

UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BOGOR

Dewi Nur Fadhillah¹, Afmi Apriliani², Ginung Pratidina³.

¹²³Program Studi Administrasi Publik (Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu
Politik/Universitas

Djuanda, , Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Bogor 16720)

*Korespondensi: Dewi Nur Fadhillah. Email: dewifadhillah28@gmail.com

ABSTRAK

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Bogor memiliki tanggung jawab membantu program kepala daerah dan wakil kepala daerah terpilih sesuai dengan visi dan misi pada periode tertentu. Selain tugas tersebut, KESBANGPOL juga berperan dalam menerbitkan surat izin penelitian, menjadikannya tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat, khususnya mahasiswa/i, untuk mengajukan surat penelitian. Kesbangpol harus menyediakan layanan yang berkualitas tinggi untuk masyarakat. Jika layanan tersebut kurang memadai atau tidak sesuai dengan harapan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya – upaya yang dilakukan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bogor dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang telah dikumpulkan guna menjelaskan kualitas pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bogor, peneliti menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan utama pada penelitian ini adalah Pegawai pelayanan dan informan pendukung nya adalah masyarakat. Beberapa hambatan dalam pelayanan perizinan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik mencakup komunikasi yang kurang jelas dalam penyampaian informasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta masalah internal tim. Untuk mengatasi hambatan tersebut, berbagai upaya telah dilakukan, seperti pelatihan komunikasi yang efektif, prioritasasi dan delegasi pekerjaan, serta penyelenggaraan sesi team building. Saran dari penelitian ini adalah agar pegawai lebih aktif memberikan informasi melalui akun website dan menambah media informasi, meningkatkan fasilitas dan peralatan, seperti menambah jumlah komputer dalam pelayanan, agar proses pelayanan menjadi lebih cepat.

Kata Kunci: upaya, kualitas pelayanan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik,

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah usaha yang menitikberatkan pada pemenuhan serta tepat waktu dalam mencapai ekspektasi masyarakat. Kasmir (2017, hlm. 47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan melibatkan tindakan atau upaya dari individu atau organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Kepuasan ini dapat tercapai apabila harapan masyarakat terpenuhi.

Memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dapat membangun kepercayaan dan kenyamanan, serta menciptakan hubungan jangka panjang antara instansi dan masyarakat. Menurut Amin Ibrahim (2008, hlm. 22), yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018, hlm. 40), kualitas pelayanan publik adalah penilaian kualitas yang muncul saat memberikan layanan, melibatkan orang, proses, produk, dan lingkungan. Sementara itu, menurut Kotler (2000, hlm. 25), yang dikutip dalam Siadari (2015), kualitas pelayanan mencakup kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang nyata maupun tersembunyi, dari seluruh karakteristik barang atau jasa.

Sebagai salah satu lembaga pemerintah, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Bogor memiliki tanggung jawab untuk mendukung program kepala daerah dan wakil kepala daerah terpilih sesuai dengan visi dan misi mereka selama periode tertentu. Selain tanggung jawab ini, KESBANGPOL juga berperan dalam menerbitkan surat izin penelitian, yang menjadikannya tujuan utama bagi masyarakat, khususnya mahasiswa, untuk mengajukan surat izin penelitian. KESBANGPOL harus menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Jika layanan yang diberikan kurang memadai atau tidak memenuhi harapan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kesbangpol Kota Bogor.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menggabungkan beberapa instansi pemerintah untuk menyediakan berbagai layanan publik yang terintegrasi bagi masyarakat. Unit ini bertanggung jawab atas pelayanan publik di bidang perizinan dan rekomendasi (Wance, 2019). Berdasarkan temuan penulis di Badan Kesbangpol Kota Bogor, layanan publik tersebut belum berjalan secara efektif.

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa ada masalah dalam aspek keterbukaan, karena informasi tentang pelayanan hanya bisa diakses dengan langsung datang ke Kantor Badan Kesbangpol Kota Bogor. Hal ini terlihat dari website Kesbangpol Kota Bogor yang belum dilengkapi dengan persyaratan dan prosedur pelayanan. Selain itu, masalah fasilitas dan kelengkapan juga memperlambat pelayanan, terlihat dari hanya adanya satu komputer untuk pelayanan dan tidak adanya buku tamu (data pengunjung). Selain itu, kurangnya empati pegawai dalam menangani masalah masyarakat, seperti lambat dalam merespons, juga menjadi permasalahan.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya – upaya yang dilakukan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bogor dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan.

METODE PENELITIAN

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang telah dikumpulkan guna menjelaskan kualitas pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bogor, peneliti menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bogor. Informan penelitian dipilih menggunakan metode purposive sampling, dengan

pertimbangan bahwa mereka mampu memberikan informasi yang lengkap dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan utama adalah pegawai pelayanan yang mengetahui kendala apa saja yang sering ada dipelayanan dan bagaimana uapaya yang dilakukan. Informan pendukung beberapa masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan di Badan Kestuan Bangsa dan Politik Kota Bogor. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis model interaktif, yang memungkinkan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga data jenuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bogor terdapat beberapa hambatan yang terjadi di pelayanan.

A. Hambatan yang terjadi pada Pelayanan

Permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan perizinan di Kesbangpol Kota Bogor adalah kurangnya komunikasi yang jelas antara pegawai dan masyarakat. Misalnya, informasi mengenai prosedur operasional standar (SOP) sering disampaikan dengan tidak jelas, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan surat izin seringkali datang tanpa membawa persyaratan yang lengkap. Hasil wawancara dengan Bapak Okky, seorang pegawai pelayanan, mengungkapkan bahwa banyak masyarakat tidak memahami informasi yang telah disampaikan dan tidak memperhatikan persyaratannya.

