

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan
di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung

Soufhi Lautza ^a, F. Laksmi Fitriani ^b, Susi Susanti Tindaon ^c, Nanda Ravenska ^d

^{a,b,c,d}Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : asoufhilautza@gmail.com , blaksmi.fitriani@poltek.stialanbandung.ac.id ,
shanty.tindaon@poltek.stialanbandung.ac.id , nanda.ravenska@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dalam pelaksanaannya terdapat aspek-aspek yang dapat ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Kecamatan Cidadap Kota Bandung dan masyarakat, serta melalui analisis dokumen dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Cidadap melalui analisis *service quality* umumnya baik, meliputi pegawai yang berpenampilan rapi, sarana prasarana memadai, dan sikap pegawai yang ramah. Namun, terdapat aspek yang dapat ditingkatkan yakni terkait waktu penyelesaian berkas. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan memperbaiki penerangan dan menata ruangan lebih rapi untuk kenyamanan masyarakat, menambahkan papan informasi prosedur pelayanan akan membantu masyarakat memahami proses lebih jelas, memperbaiki *database* secara berkala, serta mengembangkan sistem redundansi server agar sistem di dalam pusat data dapat terus beroperasi dan data tetap tersedia meskipun terjadi gangguan.

Kata kunci: Pelayanan publik, Kecamatan Cidadap Kota Bandung, *Service Quality*, *Total Management Quality* (TQM).

Public Service Quality Analysis At The Cidadap District Office, Bandung City

Abstract

This study aims to analyze public services organized by the Cidadap District Office in Bandung City in improving the quality of service in accordance with the expectations of the community as service users. In its implementation, there are aspects that can be improved. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with employees of the Cidadap District in Bandung City and the community, as well as through document analysis and field observations. The results of the study indicate that public services in the Cidadap District through service quality analysis are generally good, including employees who are neatly dressed, adequate facilities and infrastructure, and friendly employee attitudes. However, there are aspects that can be improved, namely related to the time of completion of files. Recommendations that can be given are to improve lighting and arrange the room more neatly for the convenience of the community, add information boards on service procedures to help the community understand the process more clearly, update the database regularly, and develop a server redundancy system so that the system in the data center can continue to operate and data remains available even if there is a disruption.

Keywords: *Public services, Cidadap District Bandung City, Service Quality, Total Management Quality (TQM)*

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan cerminan kinerja pemerintah dalam mewujudkan pemerataan, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat. Adanya pelayanan publik juga untuk mencapai kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berkualitas, responsif, dan sesuai dengan harapan mereka. Dalam menilai sebuah kualitas pelayanan, Parasuraman, Zethaml, dan Berry mengembangkan model *service quality* yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam model *service quality* terdiri dari lima dimensi kualitas sebagai indikator untuk menganalisis kualitas pelayanan diantaranya adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Pelayanan yang dianggap baik, berhasil, dan berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka dapat dianggap belum berhasil, gagal, dan tidak berkualitas. Kualitas pelayanan sering kali bergantung pada persepsi atau cara pandang penerima/pengguna layanan, serta aturan dan ketentuan yang mengatur kualitas pelayanan publik (Gumolung et al., 2023).

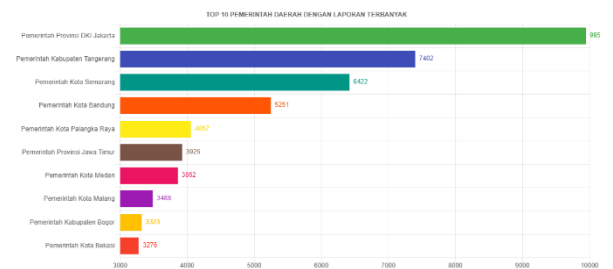
Pada praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya sesuai dengan standar dan harapan masyarakat, hal ini ditunjukkan (Mulawarman et al., 2023) bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan belum berjalan optimal karena masih banyaknya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan, kinerja pegawai yang masih lambat dalam memberikan pelayanan sehingga waktu pelayanan berlangsung lama, pegawai yang kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta masih adanya pegawai menunjukkan sikap yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang tidak optimal ini dapat menyebabkan berbagai dampak negatif, seperti penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatnya ketidakpuasan dan keluhan, serta inefisiensi

birokrasi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting untuk memastikan kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan pembangunan.

Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi tantangan, terutama maladministrasi. Hal ini sejalan dengan data bahwasannya sepanjang tahun 2023, Ombudsman RI menerima 7.392 laporan terkait pelayanan publik, dengan 3.415 di antaranya terindikasi maladministrasi. Ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik di Indonesia masih rentan terhadap ketidaktaatan prosedur dan penyimpangan.

Maladministrasi, menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh penyelenggara negara, menyebabkan kerugian bagi masyarakat. Mayoritas laporan maladministrasi pada tahun 2023 terkait dengan tidak memberikan pelayanan (1.362 laporan), penundaan berlarut (967 laporan), dan penyimpangan prosedur (651 laporan). Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan serta pengawasan yang lebih ketat.



Gambar 1. Data 10 Pemerintah Daerah dengan Laporan Terbanyak
Sumber: SP4N-LAPOR Tahun 2019-2023

Di tingkat lokal, pemerintah daerah, termasuk Kota Bandung, memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan publik. Namun, berdasarkan laporan Ombudsman selama lima tahun terakhir, pemerintah daerah masih menjadi instansi dengan tingkat pelapor tertinggi dalam masalah pelayanan publik.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

No	Provinsi	Kab/Kota	Jumlah Laporan
1	Daerah Khusus Ibukota Jakarta	Kota Jakarta Pusat	17,441
2	Banten	Tangerang	9,726
3	Jawa Barat	Kota Bandung	8,663
4	Jawa Tengah	Kota Semarang	7,227
5	Sumatera Utara	Kota Medan	6,804
6	Jawa Barat	Bogor	6,208
7	Daerah Khusus Ibukota Jakarta	Kota Jakarta Selatan	5,937
8	Jawa Timur	Kota Surabaya	5,641
9	Banten	Kota Tangerang	4,585
10	Jawa Timur	Sidoarjo	4,365

Gambar 2. Data 10 Kabupaten / Kota dengan Pelapor Terbanyak
Sumber: SP4N-LAPOR (2019-2023)

Kota Bandung sendiri menempati peringkat ketiga dalam jumlah laporan dengan total 8.663 laporan melalui sistem SP4N-LAPOR. Kategori laporan terbanyak termasuk administrasi kependudukan, bantuan sosial, dan kepegawaian. Jumlah laporan yang tinggi mencerminkan tingginya partisipasi masyarakat dan harapan terhadap pelayanan publik, tetapi juga menyoroti kebutuhan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kantor Kecamatan Cidadap, sebagai bagian dari pemerintah daerah, menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan laporan kinerja tahun 2022 mengidentifikasi tiga masalah utama: kurangnya sumber daya manusia (SDM), pelaporan program dan kegiatan yang belum optimal, serta pemanfaatan teknologi informasi yang kurang memadai. Kekurangan SDM berdampak pada peningkatan beban kerja dan menurunkan efisiensi pelayanan. Kurangnya responsivitas dalam pelaporan mencerminkan ketidakmampuan kecamatan untuk memenuhi harapan masyarakat terkait transparansi. Sementara itu, teknologi informasi yang tidak optimal juga dapat memperlambat proses pelayanan.

Secara keseluruhan, Kecamatan Cidadap masih mengalami hambatan dalam tiga indikator

kualitas pelayanan publik: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh dalam sistem pelayanan untuk memastikan tercapainya standar yang diharapkan oleh masyarakat.

Ketidakefektifan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penelitian ini diperlukan untuk mengidentifikasi mengidentifikasi kondisi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Cidadap, dengan fokus pada pemahaman mendalam tentang tantangan dan kendala yang dihadapi dan menemukan upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat dan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif (Adlini et al., 2022) untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cidadap, Kota Bandung. Subjek penelitian melibatkan petugas kecamatan dan pengguna jasa sebagai informan.

Fokus utama penelitian adalah pada analisis berbagai aspek pelayanan publik, seperti responsivitas, keandalan, dan empati dalam pelayanan. Data diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan pertanyaan terbuka, observasi lapangan, dan dokumentasi, serta data sekunder dari dokumen resmi dan literatur terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan pelayanan serta memberikan rekomendasi upaya perbaikan.

