

**E-SERVICE QUALITY SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DIKOTA BANDUNG
(STUDI KASUS PADA KECAMATAN KIARACONDONG)**

Oleh

Dina¹⁾, Heri²⁾, Henti Widasari³⁾

^{1),2),3)}Dosen Administrasi Negara FISIP Universitas Al-Ghifari Bandung

email: ¹⁾dina.shusein@gmail.com, ²⁾achief1984@gmail.com, ³⁾hentiwindasari@gmail.com

ABSTRAK. *E-Service Quality* merupakan salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mudah bagi masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, permasalahan yang ditemui adalah belum optimalnya penggunaan fasilitas untuk memberikan informasi secara online kepada masyarakat, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan secara online dengan memaksimalkan berbagai fasilitas yang ada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penggambaran secara deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dengan informan dan studi dokumentasi. Dalam teknik analisis datanya dilakukan dengan pengamatan pada objek wawancara sehingga menghasilkan penelitian yang menjawab permasalahan yang sudah dipaparkan. Hasil penelitian yang didapatkan ialah dalam 4 indikator menurut Zeithaml, terdapat instrumen efisiensi yang terbatas pada beberapa fitur saja, reliabilitas yang belum berjalan secara optimal, sementara untuk *Fulfillment* dan *Privasi* sudah berjalan dengan baik namun dikarenakan kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya inisiatif masyarakat sehingga belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *E-Service*, *E-Service Quality*

ABSTRACT. *E-Service Quality* is one of the government's ways to improve the quality of services that are easy for the community by utilizing the development of information and communication technology, the problem encountered is that the use of facilities to provide information online to the public is not optimal, this research is expected to be input for government agencies to improve online services by maximizing various existing facilities. This study uses a qualitative research method with a descriptive depiction. Data collection techniques used in the form of observation, interviews with informants and documentation studies. In the technique of data analysis is done by observing the object of the interview so as to produce research that answers the problems that have been described. The research results obtained are in 4 indicators according to Zeithaml, there are efficiency instruments that are limited to a few features, reliability that has not run optimally, while fulfillment and privacy have been going well but due to low public awareness and lack of community initiative, it has not been implemented yet. Well done.

Keywords: Public Service, *E-Service*, *E-Service Quality*

PENDAHULUAN

Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat yang bertugas melayani masyarakat dengan menciptakan kondisi yang nyaman dalam pelayanan. Pemerintahan beserta aparaturnya dituntut untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitas agar tujuan organisasi dapat tercapai bersama, oleh karena itu birokrasi publik mempunyai kewajiban serta bertanggung jawab memberikan pelayanan publik yang baik dan professional. Maka dari itu pelayanan publik berarti pemberian layanan dalam rangka melayani keperluan masyarakat luas yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi.

Pelayanan publik merupakan upaya negara dalam melaksanakan pemenuhan atas kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara berupa barang, jasa dan pelayanan keadministrasian yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-undang 1945 tercantum amanat kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi tercapainya kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan dapat dinilai kinerja baik dan buruknya melalui penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, selanjutnya dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun menyatakan secara langsung bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik-

Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Merujuk pada Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang menjelaskan, bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*. Pada 30 April 2018 Kota Batam sudah terlebih dahulu melaksanakan pelayanan di Kecamatan berbasis online Hal ini sejalan juga dengan Visi dan Misi Walikota dan Wakil Walikota Batam dalam hal peningkatan layanan publik berbasis elektronik, khususnya bidang administrasi kependudukan.

Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan (APOK) adalah sebuah aplikasi berbasis website yang dibangun untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kota Batam secara online. Aplikasi ini dibuat untuk membantu memudahkan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan pengurusan surat, kartu kuning atau berkas izin di kecamatan.

Pelayanan publik di Kecamatan Kiaracandong lebih banyak dilakukan secara manual namun untuk pelayanan-

publik secara elektronik sudah dilakukan seperti pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga yang terintegrasi dengan Disdukcapil setempat. Hakikatnya pelayanan publik secara elektronik ialah pelayanan yang dilakukan menggunakan media online dengan tujuan memudahkan pelayanan bagi masyarakat, namun dalam beberapa aspek pelayanan secara elektronik atau online ini belum tersosialisasikan dengan baik karena mengalami beberapa kendala.

