

Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia

Volume 2, Nomor 3, Juni 2023, Halaman 151-157

ISSN: 2986-7002

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8050651>

Meningkatkan Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kecamatan Cikarang Timur Bekasi

Dede Wahyudin¹, Sungkono²

¹²Prodi Manajemen, Fakultas, Universitas Buana Perjuangan

Jl. Ronggowaluyo Kec. Karawang Timur, Kab. Karawang, 41371, Indonesia

E-mail: ¹mn20.dedewahyudin@mhs.ubpkarawang.ac.id, ²sungkono@ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Tujuan yang dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, surat keterangan tidak mampu di Kantor Kecamatan Cikarang Timur, Teknik pengumpulan data : observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek: 1. Tangible dengan indikator Penampilan pegawai dan Kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut sudah diterapkan dengan baik dimensi, 2 Reliability dengan indikator Kecermatan pegawai dan Kemampuan Pegawai dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut sudah diterapkan dengan baik, 3 Responsiveness dengan indikator Merespon setiap pengguna layanan dan Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut sudah diterapkan dengan baik 4. Assurance dengan indikator Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan Petugas memberikan jaminan biaya dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut sudah diterapkan dengan baik 5. Emphaty dengan indikator Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan dan Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan hal ini sudah diterapkan dengan baik. Faktor Penghambat masih ada beberapa dari masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja para pemerintahan sering bermalas malasan faktor pendukung diantaranya yaitu Faktor pendukung agar Karyawan dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai Dan faktor pendukung lainnya yaitu dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.

Kata Kunci: Meningkatkan Kinerja, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

Abstract

The purpose of this study was to determine the performance of public services in the East Cikarang District Office, Bekasi Regency. This type of research was qualitative research, a certificate of incapacity at the East Cikarang District Office. Data collection techniques: observation, interviews and documentation. The results showed that the quality of service from the aspects of: 1. Tangible with indicators of employee appearance and convenience of places to perform services and the results of the interviews obtained that these dimensions had been well implemented, 2 Reliability with indicators of employee accuracy and employee capabilities and interview results obtained these has been implemented properly, 3 Responsiveness with indicators Responds to each service user and employee performs services quickly and the interview results obtained have been properly implemented 4. Assurance with indicators Officers provide timely guarantees and Officers provide guarantees of costs and interview results obtained this has been implemented properly 5. Empathy with the indicator Prioritizing the Interests of service users and Employees serves in a non-discriminatory manner and this has been implemented properly. Inhibiting factors there are still some from the public who complain and think that the performance of government is often lazy. Supporting factors include supporting factors so that employees can perform better services with the enthusiasm of each employee. And other supporting factors, namely the existence of facilities, namely computers and equipment as well as an internet connection from the Civil Registry which facilitates the service

process for service users.

Keywords: *Improving Performance, Service Certificate Of Incapacity*

PENDAHULUAN

Di dalam era reformasi dan demokratisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dari pemerintah semakin meningkat. Masyarakat berharap proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat didapatkan lebih mudah, sederhana, lancar, tepat tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan dan tarif yang masuk akal. Pelayanan publik yang baik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik oleh seluruh jajaran aparatur pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah di tunjukan dengan sikap pelayanan kepada masyarakat yang memuaskan atau sesuai dengan harapan.

Namun, sampai saat ini pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, 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, khususnya pelayanan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Cikarang timur kabupaten Bekasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Maya (2016), dengan judul Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah masih adanya pegawai kelurahan yang kinerjanya dalam Penelitian yang dilakukan oleh Maya (2016), dengan judul Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah masih adanya pegawai kelurahan yang kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan administrasi masih kurang maksimal.

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas menjadi baik dalam hal pelayanan, maka diperlukan sebuah evaluasi. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menetapkan judul proposal kerja praktik lapangan yang berjudul “Meningkatkan Kinerja Pelayanan Sktm Di Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi”

METODE PENELITIAN

Sumber data dalam penulisan laporan merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil observasi lapangan. Oleh karena itu, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Dalam penulisan artikel ini penulis menggunakan data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut :

- 1) Data Primer Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang diberikan kepada pengumpul data. Didalam artikel ini data primer yang diperoleh dari data hasil analisis mahasiswa melalui kegiatan yang mahasiswa lakukan di Kantor Kecamatan Cikarang Timur.
- 2) Data Sekunder Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap beberapa buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan kegiatan, selain itu mahasiswa menggunakan data yang diperoleh dari internet dan data sekunder yang meliputi catatan, dokumen, dan file dari Kantor Kecamatan Cikarang Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Lokus**

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Cikarang Timur di Jalan Citarik Raya No.37, Jatibaru, Cikarang Timur., Bekasi, Jawa Barat 17530.

Responden

Responden penelitian ini menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevandengan fenomena penelitian

Variabel

VARI ABEL	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
KINERJA PELAYANAN PUBLIC	1. Tangibles	- Bagaimana penampilan pegawai dalam pelayanan? - Bagaimana kondisi tempat dalam pelayanan?
	2. Realiability	- Bagaimana kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan? - Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
	3. Resvonsiviness	- Bagaimana respon pegawai saat melakukan pelayanan? - Bagaimana kecakapan pegawai saat melakukan pelayanan?
	4. Assurance	- Apa para petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan? - Apakah para petugas memberikan jaminan biaya saat melakukan pelayanan?
	5. Empaty	- Bagaimana soal kepentingan pegawai? - Apakah selalu mendahulukan kepentingan pelayanan atau kepentingan pribadi? - Apakah pegawai pernah membedakan saat melakukan pelayanan.

