

## **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**( Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora)**

Oleh :Charis Christiani

Email : charis\_18@rocketmail.com

### ***Abstract***

*Since a positive case of the Covid-19 virus was announced in Indonesia in March 2020, the government has stepped up steps in dealing with the global pandemic from Covid-19. Various policies have been issued by the central and local governments. Starting from limiting social relationships (socialdistancing), calling for work from home for most of the State Civil Apparatus (ASN). A number of institutions made policy adjustments to survive in maintaining their performance, especially in providing public services to the community. This has never been imagined for stakeholders to adapt to the Covid-19 era. Like it or not, every institution or agency is forced to innovate in providing services to other parties. Whereas previously interaction was more often in the form of face-to-face, now the public is more familiar with the use of digital networks. However, the reality in the field is not all institutions or agencies are ready to innovate without compromising the quality of public services. There are many obstacles faced by institutions, especially those with many branches in the regions, such as limited infrastructure and people who are still not technology literate. Although it seems difficult to implement in all regions of Indonesia, digital-based public services must be immediately applied for the convenience of the community in the Covid-19 era. The application of digital-based public services should be applied as early as possible. Utilization of digital technology supported by infrastructure and human resources reliable service is felt to be able to bridge access to public services in the midst of a pandemic.*

*Key words: service, public, administration, demography.*

### **Abstrak**

Sejak diumumkan kasus positif virus Covid-19 di Indonesia pada Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari Covid-19. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*socialdistancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN). Sejumlah Lembaga melakukan penyesuaian kebijakan untuk *survive* dalam

menjaga kinerjanya terutama memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini tidak pernah terbayangkan sebelumnya bagi pemangku kepentingan (stakeholder) untuk beradaptasi di era Covid-19. Mau tidak mau setiap lembaga atau instansi dipaksa untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada pihak lain. Bila sebelumnya interaksi lebih sering dalam bentuk tatap muka maka sekarang ini publik lebih akrab dengan penggunaan jejaring digital. Akan tetapi realita yang ada di lapangan tidak semua lembaga atau instansi siap untuk berinovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik. Banyak kendala yang dihadapi oleh lembaga terutama yang memiliki banyak cabang di daerah seperti infrastruktur yang masih terbatas dan masyarakat yang masih tidak melek akan teknologi. Walaupun terasa sulit untuk diterapkan di seluruh wilayah Indonesia, namun pelayanan publik yang berbasis digital harus segera diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat di era Covid-19 ini. Penerapan pelayanan publik yang berbasis digital seharusnya diaplikasikan sedini mungkin. Pemanfaatan teknologi digital dengan didukung infrastruktur dan sumber daya manusia yang handal dirasa dapat menjembatani akses pelayanan publik ditengah pandemi.

Kata kunci : Pelayanan, publik, administrasi, kependudukan.

## **PENDAHULUAN**

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi terhadap reformasi birokrasi yang menyeluruh diberbagai bidang kehidupan politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Beberapa perubahan yang sangat mendasar tersebut menuntut kesiapan daerah untuk mampu menyelenggarakan otonomi daerah dengan sebaik-baiknya atas semua urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah. Beberapa hal yang perlu dipersiapkan oleh daerah untuk mengawal pelaksanaan otonomi daerah diantaranya adalah sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan terhadap publik (administrasi publik), sumber daya keuangan, sarana dan prasarana, organisasi dan manajemennya.

Pemberian otonomi daerah akan mengubah perilaku pemerintah daerah untuk lebih efisien dan profesional. Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di abad

modern ini, diperlukan komitmen suatu negara dalam bentuk kebijakan publik untuk memberikan pelayanan yang memadai terhadap kebutuhan publik. Kebijakan publik merupakan suatu aturan-aturan yang dibuat oleh pemerintah dan merupakan bagian dari keputusan politik untuk mengatasi berbagai persoalan di masyarakat. Kebijakan publik dituntut untuk berlangsung dengan baik dalam penerapannya. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan sebab implementasi merupakan perwujudan nyata dari kebijakan publik, maka aktivitas-aktivitas implementasi harus dilakukan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan Peraturan Bupati Blora Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Blora, Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian koordinasi, integrasi, simplikasi, dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan Kecamatan dan Kelurahan maupun instansi lain sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Pemerintah Kelurahan berkedudukan sebagai perangkat kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Camat.

Upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah terutama dimasa pandemik Covid 19, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pandemi Covid-19 saat ini berdampak ke berbagai sektor, mulai dari ekonomi, pariwisata, transportasi, hingga pelayanan public. Meskipun ditengah

merebaknya virus Corona, pelayanan publik harus tetap berjalan. Kini pemerintah telah bersiap menjalani kenormalan baru atau new normal dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 seperti menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer dan penggunaan masker, *social distancing*, *physical distancing*. Selama pandemi Covid 19 pelayanan publik berbeda dari biasanya dimana segala kegiatan pelayanan dilakukan lebih banyak dengan online. System pelayanan online pun ditingkatkan demi kepuasan masyarakat. Namun beberapa instansi memiliki kendala dalam menggunakan pelayanan online tersebut seperti belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan SDM yang belum mumpuni untuk mengakses pelayanan secara online. Kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke system online. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi atau pemahaman serta sosialisasi secara massif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik di tengah tatanan kehidupan baru atau new normal tidak terganggu.

Upaya pemerintah dalam percepatan penanganan Covid-19 yang mengacu pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan, merupakan langkah yang baik dalam rangka pencegahan penularan penyakit, namun disisi lain pemerintah harus juga mempertimbangkan situasi sosial dan ekonomi masyarakat. Tujuannya adalah bagaimana implementasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora.

## **PERMASALAHAN**

Permasalahan yang dirumuskan dalam tulisan ini adalah berkaitan dengan kinerja kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Seperti diketahui masa pandemic Covid-19 ini proses pelayanan harus berubah. Permasalahan ini rumusannya adalah” Bagaimana kualitas layanan kependudukan di masa Covid-19 di Kabupaten Blora.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang berupa barang dan jasa yang mempunyai sifat tidak dapat dilihat. Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata “public” yang berarti masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik. Pada dasarnya pelayanan publik adalah meningkatkan mutu suatu kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan fungsi dan tugas instansi tertentu dalam pelayanan publik. Dan dapat mengefektifkan juga mengefesiensikan sistem ketatalaksanaan pelaksana, sehingga hasil dari pelayanan itu bermanfaat dan berhasil guna bagi masyarakat. Sehingga dapat menimbulkan sebuah kreativitas dalam pembangunan dan mensejahterakan masyarakat.

Dalam buku Manajemen Pelayanan oleh Ratminto dan Atik Septi W, definisi pelayanan sebagai berikut : “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan." Definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang hanya dapat dirasakan atas produk-produk yang diberikan oleh layanan kepada yang dilayani , hal ini pelayanan tidak dapat dilihat wujudnya bahkan nyatanya namun hanya rasa yang dapat menilai pelayanan itu sudah baik atau belum baik.

Sedangkan Gronroos, mengatakan definisi pelayanan sebagai berikut “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan”. Bahwa pelayanan suatu kegiatan atau usaha atas produk yang telah disediakan dengan tanpa wujud tak terlihat, hanya dapat dirasakan dengan adanya interaksi antara satu dengan yang lain yaitu konsumen dan produsen sehingga

aktivitas pelayanan ini dapat terjadi dan berfungsi sebagai pemecahan masalah atas kebutuhan yang diperlukan oleh para konsumen.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga Sinambela mengatakan pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Penyelenggara negara adalah sebagai subjek pelayanan yang menyediakan atau memenuhi kebutuhan para masyarakatnya akan berbagai kebutuhannya. Dan ini suatu keharusan bagi penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab negara guna bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dan pada dasarnya pelayanan adalah sebuah usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebagai pelaku pemenuh kebutuhan adalah negara melalui instansi-instansi yang terbentuk untuk memberikan pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa dan administratif. Ketiga hal kebutuhan tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut.

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan sebagai "Pelayanan publik segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Dengan demikian pelayanan dilaksanakan oleh para instansi pemerintahan dalam upaya pemenuhan suatu kebutuhan masyarakat dengan berupa barang atau jasa dengan memacu pada perundang-undangan yang berlaku dalam memberikan pelayanan publik dalam bentuk barang dan jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat maupun di daerah dan di lingkungan badan usaha lainnya baik BUMN dan BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan tersebut.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri”. Pengertian pelayanan juga diberikan oleh H.A.S.Moenir bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak terlalu kolektif, sebab melayani kepentingan perseorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan.”

Adanya dua definisi tentang pelayanan diatas, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh kedua pihak yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang atas dasarnya tidak terlihat dan akan menjadi pemilik bagi masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban yang sudah diatur.