Berdasarkan hasil pra observasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa indikasi permasalahan yang dijumpai di Kecamatan Kiaracondong sebagai berikut:

1. Belum optimalnya *efisiensi* (ketepatan) fungsi website Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Permasalahan belum optimalnya website Kecamatan Kiaracondong yaitu kurang berfungsinya website dalam pemberian informasi mengenai layanan yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti dokumen yang diperlukan untuk mengurus administrasi kependudukan ataupun pembuatan surat yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari tampilan website yang hanya memuat sejumlah informasi secara umum saja dan beberapa fitur belum tersedia dengan lengkap, seperti gambar

Gambar 1. Website Kecamatan Kiaracondong



Sumber: kiaracondong.bandung.go.id 2020

Belum optimalnya *reliabilitas* (keandalan) penggunaan platform media sosial Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Permasalahan belum optimalnya penggunaan platform media sosial Kecamatan Kiaracondong yaitu pemberitahuan mengenai jam layanan Kecamatan di masa pandemi. Akibatnya masyarakat harus mendatangi Kecamatan untuk menerima informasi yang sebetulnya bisa diakses melalui platform media sosial Kecamatan sehingga meminimalisir resiko berkerumun dimasa pandemi Covid-19. Hal ini terlihat dari isi timeline akun Twitter kecamatan yang berisi foto-foto kegiatan saja seperti gambar dibawah ini.

Gambar 2. Platform Twitter Kecamatan



2. Belum optimalnya *fulfillment* (pemenuhan/ penyelesaian) pembuatan e-KTP pada Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Permasalahan belum optimalnya pembuatan e-KTP Kecamatan Kiaracondong yaitu jangka waktu penyelesaian pembuatan e-KTP yang belum sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP), seperti terlihat dalam tabel dibawah ini masih ada masyarakat yang masa penyelesaian e-KTP nya melebihi waktu yang seharusnya.

Tabel 1. Daftar Pembuat e-KTP

No.	Uraian	Nama	Kelurahan	Pembuatan	Selesai
1	Pembuatan E-KTP	DEDI	Babakan Sari	4/3/2020	13/3/2020
2	Pembuatan E-KTP	ANJANI IKA R	Sukapura	12/11/2020	22/11/2020
3	Pembuatan E-KTP	MULYADI	Sukapura	2/11/2020	16/11/2020
4	Pembuatan E-KTP	ABDUL AZIZ	Kebon Jayanti	6/7/2020	15/7/2020
5	Pembuatan E-KTP	IRMA AGUSTIN	Babakan Sari	12/10/2020	22/10/2020
6	Pembuatan E-KTP	RINI MAELANI	Cicaheum	6/9/2020	18/9/2020

Sumber: Kecamatan Kiaracondong 2020

Belum adanya *privacy* (privasi) keamanan informasi pada Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Permasalahan belum adanya keamanan informasi yaitu berkaitan dengan jaminan data pada bagian administrasi kependudukan. Namun masih ditemui data yang belum terintegrasi antar dokumen sehingga berakibat pada proses pengurusan dokumen lainnya menjadi terhambat.

Berdasarkan indikasi permasalahan yang menjadi latarbelakang peneliti untuk meneliti mengenai Kualitas Pelayanan-

Elektronik dengan “*E- Service Quality* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Kecamatan Kiaracondong)”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka perumusan masalah yang peneliti ambil adalah sebagai berikut: Bagaimana *E-Service Quality* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kiaracondong?. Dan faktor yang menjadi penghambat *E- Service Quality* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kiaracondong?. Serta upaya yang dilakukan untuk menanggulangi faktor penghambat *E- Service Quality* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kiaracondong?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan sejauh mana pelaksanaan dan hambatan *E-Service Quality* di Kecamatan Kiaracondong. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *E- Service Quality* di Kecamatan Kiaracondong. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan *E- Service Quality* di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

E-Service Quality

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori *E-Service Quality* dari Zeithaml dalam Tjiptono (2019: 326) dalam buku pemasaran Jasa yang biasa disebut dengan dimensi *E-Servqual*. Adapun dimensi-dimensi utama dari *E-ServQual* adalah sebagai berikut :

1. *Efisiensi*, yaitu kemudahan dan kecepatan dalam mengakses situs tersebut dengan mencari produk atau informasi yang berkaitan. Efisiensi ini berkaitan dengan fungsi suatu website yang berjalan dengan baik seperti pemberian informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat secara detail agar pelayanan berjalan dengan baik.
2. *Reliabilitas*, berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Pemanfaatan media sosial juga termasuk fungsi teknis suatu situs dalam pertukaran informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terlebih lagi di masa modern dengan kemampuan mengakses segala sesuatu melalui jejaring internet.
3. *Fulfillment*, yaitu mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. berkaitan dengan fungsi teknis dapat tersedia dan berfungsi baik—

seperti memberikan layanan yang diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu. dalam proses pelayanan diperlukan kesesuaian antara waktu dan janji yang diberikan oleh staf kepada masyarakat karena hal tersebut menjadi faktor penilaian apakah pelayanan memuaskan bagi masyarakat atau tidak.