Selain itu, keterbatasan sumber daya staf juga menjadi hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, ketika masyarakat membutuhkan tanda tangan dari Kasubag Umum, seringkali pegawai tersebut tidak berada di tempat dan tidak ada yang bisa menggantikannya. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu beberapa jam atau kembali keesokan harinya, sehingga waktu pelayanan yang seharusnya hanya memerlukan 5 menit menjadi terhambat dan memakan lebih banyak waktu. Selain jumlah staf dan

waktu, keterbatasan fasilitas seperti jumlah komputer dan papan informasi juga menjadi kendala. Menurut hasil wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa mereka pernah mengalami penundaan hingga 5 jam untuk mendapatkan tanda tangan karena harus menunggu pegawai Kasubag Umum.

Masalah internal tim juga menghambat pelayanan, seperti kurangnya keharmonisan atau kerja sama dalam tim. Misalnya, berdasarkan pengalaman pribadi saya, saya pernah mengajukan surat untuk penelitian di kantor Kesbangpol Kota Bogor yang disetujui oleh Pak Arifin sebagai staf kepegawaian. Namun, ketika saya kembali beberapa waktu kemudian, tidak ada yang mengizinkan saya mengambil data karena tidak ada konfirmasi mengenai izin penelitian saya di kantor Kesbangpol Kota Bogor, sehingga saya harus mengajukan permohonan ulang.

B. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Bogor telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala yang sering terjadi dalam pelayanan:

1. Mengatasi Kendala dalam Komunikasi:

Bakesbangpol Kota Bogor telah menyelenggarakan pelatihan komunikasi yang efektif bagi staf. Tujuannya adalah agar staf dapat menyampaikan informasi dengan jelas, baik kepada sesama staf maupun kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan ini juga bertujuan untuk memperbaiki cara komunikasi dalam penyampaian informasi serta memastikan adanya saluran komunikasi yang terbuka bagi masyarakat.

2. Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya:

Bakesbangpol melaksanakan perencanaan sumber daya yang matang dan fleksibel. Mereka memprioritaskan tugas dengan menentukan tugas-tugas yang paling penting atau mendesak untuk diselesaikan terlebih dahulu, berdasarkan batas waktu yang ada. Selain itu, mereka juga mendelegasikan pekerjaan secara efektif, menyerahkan tugas atau tanggung jawab kepada individu yang memiliki keterampilan dan waktu yang tepat.

3. Mengatasi Masalah Internal Tim:

Langkah-langkah yang diambil antara lain membangun budaya kerja yang positif, seperti berkomunikasi secara terbuka dengan rekan kerja atau manajemen dan memberikan tanggapan dalam berbagi ide. Selain itu, Bakesbangpol juga mengadakan sesi team building yang bertujuan untuk memperkuat kolaborasi, meningkatkan motivasi, mengurangi konflik, dan meningkatkan performa tim secara keseluruhan. Untuk mengatasi masalah atau konflik, segera dilakukan mediasi guna mencari solusi terbaik.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bogor mengungkapkan beberapa hambatan signifikan dalam pelayanan mereka. Salah satunya adalah kurangnya komunikasi yang jelas antara pegawai dengan masyarakat, terutama dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur operasional standar (SOP). Hal ini sering kali menyebabkan masyarakat datang tanpa persyaratan lengkap saat mengajukan surat izin. Selain itu, keterbatasan jumlah dan ketersediaan staf, seperti ketiadaan Kasubag Umum yang dibutuhkan untuk tanda tangan, sering mengakibatkan penundaan yang signifikan dalam proses pelayanan. Masalah lainnya meliputi keterbatasan fasilitas seperti komputer dan papan informasi, yang juga berkontribusi terhadap lambatnya proses pelayanan. Selain itu,

masalah internal tim, seperti kurangnya keharmonisan atau koordinasi dalam tim, juga terlihat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem dan koordinasi internal untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan di Kesbangpol Kota Bogor.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Bogor telah mengambil berbagai langkah strategis. Pertama, mereka telah menyelenggarakan pelatihan komunikasi efektif bagi staf guna memastikan informasi disampaikan dengan jelas baik di internal maupun kepada masyarakat. Selain itu, mereka juga memperbaiki saluran komunikasi agar lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kedua, untuk mengatasi keterbatasan sumber daya, Bakesbangpol menerapkan perencanaan yang matang dan fleksibel, dengan memprioritaskan tugas yang mendesak dan mendelegasikan pekerjaan dengan efisien. Ketiga, untuk mengatasi masalah internal tim, mereka membangun budaya kerja yang positif dan mengadakan sesi team building untuk meningkatkan kolaborasi, motivasi, serta mengurangi konflik di dalam tim. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja dan pelayanan Bakesbangpol Kota Bogor secara keseluruhan.

REFERENSI

- Fahad, A., Maksudi, B. I., & Pradidina, G. (2019). Kualitas Pelayanan Pergantian STNK 5 Tahun di Samsat Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2).
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105-115.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 3(1), 20-30.
- Maani, K. D. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Demokrasi*, 4(2).
- Rahayu, A. D., & Purnamasari, H. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 8(1), 29-43.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-52.
- Salbiah, E., & Apriliani, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*, 8(2), 141-152.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.