C. PEMBAHASAN

Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung adalah salah satu instansi daerah yang berfungsi sebagai pusat pelayanan publik bagi masyarakat. Untuk menilai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cidadap, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Berry, yang mencakup *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Penelitian ini juga mengidentifikasi kendala dan hambatan yang ada untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung.

Tabel 1. Hasil Analisis *Service Quality*

Data	Kategori	Frekuensi
“Penampilan pegawai sudah cukup rapi dan sopan dengan menggunakan seragam sesuai aturan”	Penampilan pegawai	9 kali
“Penerangan di ruang tunggu agak gelap, sehingga membuat suasana kurang nyaman.”	Kondisi Fisik	4 kali
“Ruangan pelayanan kurang tertata rapi karena banyaknya dokumen”	Kondisi Fisik	2 kali
“Lingkungan Kecamatan Cidadap sudah cukup bersih”	Kondisi Fisik	9 kali
“Dokumen yang diterima terdapat kesalahan data yang harus diperbaiki”	Kualitas SDM	1 kali
“Kemampuan operator IT yang dirasa masih kurang memuaskan”	Kualitas SDM	1 kali
“Menunggu cukup lama untuk mendapatkan layanan”	Keterlamabatan Pelayanan	2 kali
“Belum pernah mencoba sarana pengaduan atau memberikan masukan karena	Informasi Layanan	8 kali

tidak tahu ada fasilitas tersebut.”

“Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berkas melebihi waktu yang dijanjikan.”	Keterlamabatan Pelayanan	6 kali
--	--------------------------	--------

“Pegawai ramah dan sopan”	Sikap Pegawai	8 kali
---------------------------	---------------	--------

Sumber : hasil wawancara (Juni-Juli 2024)

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap melibatkan penampilan fasilitas, sarana prasarana, dan media komunikasi yang digunakan, sebagaimana dijelaskan oleh (Pristikawati & Oktariyanda, 2024). Penampilan pegawai dan kondisi fisik kantor berperan penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Berdasarkan analisis wawancara dan observasi, pegawai Kecamatan Cidadap menunjukkan penampilan yang sangat baik dengan berpakaian rapi dan sesuai prosedur. Kondisi kantor juga memadai, dengan lingkungan yang asri, tempat parkir yang cukup, ruang tunggu bersih, serta fasilitas front office yang dilengkapi dengan pendingin ruangan dan CCTV.

Namun, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Pertama, Kecamatan Cidadap belum menerapkan sistem antrean digital, yang dapat meningkatkan efisiensi dengan mengatur antrean secara otomatis dan mengurangi waktu tunggu. Kedua, belum adanya papan informasi mengenai alur prosedur dan standar pelayanan di area depan menyulitkan masyarakat dalam memahami proses pelayanan, yang dapat menurunkan kepuasan. Selain itu, ketiadaan area khusus merokok mengurangi kenyamanan dan kesehatan pengunjung serta pegawai.

Meskipun fasilitas fisik sudah cukup baik, ada beberapa aspek kenyamanan yang perlu ditingkatkan menurut masyarakat. Penerangan di ruang pelayanan perlu diperbaiki karena saat ini terlihat redup, yang mengganggu kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Penataan dokumen di ruang pelayanan juga

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

memerlukan perbaikan untuk menciptakan kesan yang lebih rapi dan teratur, serta mempermudah proses pelayanan.

Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, Kecamatan Cidadap dapat lebih memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, dan memperbaiki citra positif sebagai instansi pelayanan publik.

b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* (Keandalan) dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap mencakup dua indikator utama: kompetensi pelaksana dan produk. Kompetensi pelaksana mengukur kecermatan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, sementara produk berfokus pada kesesuaian output layanan dengan standar operasional prosedur dan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, umumnya pegawai Kecamatan Cidadap dinilai baik dalam hal akurasi pelayanan. Pegawai dinilai cermat dan memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan tanpa kendala signifikan. Namun, terdapat kasus kesalahan dalam pembuatan Kartu Keluarga yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam prosedur pengecekan untuk menghindari kesalahan serupa di masa depan.