Pelayanan umum yang baik merupakan hak masyarakat dimana pelayanan yang maksimal akan menjadi suatu hal yang berdampak positif bagi masyarakat. Dengan itu , pelayanan umum harus diberikan sesuai dengan standart yang berlaku dan itu merupakan syarat dan ukuran yang harus terpenuhi dalam penyelenggaraan

publik dan wajib ditaati oleh para pemberi layanan kepada masyarakat tersebut. Pemerintah merupakan subyek penyedia layanan yang harus menyediakan banyak kebutuhan para masyarakat yang dilayaninya, melalui suatu badan instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan para masyarakatnya. Pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyediaan pelayanan, melalui proses dan akuntabilitasnya, sehingga menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Berbicara tentang pelayanan birokrasi kepada masyarakat akan selalu menuju pada usahapemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat

2. Kejelasan dan kepastian

Dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum
- b. Persyaratan pelayanan umum
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pelayanannya
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- f. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
- g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat



3. Keamanan

Dalam hal keamanan pelayanan berarti mulai proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta peralatan yang dimanfaatkan secara optimal.

4. Keterbukaan

Dalam arti prosedur atau tata cara , persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi yaitu penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.

5. Efisiensi

Dalam arti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

6. Ekonomis

Dalam pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, pelayanan tidak membedakan kaya atau miskin, laki-laki atau perempuan , merata dalam memberi subyek pelayanan secara tidak diskriminatif.

## 8. Ketepatan Waktu

Berarti organisasi harus melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal yang lainnya hendaknya para petugas cepat tanggap dan peduli memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Keramahan dan sopan santun perlu diperhatikan ketika sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Wasistiono tentang definisi pelayanan adalah “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Definisi yang dikemukakan diatas pemberi pelayanan bukan hanya dari pihak instansi pemerintah saja, tetapi ada pihak yang dapat bekerjasama antara swasta dan masyarakat, sehingga kebutuhan yang dibutuhkan para masyarakat dapat terpenuhi dan tanpa biaya yang dialokasikan

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan publik adalah suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh para pemberi layanan dan penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standart pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, dalam waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesaian yang diajukan, dan disisi lain agar terhindar adanya biaya yang tidak semestinya dikeluarkan atau pungutan liar sebagai pelicin dari hasil pelayanan yang akan diberikan kepada penerima layanan. Diperlukannya waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi tolak ukur dan patokan begi pemberi layanan diatur

sedemikian menjadi efisien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

3. Biaya pelayanan, harus terlihat jelas jika memang ada . Untuk biaya pelayanan harus diberikan rincian atas biaya pelayanan tersebut, agar para aparatur tidak menerima pungutan liar sebagai imbalan dalam memberi layanan.
4. Produk pelayanan, yang diterima oleh pemberi layanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan . Produk layanan harus dipublikasikan pada standar pelayanan public untuk diketahui oleh para penerima layanan.
5. Sarana dan prasarana, harus didukung dengan baik dan memadai. Sarana dan prasarana pelayanan juga harus didukung dengan baik dan memadai karena sangat menentukan kinerja dan kualitas berjalannya pelayanan dengan baik dan lancar.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan serta kemampuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan, dimana pemberi layanan ini sebagai subyek dan mempunyai peranan yang sentral , karena intinya pemberi layanan merupakan suatu proses pemenuhan pemberi layanan kepada penerima layanan. Oleh karen itu, kompetensi pemberi layanan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik pula sehingga masyarakat menjadi puas.

Manfaat standart pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberi fokus pelayanan kepada masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standart pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat .dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Langkah penyusunan standar pelayanan, sebagai berikut :

1. Inventarisasi Tugas dan Fungsi

Untuk mengetahui jenis pelayanan yang perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan baik yang bersifat utama atau pendukung termasuk dasar hukum penyelenggara pelayanan publik.

2. Identifikasi jenis pelayanan

Jenis pelayanan yang diselenggarakan

3. Identifikasi pengguna layanan

Siapa target pelayanan yang langsung merasakan pelayanan maupun yang tidak langsung merasakan pelayanan.

4. Identifikasi harapan pelanggan atau survei harapan masyarakat

Untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat

5. Perumusan visi, misi dan tupoksi pelayanan

Visi dan misi dirumuskan melalui proses diskusi yang melibatkan seluruh komponen dalam unit pelayanan.

