

PELAYANAN PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) KABUPATEN GRESIK

(Studi Pada Program Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan)

Bunga Mariana Ramadhanny

12040674252 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email:
bunga_mariana_ramadhanny@yahoo.com

Dra. Meirinawati, M.AP

196805212000032001 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email:
meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Banyaknya data anomali sebanyak 69.295, data ganda sebanyak 23.301, adanya 152.762 KK yang belum dilakukan pembaruan atau "count 0" KK dan kurangnya antusiasme masyarakat dalam memperbarui KK semenjak tahun 2008 hingga sekarang, sehingga DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik mengiginkan pembaruan data yang valid dengan mengeluarkan sebuah inovasi jemput bola yang mengacu pada SK Bupati Gresik Nomor: 065/349/HK/437.12/2015. Inovasi ini dilakukan dengan cara berkeliling ke desa- desa secara berkala dan terjadwal. Pada pelaksanaannya, program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, masih ditemui beberapa permasalahan yang masih dikeluhkan oleh masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik (Studi Pada Program Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitiannya adalah penerapan pelayanan prima pada program jemput bola yang diterapkan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik yang dilihat dari empat konsep pelayanan prima (Daryanto, 2014:118): faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Antisipasi (*Anticipation*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik dapat dikatakan sudah baik terkait faktor perhatian (*attention*) dan faktor antisipasi (*anticipation*). Namun terdapat sedikit kekurangan pada faktor sikap (*attitude*) terkait tidak menerapkan sikap ramah, senyum, salam, dan sapa. Serta terdapat kekurangan pada faktor tindakan (*action*) terkait kurangnya fasilitas berupa meja disekitar loket kelurahan dan terkait petugas pelayanan yang tidak menentukan jadwal dengan tepat yang disebabkan adanya miskomunikasi. Saran yang diberikan penulis yakni membudayakan sikap antri, pemberian pelatihan personaliti pada petugas, menambah fasilitas berupa meja, pemberian jadwal pelaksanaan jemput bola berupa edaran dan masyarakat diharapkan dapat bertanya langsung kepada petugas yang berkompeten melalui SMS terkait belum paham cara melengkapi dokumen.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Program Jemput Bola*

Abstract

The amount of data anomalies as many as 69.295, duplicate data as many as 23.301, the 152.762 households that have not done an update or "count 0" KK and the lack of enthusiasm of people in updating the KK since 2008 until now, so DISPENDUKCAPIL Gresik want updates valid data by issuing an innovation pick up the ball which refers to Gresik Regent Decree No. 065/ 349/ HK/ 437.12/ 2015. This innovation is done by walking around to the villages regularly and scheduled. In practice, the program picked up the ball in the Village Sumengko, District Duduk Sampeyan, still encountered some problems still complaints by the people. The purpose of this research is to describe the Quality Service in the Department of Population and Civil Registration

(DISPENDUKCAPIL) Gresik (Studies in Pick Up The Ball Program Population Administration Services).

This type of research used in this research is descriptive qualitative approach. The data collection techniques in this research was conducted through interviews, observation and documentation. The focus of research is the application of excellent service to the program pick up the ball which be applicable by DISPENDUKCAPIL Gresik is seen on four concepts excellent service (Daryanto, 2014: 118): factors Attitude, Attention, Action and Anticipation.

The results showed that the services provided by DISPENDUKCAPIL Gresik can be said is both related factors attention (attention) and a factor of anticipation (anticipation). However there is a slight lack the attitude factor (attitude) is related not to apply a friendly attitude, smiles, and greetings. And there is a deficiency in factor action (action) related to the lack of facilities in the form of a table around the village and related counter care workers who do not specify a schedule with proper due to miscommunication. Advice given the author queued cultivate attitudes, personality training delivery to the official, adding facilities such as a table, giving the schedule of pick up the ball in the form of circulars and the public are expected to ask questions directly to the competent authority through the SMS related unfamiliarity complete the documents.

Keywords: *Excellent Service, Pick Up The Ball Program*

PENDAHULUAN

Terkait penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hakikatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan.

Pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan prima. Pelayanan prima yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada publik dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Pelayanan prima menurut Rahmayanty (2010:18) adalah:

“Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat secara langsung dirasakan pelanggan pada waktu itu dan saat itu juga”.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Salah satu Kabupaten atau Kota yang menjalankan administrasi kependudukan adalah Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik memiliki luas 1.191,25 kilometer persegi dengan panjang pantai ± 140 kilometer persegi. Secara administrasi pemerintahan, wilayah Kabupaten Gresik terdiri dari 18 Kecamatan, 330 Desa dan 26 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 1.303.773 per Desember 2015. Kabupaten Gresik memiliki jumlah desa atau Kelurahan sebanyak 356 dengan urutan nomor lima, setelah Kabupaten Lamongan, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan.

Sebagai upaya mempercepat pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik berkomitmen melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui sebuah inovasi dengan meluncurkan program jemput bola. Program

jemput bola administrasi kependudukan ini mengacu pada Surat Keputusan Bupati Gresik Nomor: 065/349/HK/437.12/2015 Tentang Panitia Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2015. Hal tersebut mengacu pada Pasal 7 Ayat 1 dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 yang berbunyi: “Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan”.

Pelayanan jemput bola adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan cara berkeliling ke desa- desa secara berkala dan terjadwal. Inovasi tersebut diterapkan pada tahun 2014 bulan September di desa- desa Kabupaten Gresik. Berdasarkan instruksi Bupati Gresik Nomor 1 Tahun 2014, mulai tanggal 11 Maret 2014 semua pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Pelayanan unggulan yang diberikan pada saat pelayanan jemput bola adalah pelayanan penerbitan akte kelahiran sekaligus penerbitan KK baru penambahan anggota keluarga serta pelayanan penerbitan akte kematian sekaligus penerbitan KK baru penghapusan anggota keluarga. Seluruh pelayanan akan diselesaikan dalam waktu paling cepat satu minggu dan paling lama dua minggu atau bahkan satu bulan apabila terdapat kendala yang disebabkan oleh jaringan internet, kepala dinas sedang dinas luar kota selama beberapa hari dll.

Terdapat beberapa permasalahan dalam memberikan pelayanan kependudukan jemput bola. Permasalahan tersebut diantaranya, jadwal yang ditentukan dalam memberikan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan juga tidak ditentukan secara khusus oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jadwal pelayanan jemput bola didasarkan pada permintaan kepala desa, sebab tidak semua kepala desa merespon dengan baik. Jadwal pelayanan jemput bola didasarkan atas keinginan kepala desa untuk dilakukan pelayanan jemput bola yang kemudian dijadwalkan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang nantinya dikonfirmasi kembali kepada kepala desa terkait jadwal yang sudah ditetapkan.

Selain masalah diatas, dalam pengurusan KK masih ditemui banyaknya data penduduk ganda, data anomali dan data “count 0”. Data penduduk ganda sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Sohib selaku

Sekretaris DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik, yang dimaksud data penduduk ganda adalah:

”Data penduduk ganda adalah data yang rangkap atau memiliki lebih dari satu NIK (Nomor Induk Kependudukan). Jadi dulu rekamannya misal orang Gresik tapi bekerja di Surabaya, di Surabaya melakukan perekaman, ketika di Gresik dia rekaman lagi”(11 Februari 2016)

Tidak hanya terdapat data penduduk yang ganda namun juga terdapat penduduk dengan data anomali. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Sohib selaku Sekretaris DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik, yang menyebutkan bahwa data anomali adalah:

”Data anomali adalah misalnya namanya Saat, ”a” nya kan dua kemudian tertulis huruf ”a” sebanyak 3. Anomali kan ketidak wajaran. Misalnya lahir 30 februari kan tidak ada 30 februari maksimal kan 29 februari. Data anomali merupakan data kependudukan yang diragukan dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)” (11 Februari 2016)

Data ”count 0” sebagaimana yang telah di paparkan oleh Bapak Yanto selaku Kasi Statistik yang mengatakan:

”Disebut ”count 0” itu maksudnya dia tidak pernah berubah. KK yang tidak pernah di rubah dari beberapa tahun yang lalu atau delapan tahun yang lalu hingga sekarang”(11 Februari 2016)

Menurut data kominfo DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik per tanggal 9 februari 2016, terdapat sebanyak 152.762 KK yang belum dilakukan pembaruan atau ”count 0”. Hal tersebut diakibatkan oleh kurangnya antusiasme masyarakat dalam memperbarui atau merubah kartu keluarganya sesuai kondisi nyata keluarganya.

Pelaksanaan pelayanan jemput bola di Desa Sumengko, kecamatan Duduk Sampeyan terkait sikap ramah dapat dikatakan kurang ramah serta tidak menerapkan sikap senyum, salam, dan sapa. Hal tersebut sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Ibu Isma, 38 tahun selaku warga Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan:

”Saya lihat itu ada yang kurang senyum, jadi yah agak kurang ramah petugasnya yang didepan itu. Kalok senyum, salam, dan sapa seh aku rasa ndak sebegitu seh tapi saya harus keorangnya dulu endak orangnya yang menyambut saya”(23 Maret 2016)

Tidak hanya itu, dalam pelaksanaan program jemput bola di desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik juga terdapat permasalahan terkait dengan adanya kesalahpahaman antara petugas register di desa dengan petugas dinas dalam menentukan waktu pelaksanaan jemput bola serta kurangnya pemberian fasilitas terutama meja di bagian loket Kelurahan sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Bapak Joko, 40 tahun selaku warga Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan yang berpendapat sebagai berikut:

”Tadi pagi juga masyarakat sudah banyak yang datang mbak tapi belum datang petugas dinasnya jadi yah saya juga ikut balik pulang lagi. Kalau fasilitas sih ada kursi tunggu, jumlah nya juga cukup banyak tapi saat saya ke loket Kelurahan saya kesusahan buat nulis karena gak ada banyak meja. Jadi yah saya nulis dilantai sama orang- orang lainnya.”(23 Maret 2016)

Petugas pelayanan juga mengalami kesalahpahaman, hal tersebut dibuktikan dengan adanya miskomunikasi antara petugas pelayanan dengan petugas register desa dalam menentukan waktu pelaksanaan program jemput bola.

Dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik (Studi Pada Program Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan)”**.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2012:11) menyebutkan penelitian deskriptif sebagai berikut:

”Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan,

atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain”.

Penelitian ini data yang dikumpulkan berupa data kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2012: 15) adalah: “Data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar”.

Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik di Jalan K. H Wahid Hasym No 17 Gresik. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari hingga April 2016. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik dipilih karena DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik menerapkan pelayanan jemput bola.

Fokus penelitian ini mengacu pada konsep pelayanan prima berdasarkan pada A4 (Daryanto, 2014:118), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor:

- 1) Sikap (*Attitude*) terdiri dari: sikap yang ramah, sikap senyum, salam, sapa, sopan dan santun, bahasa yang baik dan sopan, pakaian sopan dan rapi, sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil.
- 2) Perhatian (*Attention*), terdiri dari: cara petugas memberikan penjelasan secara jelas, cara petugas memberikan waktu atau menunggu masyarakat untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan, dan cara petugas memberikan pelayanan secara berkompoten.
- 3) Tindakan (*Action*), terdiri dari: tanggap, cepat, fasilitas yang memadai, tepat waktu dan disiplin.
- 4) Antisipasi (*Anticipation*), terdiri dari: pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan solusi yang diberikan apabila terdapat berkas yang kurang lengkap.

Sumber data dapat dilakukan melalui dua data, yakni data primer adalah data primer dapat diperoleh melalui proses wawancara kepada para informan. Dan data sekunder yang terdiri dari kepustakaan, arsip atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik: wawancara, observasi dan dokumentasi.

Instrument dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri dengan bantuan *recorder*, *handphone*, buku, catatan dan arsip.

Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra-lapangan sampai dengan penelitian selesai. Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Miles dan Huberman 1984 ; 15): reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan adanya program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik diharapkan mampu mengurangi data kependudukan yang tidak valid seperti data “*count 0*”, data ganda dan data anomali. Namun dalam kenyataannya keberadaan program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik masih terdapat beberapa kekurangan. Untuk melihat kekurangan pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik, peneliti menggunakan teori prinsip- prinsip pelayanan prima yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4 menurut Daryanto (2014:117), yang terdiri dari:

a. Faktor Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) Daryanto (2014:117) menyebutkan bahwa dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Sikap (*Attitude*) dapat diartikan sebagai sikap petugas pelayanan baik itu sikap berupa sikap yang ramah, sikap senyum, salam, sapa, sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik dan sopan, pakaian yang sopan dan rapi, sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan.

Sikap ramah, senyum salam dan sapa, dalam sikap itu belum dilakukan oleh petugas DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik sebab masyarakat cenderung memenuhi meja pelayanan tanpa antri terlebih dahulu sehingga petugas pelayanan terkesan tidak menyambut masyarakat dengan baik sebagaimana yang telah dipaparkan oleh beberapa masyarakat.

Sikap sopan dan santun petugas pelayanan sudah diterapkan dalam program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dimana petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang sopan dan santun baik bagi masyarakat yang muda maupun yang tua, menggunakan bahasa yang baik dan sopan dibuktikan dengan petugas pelayanan yang menggunakan dua bahasa yakni bahasa Indonesia dan bahasa Jawa yang lebih diperuntukkan bagi masyarakat yang sudah tua. Serta Pakaian yang digunakan oleh petugas pelayanan juga dapat dikatakan sopan dan rapi sebab memakai pakaian dinas.

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan juga menerapkan sikap sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan. Sikap sabar petugas pelayanan dibuktikan dengan sikap petugas yang memberikan penjelasan ulang kepada masyarakat yang dokumen kependudukannya kurang lengkap serta petugas pelayanan senantiasa menunggu masyarakat yang mondar- mandir untuk memenuhi dokumen yang kurang. Petugas pelayanan juga bersikap adil, hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas register yang membantu masyarakat untuk riwa- riwi dalam melengkapi berkas yang kurang khususnya bagi masyarakat yang memiliki kekurangan fisik.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor sikap (*attitude*) pada program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik sebagian besar sudah diterapkan kepada masyarakat, namun terdapat sedikit kekurangan dalam penerapan sikap ramah, senyum, salam dan sapa.

b. Faktor Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) Menurut Daryanto (2014:118) adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. *Attention* tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan. Perhatian (*Attention*) adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan masyarakat selaku penerima pelayanan guna menciptakan kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa faktor ini menuntut petugas pelayanan untuk mengetahui karakter masyarakat dan memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat

serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika diperlukan.

Dalam program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik, faktor Perhatian (*Attention*) meliputi cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi, cara petugas memberikan waktu atau menunggu masyarakat selaku penerima pelayanan untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan, dan cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berkompeten.

Terkait dengan cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas pelayanan memberikan penjelasan kepada masyarakat secara berulang- ulang hingga masyarakat paham akan kekurangan dokumen untuk segera melengkapi kekurangannya. Walaupun banyak masyarakat yang mondar- mandir dikarenakan dokumen yang kurang, namun masyarakat tetap bersemangat untuk memperoleh pelayanan guna mendapatkan dokumen yang valid.

Petugas pelayanan juga memberikan waktu atau menunggu masyarakat selaku penerima pelayanan untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang mondar- mandir untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan namun petugas pelayanan tetap menunggu masyarakat hingga dokumen sudah lengkap.

Cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sudah dapat dikatakan berkompeten. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa petugas pelayanan dalam melayani masyarakat, tidak di lempar- lempar ke petugas yang lainnya sehingga semua petugas pelayanan dapat dikatakan berkompeten dan memahami terkait pelaksanaan jemput bola pelayanan administrasi kependudukan.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor perhatian (*attention*) pada program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik sebagian besar dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat.

c. Faktor Tindakan (*Action*)

Menurut Daryanto (2014:118) mengatakan bahwa setelah memulai pelayanan ke konsumen dengan

attitude yang bagus dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*action*) guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Tindakan (*action*) adalah tindakan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam program jemput bola pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik, tindakan (*action*) menyangkut tentang pemberian pelayanan secara tanggap, cepat, pemberian fasilitas yang cukup memadai dan bertindak disiplin dalam memberikan pelayanan.

Pemberian pelayanan secara tanggap, disiplin dan cepat terkait program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik sudah diterapkan oleh petugas pelayanan. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik dimana petugas pelayanan sudah tanggap dan cepat yang dibuktikan dengan petugas register yang secara tanggap mengantarkan masyarakat yang memiliki kekurangan fisik untuk mondar-mandir guna melengkapi dokumen yang kurang. Petugas pelayanan juga disiplin yang dibuktikan dengan semua petugas pelayanan yang ada ditempatnya dan tidak mondar-mandir.

Terkait hasil wawancara, pemberian fasilitas dapat dikatakan kurang memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan kurangnya fasilitas berupa meja disekitar loket pelayanan Kelurahan sehingga masyarakat yang ingin menulis terpaksa menulis dengan beralaskan lantai. Dalam pelaksanaan program jemput bola juga ditemui adanya kesalahpahaman dalam menentukan jadwal pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya miskomunikasi antara petugas pelayanan dengan petugas register desa dalam menentukan jadwal pelaksanaan program jemput bola, sehingga masyarakat datang pagi hari dan petugas pelayanan datang siang hari.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor tindakan (*action*) pada program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik sebagian besar sudah dilakukan petugas pelayanan namun terdapat sedikit kekurangan dalam pemberian fasilitas berupa meja dan adanya kesalahpahaman dalam menentukan jadwal pelayanan yang diakibatkan oleh adanya miskomunikasi.

d. Faktor Antisipasi (*Anticipation*)

Dalam Daryanto (2014:118) mengatakan sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. yang menyangkut dengan kepentingan pelanggan. Dalam program jemput bola pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik, antisipasi (*anticipation*) menyangkut pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan solusi yang diberikan apabila terdapat berkas yang kurang lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan solusi yang diberikan apabila terdapat berkas yang kurang lengkap sudah diterapkan oleh petugas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas pelayanan tidak segan-segan memberikan penjelasan secara berulang-ulang apabila terdapat masyarakat yang dokumen kependudukannya kurang serta memberikan solusi terkait dokumen yang harus dibawa atau dilengkapi serta tahapan-tahapan yang harus dilalui apabila terdapat kekurangan dokumen.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor antisipasi (*anticipation*) pada program jemput bola di Desa Sumengko, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kabupaten Gresik sebagian besar dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik dapat dikatakan sudah baik dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan prima yang terdiri dari faktor perhatian (*attention*) dan faktor antisipasi (*anticipation*), namun pada faktor sikap (*attitude*) dan faktor tindakan (*action*) terdapat sedikit kekurangan.

Pada faktor sikap (*attitude*) ini menyangkut sikap sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik dan sopan, pakaian yang sopan dan rapi, sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku

penerima pelayanan. Sebagian besar sikap petugas pelayanan seperti diatas sudah diterapkan oleh petugas pelayanan, namun terdapat sedikit kekurangan terkait sikap ramah serta sikap senyum, salam, dan sapa dibuktikan dengan sikap petugas yang tidak menyambut masyarakat sebab petugas sudah dikelilingi oleh masyarakat di depannya sehingga masyarakat harus kebingungan kemana dan menemui siapa terlebih dahulu.

Pada faktor perhatian (*attention*) ini terkait dengan cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi, cara petugas memberikan waktu atau menunggu masyarakat selaku penerima pelayanan untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan, dan cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berkompeten. Sebagian besar sikap petugas pelayanan dalam memeberikan solusi dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan yang menjelaskan secara jelas kekurangan yang harus dipenuhi dan berkompeten dalam melayani masyarakat baik yang sudah tua maupun masih muda serta menunggu masyarakat melengkapi dokumen yang kurang.