Kemampuan teknis pegawai juga mendapatkan apresiasi, dengan masyarakat mengakui bahwa pegawai cukup paham alur pelayanan dan kebutuhan mereka. Meski demikian, terdapat keluhan terkait lamanya proses pembuatan Kartu Keluarga, yang mungkin disebabkan oleh regulasi atau faktor teknis. Kendala teknis, seperti gangguan server yang tidak dapat diprediksi, juga menjadi masalah. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan teknis bagi pegawai serta pemeliharaan sistem IT yang lebih baik diperlukan untuk mengurangi gangguan dan mempercepat pelayanan.

Secara keseluruhan, Kecamatan Cidadap memiliki fondasi yang baik dalam dimensi keandalan pelayanan publik. Meskipun pelayanan sebagian besar berjalan dengan baik dan pegawai menunjukkan kompetensi serta kemampuan teknis yang memadai, masih ada

ruang untuk perbaikan dalam hal prosedur pengecekan dan penanganan kendala teknis. Perbaikan dalam kedua aspek ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap adalah aspek penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut (Khilmiah et al., 2020), daya tanggap mencerminkan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu, serta siap menangani keluhan. Kemampuan ini berperan besar dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Pristikawati & Oktariyanda, 2024)

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai di Kecamatan Cidadap umumnya baik. Banyak masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan kualitas respon, terutama dalam layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Namun, beberapa informan melaporkan adanya keterlambatan respon yang disebabkan oleh kendala internal, seperti koordinasi yang kurang efisien antar pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan umumnya baik, masih ada area yang perlu diperbaiki.

Kecamatan Cidadap telah menyediakan berbagai sarana untuk pengaduan, saran, dan masukan, termasuk kotak saran fisik, media sosial, dan sistem online melalui link lapor. Meskipun fasilitas ini ada, banyak masyarakat belum mengetahui atau menggunakan sarana tersebut. Kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan menjadi kendala utama. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan promosi dan edukasi yang lebih baik mengenai sarana pengaduan.

Penanganan keluhan juga perlu ditingkatkan. Masyarakat menginginkan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap setiap keluhan. Saat ini, terdapat ketidakpastian mengenai proses dan kecepatan penanganan keluhan, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem penanganan aduan agar lebih responsif dan transparan.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap melibatkan sistem, mekanisme, dan prosedur yang harus sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, aman, dan terpercaya. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, Kecamatan Cidadap dianggap memenuhi indikator keakuratan informasi dan kejelasan prosedur. Informasi mengenai administrasi kependudukan disampaikan dengan akurat, mencakup semua persyaratan yang diperlukan, dan prosedur pelayanan dijelaskan dengan jelas. Namun, dalam praktiknya, indikator ketepatan waktu masih menjadi tantangan. Banyak masyarakat mengalami keterlambatan dalam penyelesaian berkas, yang seringkali melebihi tenggat waktu yang dijanjikan. Ketidakjelasan mengenai alasan keterlambatan juga menjadi masalah, menunjukkan kekurangan dalam komunikasi antara pihak kecamatan dan masyarakat. Waktu yang diperlukan untuk pendaftaran dan verifikasi berkas di front office adalah sekitar 15 menit, namun penyelesaian keseluruhan berkas membutuhkan waktu 1-2 hari, yang bisa diperpanjang akibat kendala tak terduga.

Beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan SOP meliputi perbedaan data antara persyaratan fisik dan database kecamatan, gangguan server, antrian berkas di Disdukcapil, dan waktu tunggu untuk tanda tangan pimpinan. Meskipun Kecamatan Cidadap berupaya mengikuti SOP, berbagai kendala teknis dan administratif ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam sistem dan mekanisme pelayanan, serta peningkatan koordinasi, diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta memperbaiki kepercayaan masyarakat.

e. Empathy (Empati).