6. Identifikasi proses dan prosedur

Identifikasi langkah-langkah aktifitas dalam memberikan jenis pelayanan mulai dari awal sampai akhir.

7. Analisis produk pelayanan.

8. Analisis persyaratan pelayanan.

### **Gambaran Pelayanan Dan Kendala Yang Dihadapi**

Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global

dari *Covid-19*. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak bulan Maret 2020, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar dirumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH).

Sejumlah Lembaga melakukan penyesuaian kebijakan untuk *survive* dalam menjaga kinerjanya terutama memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini tidak pernah terbayangkan sebelumnya bagi pemangku kepentingan (stakeholder) untuk beradaptasi di era *Covid-19*. Mau tidak mau setiap lembaga atau instansi dipaksa untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada pihak lain. Bila sebelumnya interaksi lebih sering dalam bentuk tatap muka maka sekarang ini publik lebih akrab dengan penggunaan jejaring digital. Akan tetapi realita yang ada di lapangan tidak semua lembaga atau instansi siap untuk berinovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik. Banyak kendala yang dihadapi oleh lembaga terutama yang memiliki banyak cabang di daerah seperti infrastruktur yang masih terbatas dan masyarakat yang masih tidak melek akan teknologi. Walaupun terasa sulit untuk diterapkan di seluruh wilayah Indonesia, namun pelayanan publik yang berbasis digital harus segera diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat di era *Covid-19* ini. Penerapan

pelayanan publik yang berbasis digital seharusnya diaplikasikan sedini mungkin. Pemanfaatan teknologi digital dengan didukung infrastruktur dan sumber daya manusia yang handal dirasa dapat menjembatani akses pelayanan publik ditengah pandemi. Ketersediaan infrastruktur menjadi hal penting mengingat tidak semua daerah tersedia fasilitas teknologi yang mumpuni seperti di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora, sehingga belum dapat melakukan pelayanan administrasi secara online yang mengakibatkan masyarakat harus tetap datang ke kantor Kelurahan untuk mengurus persyaratan kependudukan dengan tetap menerapkan protocol kesehatan dan dibatasi waktu serta jumlah peminta pelayanan. Oleh sebab itu pemerintah harus memastikan dan mendukung ketersediaan fasilitas berbasis digital di berbagai daerah di Indonesia yang harus dibarengi dengan SDM yang unggul agar sinergi dalam pengaplikasian teknologi.

### **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora.**

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Menurut Osborne dan Plastrik, peningkatan pelayanan public dilingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi yaitu: 1. Strategi pengembangan struktur; 2. Strategi pengembangan penyederhanaan sistem prosedur; 3. Strategi pengembangan infrastruktur; 4. Strategi pengembangan budaya atau kultur; 5. Strategi pengembangan kewirausahaan.

Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kualitas layanan di era pandemi Covid-19 yang diterapkan oleh Kantor Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora dengan memberdayakan semua potensi yang ada, namun sampai sekarang ini belumlah maksimal. Untuk itu maka strategi peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan.

Untuk menetapkan strategi dan formulasi strategi peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora di masa

pandemi Covid-19 perlu dilakukan tahapan identifikasi faktor kunci keberhasilan dengan menggunakan analisis SWOT yaitu kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*).

Analisis lingkungan internal (dari dalam) terdiri dari kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) dan eksternal (dari luar) terdiri dari peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang sangat berpengaruh terhadap upaya mewujudkan visi dan misi Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora.

## 1. Faktor Internal

### a. Kekuatan (*strengths*)

- 1) Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kantor Kelurahan Tempelan berkualitas, karena sebagian besar pagawainya bertitel sarjana.
- 2) Sarana dan prasarana mendukung, dilengkapi internet.
- 3) Sesuai standart SOP.
- 4) Para pegawai Kelurahan Tempelan memiliki sikap empati dalam melayani masyarakat meskipun dimasa pandemi Covid
- 5) Memiliki struktur organisasi yang jelas
- 6) Memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani
- 7) Kompetensi para pegawai cukup tinggi
- 8) Kepemimpinan kepala kelurahan sangat tinggi
- 9) Anggaran kelurahan digunakan sesuai dengan kegiatan administrasi kependudukan di kelurahan.

