataan bahwa tujuan pelayanan publik meliputi yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif,

kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Agar lebih jelas mengenai kerangka pemikiran, dibuat gambar kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1.
Konseptual Penelitian

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuannya penelitian ini menganalisis untuk mengetahui peran tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang di wilayah kerjanya, maka desain penelitiannya akan menggunakan desain penelitian kualitatif.

Dengan demikian fokus dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan fenomena permasalahan berkaitan dengan tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang, dengan mempergunakan beberapa orang key person.

Adapun teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara triangulasi artinya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber observasi partisipatif, wawancara mendalam/Indept interview dan dokumentasi, yang bertujuan untuk mengecek kredibilitas data dengan ketiga teknik pengambilan data dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data dan Pembahasan

Analisis data terhadap data primer penelitian yang diperoleh melalui wawancara terhadap informan penelitian yang berasal dari masyarakat dengan peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang berpedoman pada bentuk pelayanan secara transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Sedangkan dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menguraikan hasil analisis data hasil wawancara untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi pertanyaan didalam penelitian ini berkaitan dengan peran tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang.

1. Peran Tanggung Jawab Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang

- a. Aparatur di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang mempunyai peran secara moral bahwa sebagai abdi negara mempunyai tanggung jawab untuk menjalankan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran sebagai abdi negara tersebut dipegang teguh aparatur kelurahan karena aparatur sudah mempunyai kesadaran bahwa sebagai abdi negara harus bisa melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.
- b. Aparatur di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang mempunyai peran tanggung jawab secara personal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ditunjukkan dengan sikap yang ramah, sopan dan merespon kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan untuk menerima pelayanan. Sikap tersebut memberikan citra

postif dari masyarakat akan pelayanan personal dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

- c. Aparatur di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang bukan hanya mempunyai peran tanggung jawab secara moral dan personal, akan tetapi memiliki peran sosial didalam lingkungan masyarakat. peran yang harus diajalankan aparatur tidak hanya peran disaat berada di Kantor Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yang identik dengan tanggung jawab moral dan personal, akan tetapi peran secara sosialpun dijalnkn oleh apartur di Kelurahan Kunciran, dimana setelah berada dilingkungan sosial masyarakat, aparatur berperan sebagai tauladan dalam bersikap tidak menimbulkan permasalahan sosial dengan orang lain diluar lingkungan Kantor Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang, peran tersebut dilaksanakan oleh aparatur untuk menjaga nama baik atau image sebagai abdi negara.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang

Berangkat dari hasil analisis terhadap informasi yang diperoleh dari informan penelitian mengenai peran tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik, bahwa faktor pendukung dan penghambat aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang berdasarkan hasil penelitian ini yaitu :
 - 1) Adanya kesadaran secara moral, personal dan sosial dari aparatur kelurahan sebagai abdi negara yang mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan, akuntabel, partisipatif, kondisional, memenuhi hak penerima layanan dan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban penerima layanan.
 - 2) Adanya kesadaran dari masyarakat untuk patuh terhadap prosedur dan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Kesadaran dari masyarakat

tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat ikut berpartisipasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

b. Faktor penghambat aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang berdasarkan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Masih adanya masyarakat yang belum mengetahui secara jelas mengenai prosedur persyaratan pelayanan untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur kelurahan, sehingga hal tersebut mengakibatkan tidak berjalannya secara cepat penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, karena masyarakat yang bersangkutan tidak langsung terlayani.
- 2) Masih terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat maupun ketua RW dan RT untuk mempermudah penyelesaian pelayanan publik khususnya yang berbasis aplikasi seperti aplikasi Tangerang Live. Sehingga proses pelayanan masih dilaksanakan secara manual belum berbasis komputerisasi dengan memanfaatkan media teknologi informasi. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.

3. Upaya yang dilakukan Aparatur untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang

Berangkat dari hasil analisis terhadap informasi yang diperoleh dari informan penelitian mengenai peran tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik, bahwa upaya yang dilakukan oleh aparatur untuk meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang yaitu sebagai berikut :

- a. Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang melalui aparatur berupaya melakukan perbaikan terhadap administrasi kelurahan terhadap berkas-berkas administrasi persyaratan yang diajukan oleh masyarakat yang berbentuk kertas menjadi *less peper* dengan mengoptimalkan administrasi secara komputerisasi dan pemanfaatan aplikasi Tangerang Live.

Karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya membangun rasa tanggung jawab moral, personal dan sosial aparaturnya, akan tetapi perlu dioptimalkan juga pemanfaatan teknologi untuk mempermudah pemberian pelayanan kepada masyarakat.

- b. Menyelenggarakan transparansi pelayanan dengan melakukan penyampaian informasi-informasi yang mudah diakses oleh masyarakat di wilayah kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang.
- c. Menyelenggarakan pelayanan yang akuntabel yang dimulai dari pelayanan dari tingkat RW dan RT sampai pada tingkat kelurahan, agar pelayanan yang diberikan dari tingkat yang paling kecil dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah Kota Tangerang.
- d. Menyelenggarakan pelayanan yang kondisional dari tingkat RW dan RT mengenai waktu pelayanan yang bisa dilakukan sesuai dengan kepentingan masyarakat yang kemudian di teruskan untuk diberikan pelayanan di tingkat kelurahan.
- e. Menyelenggarakan pelayanan secara partisipatif dengan cara *mendorong ketua RW dan RT* untuk ikut berperan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai ujung tombak pelayanan di tingkat terkecil dengan cara melakukan koordinasi melalui *whatsapp group* dalam rangka memberikan informasi kepada masyarakat.
- f. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak diskriminatif, tidak membeda-bedakan siapa masyarakat yang dilayani, karena semua masyarakat di wilayah Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang mempunyai hak yang sama untuk menerima pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Aparatur di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang telah mempunyai kesadaran sebagai abdi negara yang mempunyai peran secara moral, personal dan sosial untuk bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang yaitu aparatur telah mempunyai kesadaran secara

moral, personal dan sosial dalam memberikan pelayanan secara transparan, akuntabel, partisipatif, kondisional, memenuhi hak penerima layanan dan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban penerima layanan serta masyarakat telah mempunyai kesadaran untuk ikut berpartisipasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu adanya masyarakat yang belum mengetahui secara jelas mengenai prosedur persyaratan pelayanan yang mengakibatkan tidak berjalannya secara cepat proses penyelesaian pelayanan dan terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat maupun ketua RW dan RT untuk mempermudah penyelesaian pelayanan publik

Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan melakukan perbaikan terhadap administrasi kelurahan secara komputersasi dan menyelenggarakan pelayanan publik secara transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif tidak diskriminatif dan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian disarankan agar adanya aparatur yang bertanggung jawab secara khusus menjadi IT, sehingga ada petugas yang bertanggung jawab dalam memanfaatkan teknologi dan informasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang dan kepala kelurahan dapat melakukan pengawasan kepada para aparatur guna untuk lebih disiplin sehingga dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu, dan tujuan untuk menciptakan pelayanan prima dapat tercapai yang pada akhirnya bisa menimbulkan citra positif kelurahan di mata masyarakat di wilayah Kelurahan Kunciran Kecamatan Pinang Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andra, A., Surya, I., & Dama, M. (2017). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 5(3), 6856–6868.
- Arianto, N., & Muhfany, A. A. (2021). Kepuasan Masyarakat Ditinjau Darikualitas Pelayanan Yang Ada Pada Kantor Desa Citayam (Vol. 9, Issue 1).

- Dewi Naluri Apriyanti. 2022. *Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Belakang Padang*. JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 20 Nomor 3. Universitas Putera Batam. Batam. Halaman 183-190
- Jaya, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 7(2), 123.
- Milenisha Andani dan Yunisa Oktavia. 2022. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji Kota Batam*. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi. Vol. 8 Nomor 2. Universitas Putera Batam. Batam. Halaman 120-130.
- Mohamad Saleh Gamal. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. KATALOGIS. Vol. 6 Nomor 2. Universitas Tadulako. Halaman 162-171.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Jurnal Ilmu Pemerintahan, 04(0274), 20. https://ojs.umrah.ac.id/index.php/ke_mudi