Dimensi empati dalam pelayanan publik di Kecamatan Cidadap menunjukkan pencapaian yang baik. Pegawai secara konsisten menunjukkan sikap ramah dan sopan, serta memberikan perhatian penuh kepada masyarakat. Mereka menyapa dengan ramah dan selalu menanyakan kebutuhan masyarakat dengan cermat, menciptakan suasana yang

nyaman dan aman bagi pengunjung. Empati juga terwujud dalam sikap mendengarkan aktif, di mana pegawai benar-benar memperhatikan dan memahami kebutuhan masyarakat dengan detail. Pelayanan diberikan sesuai dengan antrean, memastikan bahwa semua masyarakat dilayani secara adil sesuai dengan kedatangan mereka. Pegawai juga menunjukkan penghargaan terhadap keluhan masyarakat dengan membuka jalur komunikasi yang efektif, memberikan informasi, dan solusi yang akurat untuk menyelesaikan masalah. Hal ini mencerminkan komitmen Kecamatan Cidadap dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga penuh perhatian dan penghargaan kepada setiap individu yang dilayani.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen yang memastikan produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang diharapkan pelanggan. TQM fokus pada perbaikan berkelanjutan dalam semua proses dan sumber daya organisasi. Dalam konteks Kecamatan Cidadap, TQM diterapkan melalui empat dimensi utama: Customer Focused, Continuous Improvement, Employee, dan Quality Assurance, untuk memberikan pelayanan optimal dan memenuhi ekspektasi masyarakat (Husin et al., 2024).

a. Customer Focused

Kecamatan Cidadap mengutamakan dimensi *Customer Focused* dari *Total Quality Management (TQM)* dengan melibatkan masyarakat secara aktif melalui forum diskusi dengan RT/RW. Forum ini memastikan informasi penting dan prosedur pelayanan disosialisasikan dengan jelas. Masyarakat dapat memberikan saran dan masukan melalui berbagai saluran, termasuk pertemuan rutin, kotak saran, dan fasilitas pengaduan online. Umpan balik ini diproses sistematis untuk perbaikan layanan.

b. Continuous Improvement

Continuous Improvement berfokus pada peningkatan berkelanjutan kualitas dan efisiensi melalui perbaikan kecil yang terus-menerus. Untuk mengatasi kendala di Kecamatan Cidadap, seperti ketepatan waktu penyelesaian berkas, beberapa langkah

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

perbaikan dapat diterapkan yakni Sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan memberikan informasi kepada masyarakat tentang aplikasi IKD untuk memverifikasi dan menyelaraskan data secara digital, yang membantu mempercepat proses. Pengembangan Sistem Backup Server dengan menerapkan sistem backup dan redundansi server untuk mengatasi gangguan server yang tidak terduga, memastikan ketersediaan layanan dan data terus-menerus. Otomatisasi Tanda Tangan dengan menggunakan tanda tangan elektronik untuk mempercepat proses persetujuan, yang mengurangi waktu tunggu secara signifikan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memperbaiki proses secara berkelanjutan dan meningkatkan efisiensi pelayanan..

c. Employee

Penilaian dan pengembangan kinerja pegawai di Kecamatan Cidadap dilakukan melalui evaluasi langsung oleh atasan dan pelatihan dari dinas terkait. Namun, pelatihan saat ini masih bersifat umum. Untuk meningkatkan efektivitas, disarankan pembinaan dilakukan secara terfokus sesuai bidang kerja dan kebutuhan individu pegawai. Pendekatan ini akan meningkatkan pengembangan dan efektivitas pegawai secara spesifik.

d. Quality Assurance

Dimensi *Quality Assurance* di Kecamatan Cidadap melibatkan pengawasan eksternal oleh Inspektorat dan pengawasan internal oleh atasan setiap bidang. Pengawasan ini mencakup aspek kepegawaian, keuangan, dan layanan untuk memastikan kepatuhan dan transparansi. Temuan dari pengawasan digunakan untuk perbaikan berkelanjutan, dan hasil evaluasi disampaikan melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang dipublikasikan di website resmi.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cidadap umumnya baik dengan pegawai yang kompeten dan fasilitas memadai. Namun, terdapat kekurangan dalam penerangan, penataan ruangan, dan papan informasi. Ketepatan waktu penyelesaian berkas masih

perlu ditingkatkan. Hambatan utama meliputi ketidaksesuaian data, gangguan server, proses pengiriman berkas, dan waktu tunggu tanda tangan pimpinan. Perbaikan diperlukan melalui *Total Quality Management* (TQM) dengan fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, pengembangan pegawai, dan jaminan kualitas. Ini termasuk meningkatkan fasilitas, menambahkan papan informasi, menyosialisasikan Identitas Kependudukan Digital (IKD), mengembangkan sistem redundansi server, dan memberikan pelatihan terfokus untuk pegawai.