### b. Kelemahan (*weakness*)

- 1) System pelayanan masih manual , bertatap muka dengan petugas pelayanan belum secara online
- 2) Kurang mendengar aspirasi dari masyarakat
- 3) Belum terbangunnya budaya kerja yang lebih baik
- 4) Belum tergalinya sumber pendapatan

## 2. Faktor Eksternal

### a. Peluang (*opportunities*)

- 1) Mampu memenuhi harapan masyarakat
- 2) Pelayanan terbuka dan memberikan perlakuan yang sama, tidak membeda-bedakan
- 3) Tidak dipungut biaya apapun atau gratis untuk semua pelayanan kependudukan
- 4) Lokasi kantor Kelurahan Tempelan strategis dan mudah dijangkau sehingga hemat biaya dan waktu
- 5) Pelayanan sesuai dengan sasaran masyarakat

### b. Ancaman (*threats*)

- 1) Struktur kependudukan yang tidak merata
- 2) Lingkungan sosial akan mengalami perubahan dimasa datang karena termasuk wilayah perkotaan
- 3) Kemajuan teknologi yang semakin pesat
- 4) Persaingan dalam memberikan pelayanan

Dari beberapa faktor internal dan eksternal tersebut dapat diinteraksikan sebagai berikut :

- a. Interaksi antara faktor kekuatan (*strengths*) dengan faktor peluang (*opportunities*), S-O ,”Menggunakan kekuatan dengan memanfaatkanpeluang yang ada” : lebih mengoptimalkan komitmen pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.
- b. Inetraksi antara faktor kekuatan (*strengths*) dengan faktor ancaman (*threats*), S-T, “Menggunakan kekuatan untuk meminimalkan ancaman “: mengoptimalkan kebijakan dan komitmen pemerintah daerah dalam rangka penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik yang baik, pengembangan model pelayanan baru atau secara online, pemanfaatan teknologi informasi.



- c. Interaksi antara faktor kelemahan (weakness) dengan faktor peluang (opportunities), W-O, “Atasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang” : meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah (pegawai) untuk mengatasi masalah pelayanan serta pemenuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung peningkatan kualitas layanan
- d. Interaksi antara faktor kelemahan (weakness) dengan faktor ancaman (threats), W-T, “Meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman” : tingkatkan komitmen dan tanggung jawab pemerintah dalam upaya peningkatan layanan serta tingkatkan SDM, sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan loyalitas aparatur negara dalam memberikan pelayanan.

Berikut akan diuraikan analisis faktor penentu keberhasilan dengan menggunakan SWOT analisis sebagaimana tercantum pada tabel berikut ini :

Tabel 1 Analisis Faktor Penentu Keberhasilan Dengan SWOT

<p>Faktor Lingkungan Internal</p> <p>Faktor Lingkungan Eksternal</p>	<p><b>Kekuatan (Strength)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ASN berkualitas</li> <li>-Sarana dan prasarana mendukung</li> <li>-Sesuai standart SOP</li> <li>-Para pegawai memiliki empati dalam melayani</li> <li>-Memiliki struktur organisasi yang jelas</li> <li>-Memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani</li> <li>-Kompetensi para pegawai tinggi</li> <li>-Kepemimpinan kepala kelurahan tinggi</li> </ul>	<p><b>Kelemahan (Weakness)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistem pelayanan masih manual, belum online</li> <li>-Kurang mendengar aspirasi masyarakat</li> <li>-Belum terbangunnya budaya kerja yang baik</li> <li>-Kekurangan SDM yang berkualitas</li> <li>-Belum tergalinya sumber pendapatan</li> </ul>
<p><b>Peluang (Opportunities)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mampu memenuhi harapan masyarakat</li> <li>-Pelayanan terbuka dan memberikan pelayanan yang</li> </ul>	<p><b>Strategi (S-O)</b></p> <p>Lebih mengoptimalkan komitmen pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam</p>	<p><b>Strategi (W-O)</b></p> <p>Meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah (pegawai) untuk mengatasi masalah pelayanan serta pemenuhan sarana dan prasarana dalam rangka</p>

sama, tidak membeda-bedakan -Tidak dipungut biaya semua jenis pelayanan -Pelayanan sesuai dengan sasaran masyarakat	upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan	mendukung peningkatan kualitas layanan kependudukan
<b>Ancaman (Threats)</b> -Struktur kependudukan yang tidak merata -Lingkungan social akan mengalami perubahan dimasa datang -Kemajuan teknologi yang semakin pesat -persaingan dalam memberikan pelayanan	<b>Strategi (S-T)</b> Mengoptimalkan kebijakan dan komitmen pemerintah daerah dalam rangka penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik yang baik, pengembangan model pelayanan baru atau secara online, pemanfaatan teknologi informasi	<b>Strategi (W-T)</b> Tingkatkan komitmen dan tanggung jawab pemerintah dalam upaya peningkatan layanan serta tingkatkan SDM, sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan public serta meningkatkan loyalitas aparatur negara dalam memberikan pelayanan

Strategi diatas merupakan strategi yang bertujuan agar aparatur negara dapat meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, komitmen, loyalitas atau sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan di masa pandemi Covid 19.

Melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid 19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nOmor 34 Tahun 2020, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Maka terkait surat edaran tersebut penyelenggara pelayanan publik harus dapat memastikan

bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut.

Upaya -upaya yang dilakukan Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan di masa pandemi Covid 19 :

1. Membentuk Tim Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 19 Tingkat Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora
2. Membentuk Tim Kampung Tangguh Tingkat Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora
3. Melakukan penyemprotan desinfektan di seluruh wilayah Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora
4. Menyediakan tempat cuci tangan , hand sanitaizer, termogun di Kantor Kelurahan Tempelan
5. Memberikan masker gratis apabila tidak memakai masker
6. Mengatur tempat duduk di ruang tunggu pelayanan berjarak 1,5 meter
7. Memberi pembatas plastik antara pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan
8. Memberikan edukasi kepada masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat (PHBS)
9. Memberikan sembako gratis untuk warga yang benar-benar terdampak Covid 19

## **PENUTUP**

Kekuatan yang dimiliki oleh Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora dalam upaya meningkatkan pelayanan kependudukan adalah kompetensi para pegawai tinggi prosedur kerja yang tidak berbelit-belit dan sesuai standart SOP, sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan, Memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani, memiliki struktur organisasi yang jelas, dan Kepemimpinan kepala kelurahan yang berkualitas, serta sarana dan prasarana mendukung.

Sedangkan kelemahannya pegawai adalah kurang mendengar aspirasi masyarakat, belum terbangunnya budaya kerja yang lebih baik, telat masuk kerja,

sering keluar kantor tanpa alasan yang jelas serta kekurangan SDM yang berkualitas. Kelemahan yang lain adalah sitem pelayanan kependudukan masih manual belum online karena belum siap perangkat elektroniknya sehingga masyarakat harus datang dan bertatap muka dengan petugas pelayanan. Padahal dimasa pandemi virus covid 19 diharapkan seminimal mungkin berhubungan dengan orang atau berkerumun.

Peluang yang dimiliki dalam peningkatan pelayanan kependudukan Kelurahan Tempelan adalah lokasi kantor yang strategi memudahkan masyarakat sehingga menghemat biaya dan waktu serta tidak ditarik biaya apapun dalam menerima pelayanan kependudukan. Pelayanan terbuka dan memberikan pelayanan yang sama, tidak membedakan, tidak dipungut biaya semua jenis pelayanan, Pelayanan sesuai dengan sasaran masyarakat.

Ancaman yang ada adalah struktur kependudukan yang tidak merata, Lingkungan social akan mengalami perubahan dimasa datang, Kemajuan teknologi yang semakin pesat, persaingan dalam memberikan pelayanan

Dari adanya kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman tersebut dibuatlah strategi yaitu Lebih mengoptimalkan komitmen pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan

Meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah (pegawai) untuk mengatasi masalah pelayanan serta pemenuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung peningkatan kualitas layanan kependudukan, Mengoptimalkan kebijakan dan komitmen pemerintah daerah dalam rangka penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik yang baik, pengembangan model pelayanan baru atau secara online, pemanfaatan teknologi informasi, Tingkatkan komitmen dan tanggung jawab pemerintah dalam upaya peningkatan layanan serta tingkatkan SDM, sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan public serta meningkatkan loyalitas aparatur negara dalam memberikan pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing .A Moment of Truth*.Singapore : Maxwell Macmillan International.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Impelementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Erlangga
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Edisi V.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2001. *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta : PPM.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinabela, Lijan Poltak et.al. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : LP3SE
- Usman, Husaini dan Purnomo.2008. *Metode Penelitian Sosial*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Wasistiono , Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung : Alqa Print.

### **Per-- Undang – Undangan :**

- PermenpanRB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Bupati Blora Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.