4. *Privacy*, Berkaitan dengan keamanan informasi dan jaminan data tidak diberikan kepada pihak lain. Indikator: dapat dipercaya, keamanan informasi pribadi dan data. Keamanan data merupakan hal yang wajib menjadi pertimbangan dalam pengurusan data masyarakat karena dengan amannya data menjadikan pelayanan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Indikator-indikator diatas memiliki kesesuaian dengan permasalahan yang peneliti teliti mengenai *E-Service Quality* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung, oleh karena itu peneliti menggunakan teori Zeithaml dalam penelitiannya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif, dengan memperoleh data dari informan penelitian yang memahami tentang fenomena yang diteliti. Dengan Analisis menggunakan reduksi data, display data, verifikasi kesimpulan . Dengan validasi triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Service Quality*

1. Efisiensi

Efisiensi merupakan kemampuan masyarakat dalam mengakses website mengenai informasi yang dibutuhkan pada saat mengaksesnya. Efisiensi ini berkaitan dengan fungsi suatu website yang berjalan– dengan baik seperti pemberian informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat secara detail agar pelayanan berjalan dengan baik. bahwa dalam permasalahan fungsi website dalam pemberian informasi sudah dilaksanakan oleh kecamatan namun fungsi website masih terbatas pada beberapa fitur pelayanan saja seperti pengecekan data pemohon Kartu Keluarga, untuk memaksimalkan sosialisasi informasi Kecamatan Kiaracondong memasang banner tiap kelurahan dan jalan-jalan sekitar wilayah kecamatan, kedepannya Kecamatan Kiaracondong berharap bisa membuat sebuah aplikasi yang memudahkan pelayanan dengan cakupan fitur lengkap bagi masyarakat.

2. Reliabilitas

Reliabilitas yaitu berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Pemanfaatan media sosial juga termasuk fungsi teknis

suatu situs dalam pertukaran informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terlebih lagi di masa modern dengan kemampuan mengakses segala sesuatu melalui jejaring internet.

Kesimpulannya penggunaan media sosial kecamatan Kiaracondong belum maksimal karena masyarakat kurang –

mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait pelayanan sehingga masyarakat lebih senang untuk mendatangi Kecamatan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3. Fulfillment

Fulfillment adalah yaitu berkaitan dengan pemberian layanan yang diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu. dalam proses pelayanan diperlukan kesesuaian antara waktu. Dan janji yang diberikan oleh staf kepada masyarakat karena hal tersebut menjadi faktor penilaian apakah pelayanan memuaskan bagi masyarakat atau tidak. Kesimpulannya adalah dalam permasalahan jangka waktu pembuatan e-KTP ini sudah optimal namun terkendala pada masyarakat yang menginginkan proses dengan waktu singkat, kemudian dalam permasalahan data yaitu adanya data penduduk yang tidak dilaporkan ketika pindah sehingga menghambat proses pembuatan e-KTP, padahal dari pihak Kecamatan sudah melaksanakan pelayanan –

sesuai dengan prosedur yang diberlakukan.

4. Privasi

Berkaitan dengan jaminan data tidak diberikan kepada pihak lain. Indikator: dapat dipercaya, keamanan informasi data pribadi. Keamanan data merupakan hal yang wajib menjadi pertimbangan dalam pengurusan data masyarakat karena dengan amannya data menjadikan pelayanan dapat dipercaya oleh masyarakat. kesimpulannya pada wawancara tersebut bahwa dalam keamanan data sudah memiliki sistemnya seperti penyimpanan berkas baik offline maupun online namun dalam kendala data penduduk yang masih belum terintegrasi dengan dokumen lainnya karena kurangnya inisiatif masyarakat dalam melaporkan anggotakeluarganya yang sudah meninggal.

Hambatan dalam Penerapan E- Service Quality atau Kualitas Pelayanan Elektronik

1. Belum adanya inovasi dalam pelayanan

Permasalahan belum adanya inovasi dalam pelayanan ini terlihat dari isi website yang masih belum difungsikan secara optimal oleh Kecamatan, padahal seharusnya bisa memanfaatkan berbagai platform baik media sosial ataupun website sebagai keseriusan pemerintah dalam melaksanakan *e-Government*

dengan mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern.

2. Rendahnya kesadaran masyarakat

Permasalahan rendahnya kesadaran masyarakat ini terlihat dari kurang peka mereka dalam melaporkan hal-hal kecil mengenai administrasi kependudukan seperti perpindahan tempat tinggal yang menyebabkan proses perekaman e-KTP menjadi dua kali.