REFERENSI

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1). <https://ummaspul.ejournal.id/maspuljr/article/view/3394>
- Agustina, I., Rindiani, B., Dellarosa, A., Gunawan, A. A., & Herdiana, S. (2022). How Well are Job Burnout and Engagement Related to Public Service Motivation Among Civil Servants? Empirical Evidence in Pandemic Setting. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6 (1), 36-45. <https://doi.org/10.30741/adv.v6i1.828>
- Agustina, I., Pradesa, H.A., Putranto, R.A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)*, 4 (2), 218-235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>
- Agustina, I., & Harijanto, D. (2022). Determinan Perilaku Proaktif Pegawai Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi, Keadilan Distributif Serta Keadilan Prosedural. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3 (1), 102-120. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i1.1109>
- As-Sajjad, M. D., Agustina, I., & Wiradiputra, I. A. (2023). Assessing Technical, Functional And Image Aspects Of Service Quality

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- And Their Impact On Citizen Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(2), 173–188. <https://doi.org/10.30741/adv.v7i2.1215>
- Dharmanegara, I. B. A., Sulistyan, R. B., & Agustina, I. (2021). How Well Public Service Motivation and Job Satisfaction in Enhancing the Effect of Compensation on Job Performance?. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(2), 181–192. <https://doi.org/10.30741/wiga.v11i2.853>
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/49292>
- Hanif, R., Sidi, A.P., Annisa, A.R.(2024). Model Aida Pada Pelayanan Pelanggan Untuk Meningkatkan Keputusan Pembelian. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8 (1), 19-33. <http://doi.org/10.25273/capital.v8i1.19931>
- Husin, N. F., Alhadar, F. M., & Sabuhari, R. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Sosial. *Co-Value Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(8). <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/covalue/article/view/4095>
- Kecamatan Cidadap. (2022). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2022. (Laporan Kinerja)*. Pemerintah Kecamatan Cidadap. <https://multisite.bandung.go.id/kecamatan-cidadap/informasi-berkala/>
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 14(2). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8065>
- Mulawarman, A., Priyatna, S., & Sahroni. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2). <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/4495>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Adil dan Pasti: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/produk/lihat/330/SUBLT5a1ea951d55c4file20200303154858.pdf>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Mengawal Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020*. Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021*. Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/produk/unduh/673/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20220401_110804.pdf
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Mengawasi Pelayanan Publik bagi Pemulihan yang Lebih Kuat: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022*. Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*. Ombudsman

- Republik Indonesia.
https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf
- Pradesa, H.A., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting Pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 725-734.
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2419>
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884-901.
<https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1922>
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 12(1).
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/57118>
- Putranto, R. A., & Anwar, S. (2021). Tinjauan Empiris Motivasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi: Sebuah Studi Pada Aparatur Sipil Negara di Bandung. *Progress Conference*, 4(1), 424-431. Retrieved from <http://proceedings.itbwigalumajang.ac.id/index.php/progress/article/view/393>
- Sufianti, E., Jubaedah, E., Abdullah, S. (2020). Building Sustainability of Public Service Innovation in Bandung City, West Java, Indonesia. *Proceedings of the 2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, pp. 19 - 24.
 10.2991/assehr.k.210629.005
- Tanjung, H., Salleh, N. S. N. M. ., & Pradesa, H. A. . (2023). Mediating Role of Public Service Motivation in Enhancing the Effect of Spiritual Leadership on Felt Obligation and Affective Commitment. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 864-875.
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i4.49540>
- Taufik, N.I., Sulistianti, I., Pradesa, H.A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola perusahaan. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5 (2), 857-867.
<https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>
- Taufik, N.I., Pradesa, H., & Agustina, I. (2022). Persepsi Risiko Pada Pemerintahan Desa: Sebuah Tinjauan Dari Perspektif Perangkat Desa Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 120-135.
<https://doi.org/10.32815/jibeka.v16i1.353>
- Utami, I. R., Putranto, R. A., & Agustina, I. (2022). Strengthening Public Service Motivation with Spiritual Leadership: An empirical Study of Public Organizations in East Java. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 12(4), 338-351.
<https://doi.org/10.30741/wiga.v12i4.920>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128-141.
<https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>