Pada faktor tindakan (*action*) ini terkait dengan melalui pemberian pelayanan secara tanggap dan cepat, dan bertindak disiplin dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan oleh petugas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan yang memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat yakni mau mengantarkan masyarakat kesana-kemari terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik. Petugas pelayanan juga bersikap disiplin sebab petugas pelayanan semuanya ada di depan dan tidak ada yang kesana-kemari, namun terdapat sedikit kekurangan terkait pemberian fasilitas dibuktikan dengan kurangnya fasilitas berupa meja yang ada disekitar loket kelurahan sehingga masyarakat susah untuk menulis dokumen yang kurang dan membuat masyarakat menulis dengan beralaskan lantai. Tidak hanya itu, terkait penentuan jadwal juga ditemui adanya kesalahpahaman dalam menentukan jadwal pelaksanaan jemput bola, sehingga masyarakat yang datang pagi hari harus kembali pulang dan kembali lagi ke kelurahan siang harinya. Hal tersebut disebabkan adanya miskomunikasi antara petugas desa dengan petugas DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik.

Pada faktor antisipasi (*anticipation*) ini terkait dengan pemberian solusi apabila terdapat masyarakat

yang belum mengerti atau belum memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan solusi yang diberikan apabila terdapat berkas yang kurang lengkap dalam mendapatkan pelayanan. Sebagian besar sikap petugas pelayanan dalam memberikan solusi dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat dibuktikan dengan adanya petugas dinas dan juga petugas dari aparat desa yang sudah saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan, petugas pelayanan juga menjelaskan kepada masyarakat terkait berkas yang kurang serta petugas pelayanan juga menunggu masyarakat hingga berkas sudah dilengkapi dengan benar.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang berguna dalam memberikan pelayanan jemput bola pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik bisa menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Saran tersebut antara lain:

- 1) Terkait kurangnya sikap ramah serta sikap senyum, salam, dan sapa. Sarannya yakni petugas pelayanan dapat diberikan pelatihan personaliti dalam menghadapi masyarakat dan membudayakan sikap antri dalam memperoleh pelayanan.
- 2) Terkait kurangnya pemberian fasilitas berupa meja yang ada disekitar loket Kelurahan. Sarannya yakni dengan menambah fasilitas berupa meja.
- 3) Terkait adanya kesalahpahaman dalam menentukan jadwal pelayanan jemput bola kepada masyarakat yang disebabkan adanya *mis-komunikasi*. Sarannya yakni petugas desa diberikan jadwal pelaksanaan jemput bola berupa edaran.
- 4) Terkait peran petugas register yang menentukan kelengkapan berkas dokumen yang harus dibawa dalam berlangsungnya jemput bola. Sarannya yakni diharapkan dapat bertanya langsung kepada petugas yang berkompeten melalui SMS terkait kebelum pahaman cara melengkapi dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Ali, Lukman. 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka

- Arikunto. 2006. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Badudu J.S dan Sultan Mohammad Zain. (1996:1487). *Penerapan Pembelajaran*. Bandung: Pustaka Prima
- Daniel, Moehar. 2002. *Metode Penelitian Sosial Dan Ekonomi (Dilengkapi Beberapa Alat Analisa Dan Penuntun Penggunaan)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsuman dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: averroes press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988).
- MENPAN Nomer 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 1984. *Qualitative Data Analysis: A Source Book Or New Methods*. Beverly Hills: Sage Publikation.
- Moelong. 2005. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode RAD*. Bandung: Alfabeta.
- SK Bupati Gresik Nomor 065/349/HK/437.12/2015 Tentang Panitia Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2015
- Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- UU No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Wahab. Solichin Abdul. 1997. *Analisis Kebijakan: dari Formula ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumber Online:
<http://dispenduk.gresikkab.go.id>, diakses pada 2 Desember 2015