Teknik Sampling

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan fenomena penelitian yaitu kinerja pegawai dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu di Kantor Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan yang betul-betul dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

N o.	Nama Informan	Jabatan Informan	Pangkat
1	Aris Sadikin, SE., MM NIP.198505212009021001	Sekretaris Kecamatan	Penata Tk. III/d

2	Nurul Ma'ripah, S. AP NIP. 198208302010122002	Kepala subbagian kepegawaian dan umum	Penata Muda III/d
3	Ana Pramulyana NIP. 196801212009061002	Pemberdayaan masyarakat dan desa	Pengatur Tk. III/d

Teknik pengumpul data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian sosial yang ilmiah (Sugiyono, 2016). Adapun cara-cara tersebut dapat dibagi atas tiga bagian, yakni melalui: observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

- 1) Observasi. informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.
- 2) Wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara secara langsung (tanya jawab dalam bentuk komunikasi verbal) kepada semua informan yang ada. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dengan menyiapkan bentuk-bentuk pertanyaan yang sama antar informan satu dengan yang lainnya.
- 3) Dokumentasi. Dokumentasi, yaitu pencatatan dokumen dan data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini berfungsi sebagai bukti dari hasil wawancara di atas. Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menelusuri dan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan hasil laporan lain yang ada kaitannya dengan objek penelitian.

Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan *anticipatory* sebelum melakukan reduksi data, setelah data direduksi.

Maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data dengan penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Setelah itu adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu di Kantor Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi.

Pembahasan

Dimensi Tangible (Berwujud)

Keterangan Aris sadikin Sebagai sebagai sekretaris kecamatan

Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika

penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Cikarang Timur sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam.

Keterangan Bapak Anan Sebagai Pemberdayaan masyarakat dan desa

Tempat pelayanan yang saat ini sudah termasuk kategori baik karena sudah di siapkan beberapa fasilitas diantaranya kursi yang ditempati mengantri dan Wifi gratis yang bisa digunakan masyarakat dalam mengurus dan mencari hiburan saat merasa jenuh dalam proses mengantri sehingga membuat para masyarakat tetap nyaman mengantri dan Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu kami menyiapkan sesuatu yang bisa bisa digunakan masyarakat agar tidak merasa jenuh saat mengantri.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Keterangan Ibu Mari'fah Sebagai Kassubag Umpeg

Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan". Selain itu, semua Pegawai yang ditugaskan di bidangnya masing masing semuanya sangat mahir walaupun sepenuhnya tidak sehebat para orang orang IT tapi saat melakukan pekerjaan Kami bisa melakukan dengan cepat karena sebelumnya kami sudah mendapatkan Pelatihan SOP sebelum diterjunkan Langsung".

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Keterangan Ibu Mari'fah sebagai kassubag umpeg

Dalam pelayanan secara otomatis pegawai disini diwajibkan untuk respon kepada masyarakat datang karna ini tuntutan dari kantor dan bila kita respon secara otomatis kita masalah dan pertanyaannya siapa mau dapat masalah secara otomatis mau tidak mau kita harus mengikuti prosedur yang ada demi nama baik kantor.pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika ada yang mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang dibutuhkan masyarakat dan lagi hal agar nama baik Pemerintahan tetap baik di depan masyarakat karena tugas memang itu untuk melayani.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Aris sadikin Sebagai sebagai sekretaris kecamatan

Kalo memberikan jaminan itu sudah pasti tapi kalo jangka waktu itu tergantung dari pusat tapi kalo pegawai disini semuanya dapat menyelesaikan dengan cepat dalam hal pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) kecuali seperti yang sering terjadi yaitu Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari, Pelayanan di sini gratis, kecuali mengurus IMB dan izin gangguan. Kalau ada mengurus KTP itu tidak ada biaya yang dikeluarkan dimana hal tersebut sudah ditentukan di Pemerintahan kami hanya mengikuti arahan.

Dimensi Emphaty (Empati)

Keterangan Ibu Mari'fah Sebagai Kassubag Umpeg

Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu. Persoalan membela bezakan Pelayanan kali di dalam ruangan tidak peran terjadi kecualimemberikan arahan khusus kepada keluarga contohnya menyuruh keluarga datang pagi pagi supaya dapat mengambil nomor antrian paling awal, tapi kali dalam ruangan semuanya di sama ratakan. Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik. Faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan. Faktor Penghambat yang sering dialami yaitu masih ada beberapa dari masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja pada pemerintahan hanya bermalas malasan hal ini dapat mengganggu Pencitraan walaupun selama ini kami berusaha tetap menjaga nama baik tapi di beberapamasyarakat yang tidak paham wilayah pemerintahan memiliki pandangan buruk kepada pemerintah dan jaringan internet saat ini masih sering terjadi gangguan dan hal ini dapat menghambat kinerja para Pegawai.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana dalam mengukur Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kecamatan Cikarang Timur memiliki lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta beberapa indikator dan hasil dari kelima variabel tersebut diantaranya:

Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya, Pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu sudah menerapkan dimensi reliability, Pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya, Pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya dan Pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya dari kelima indikator tersebut semuanya sudah diterapkan di kantor Kantor Kecamatan Cikarang timur dan Faktor Penghambat yang sering dialami yaitu masih ada beberapa dari masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja para pemerintahan sering bermalas malasan kemudian Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu Faktor pendukung agar Karyawan dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai.

Referensi

- Hardiyansyah. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Atik Septi Winarsih & Ratminto. 2015. Manajemen Pelayanan . Cetakan Ke 8.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Susanto & Anggraini, (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor CamatTabir Ulu Kabupaten Merangin. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019.
- Amalia, S., & Fakhri, M. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gramedia Asri Media Cabang Emerald Bintaro. Jurnal Computech & Bisnis, Vol. 10, No 2, Desember 2016 ISSN 2442-4943.