3. Kurangnya inisiatif masyarakat

Permasalahan kurangnya inisiatif masyarakat dalam melaporkan data anggota keluarga yang sudah meninggal mengakibatkan data ganda dalam perekaman data penduduk padahal pembuatan surat kematian itu tidak dipungut biaya sedikitpun, maka dari itu sinergi antara masyarakat dengan pemerintah yang dalam hal ini Kecamatan Kiaracondong amat diperlukan guna sinkronisasi data.

Upaya Menanggulangi Faktor Penghambat E-Service Quality

Pentingnya kesadaran dan inisiatif masyarakat serta inovasi yang dilakukan dalam pelayanan merupakan hal utama dalam penerapan suatu sistem karena dengan dukungan dan sikap kooperatif masyarakat menjadi salah satu faktor berhasilnya suatu sistem yang dijalankan.

KESIMPULAN

Penelitian yang didapatkan ialah dalam 4 indikator yang dikemukakan oleh Edward III, ada instrumen komunikasi yang belum berjalan dengan baik karena belum semua masyarakat berkontribusi aktif, ketersediaan sumber daya manusia belum memadai, sementara untuk disposisi dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. (2017). *Dasar- Dasar Public Relation*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Anggara, Sahya. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Atmosudirdjo, S. Prajudi. (2015). *Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Sari Pustakallmu Adminstrasi.
- Ayobandung.com (2020, 1 Oktober). Kecamatan Kiaracondong Wilayah dan Penduduknya Terkini. Diakses pada 24 November 2020, dari <https://ayobandung.com/read/2020/10/01/136194/kecamatan-kiaracondong-wilayah-dan-penduduknya-terkini>
- Crystal Ernawati. Skripsi. 2019. E- Service Quality Kartu Identitas Anak di Kota Kediri (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Universitas Jember.
- Defra Alchindi Q, Endang Larasati, Rihandoyo. Jurnal. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E- KTP di Kecamatan Pedurungan*. Universitas Diponegoro.
- Dimock, M.E., Dimock, G. O & Fox, D.M (1986). *Administrasi Negara*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gie, The Liang. 2018. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Handayaniingrat, Soewarno. (2016). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hardyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Layanan Publik Kecamatan Kiaracondong. Diakses pada 19 November 2020, dari <https://kiaracondong.bandung.go.id/pengaduan-masyarakat.php>.
- Maryono, Joko. 2005. *Jurnal Organisasi & Manajemen*. Jakarta :Pusat Keilmuan
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi.Aksara
- Ones Gita Crystalia. Skripsi. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Profile Kiaracondong. Diakses pada 30 November 2020, dari <https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/profil-pejabat-dan-link-website-kecamatan-kiaracondong-kota-bandung>
- Pamudji, S, 2017. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Jakarta:Bina Aksara
- Pasolong, H, 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S.P (1990). *Perilaku Organisasi (Terjemahan : Pujaatmaka Handyana)*. Jakarta : PT.Prenhallindo.
- Radar Kediri.jawapos.com (2019, 6 Mei). Cara Kecamatan Nganjuk Manfaatkan IT untuk Pelayanan.Diakses pada 20 Desember 2020,dari [https://radarkediri.jawapos.com/read/2019/05/06/135640/cara-kecamatan-nganjuk-manfaatkan-it-untuk-pelayanan-digitalPih.kemelu.go.id\(files\).Undang-undangNomor23Tahun2014.Diaksespada23Maret2021](https://radarkediri.jawapos.com/read/2019/05/06/135640/cara-kecamatan-nganjuk-manfaatkan-it-untuk-pelayanan-digitalPih.kemelu.go.id(files).Undang-undangNomor23Tahun2014.Diaksespada23Maret2021)

<https://apok.batam.go.id/> diakses
pada 13 April 2021

Through Web Series: A Critical Review
Of Extant Knowledge.

- Siagian, P. Sondang. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Silalahi, 2016, *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Cetakan kelima. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Soekarno K. 1980. *Dasar-Dasar Manajemen*. cet.8. Penerbitan, Jakarta : Miswar, 1980.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, cetakan ke-8, Bandung. Alfabeta Bandung.
- Syafei, Kencana Inu. (2017). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, I.K, Tanjung, Dj. & Modeong, S. (2018). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Administrasi Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Poltak, Lijan. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. (1990). *Aspek-aspek Pokok Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Thoha, (2016). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Thoha, 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-Government.
- Zeithaml, Parasuraman, Malholtra. Jurnal. 2002. Service Quality Delivery