

**PELATIHAN PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MEKARMULYA
KECAMATAN PANYILEUKAN KOTA BANDUNG - JAWA BARAT**

Fitra Nurhakim¹, Yunita Fourina Dewi², Rita Zulbetti³ Mira Veranita^{4*}

¹STIA Bagasasi, ³Universitas Muhammadiyah Bandung, Adhirajasa Reswara Sanjaya⁴
Email : ¹fitranurhakim.stiabagasasi@mail.com ²fourina.dewi@gmail.com ³zulbetti@yahoo.com,
⁴mirave2198@gmail.com*

ABSTRAK

Kepercayaan publik atas pelayanan yang baik harus senantiasa dibangun dan pemenuhan harapan juga tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima juga harus terus ditingkatkan. Pelayanan publik dalam administrasi kependudukan menjadi perhatian pemerintah dan harus dijalankan, termasuk oleh para Pengurus RW dan RT sebagai ujung tombak dan kepanjangan tangan dari pemerintah sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 215 tahun 2018.

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh Tim PKM STIA Bagasasi bertujuan untuk memberikan informasi, pemahaman dan sosialisasi mengenai peraturan, prosedur dan tata cara Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan panyileukan Kota Bandung. Kegiatan yang dilakukan berupa pelatihan ini berjalan dengan lancar, diikuti dengan antusiasme yang tinggi dan didukung penuh oleh Pemerintah setempat, masyarakat dan LPPM STIA Bagasasi.

Peserta sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang mendapatkan informasi yang menyeluruh dan diharapkan di waktu yang akan datang kegiatan ini masih bisa terus dilanjutkan secara berkesinambungan dan berkelanjutan agar pelayanan kepada publik dan masyarakat menjadi semakin baik dan tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public yang berkualitaspun semakin terwujud.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan ; Kelurahan Mekarmulya

ABSTRACT

Public trust in good service must always be built and the fulfillment of expectations as well as community demands for excellent service must also be continuously improved. Public services in population administration are the government's concern and must be carried out, including by RW and RT administrators as spearheads and extensions of the government in accordance with Mayor Regulation Number 215 of 2018.

The Community Service Activities carried out by the STIA Bagasasi PKM Team aim to provide information, understanding and socialization regarding the regulations, procedures and procedures for Population Administration in Kelurahan Mekarmulya, Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. The activities carried out in the form of this training ran smoothly, followed by high enthusiasm and fully supported by the local government, the community and LPPM STIA Bagasasi.

Participants as many as 63 people received comprehensive information and it is hoped that in the future this activity can still be continued in a sustainable and sustainable manner so that services to the public and the community are getting better and the demands of the community for the implementation of quality public services are increasingly realized.

Keywords: Public Service; Population Administration; Kelurahan Mekarmulya

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini harapan-harapan publik dalam menerima pelayanan yang bermutu semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan hak-haknya menerima pelayanan yang terbaik (Rianti et al., 2019). Untuk itu, Pemerintah dituntut untuk mampu merealisasikan harapan masyarakat dengan efektif, termasuk kelurahan dan kecamatan sebagai garda paling depan dalam melayani dan berhadapan secara langsung dengan publik. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan aspek terpenting dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. (Veranita & Hatimatunnisani, 2021) Negara memiliki kewajiban dalam melaksanakan pelayanan-pelayanan untuk memenuhi berbagai hak dasar publik dengan adil dan komprehensif hingga level paling bawah, misalnya

pelayanan Kartu Tanda Penduduk, berbagai pengurusan sertifikat, administrasi kependudukan, perizinan dan berbagai pelayanan lain sesuai dengan amanat Undang-Undang no.25/2009. (Maros & Juniar, 2016).

Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan memiliki jumlah penduduk total sebanyak 6.709 jiwa, 3.420 jiwa adalah pria dan 3.289 jiwa adalah penduduk Wanita dengan kepadatan penduduk 5.290,49 jiwa per hektar. Penduduk Kelurahan Mekarmulya memiliki usia produktif yang cukup tinggi yaitu sebanyak 4,911 jiwa, dengan mata pencaharian terbanyak sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 1.279 orang, dan terkecil adalah TNI/Polri yaitu sebanyak 97 orang. Kelurahan Mekarmulya memiliki kewajiban membimbing dan mengedukasi warganya untuk mewujudkan otonomi daerah

sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui PP no.73/2005, terutama dalam memberikan pelayanan Administrasi kependudukan (Adminduk). Kebijakan Administrasi Kependudukan di Propinsi Jawa Barat ini diatur oleh Peraturan Daerah No.9 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Kelurahan Mekarmulya bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan antara lain kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Secara umum layanan tersebut berupa layanan kartu identitas anak, layanan akta kematian, layanan akta kelahiran, layanan pencatatan

perkawinan, layanan akta perceraian, kartu keluarga, E-KTP, dan sebagainya. (Abdussamad, 2019)

Dalam menjalankan tugasnya, sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 215 tahun 2018 Pasal 2: Pemerintah Daerah dan Kota dalam menjalankan tugasnya dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dibantu oleh Pengurus RT dan RW Sesuai dengan Perwal tersebut Pengurus RT selain bertugas sebagai jembatan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah, melakukan koordinasi antar penduduk, menjaga kerukunan, kelestarian, kekeluargaan dan gotongroyong untuk ketertiban dan ketentraman warganya, membantu menangani hal-hal yang terkait dengan masalah kependudukan, pembangunan dan kemasyarakatan juga memiliki fungsi melakukan administrasi kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya.

Peranan yang cukup penting dalam masalah pendataan dan administrasi kependudukan juga dilakukan oleh Pengurus RW selain juga menjadi penghubung antara masyarakat dengan pengurus RT dan RW, menjaga kerukunan antar warga, kelestarian kekeluargaan dan gotong royong, meningkatkan ketertiban. Yang tidak kalah pentingnya adalah menampung dan mengusulkan aspirasi dan inspirasi masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, juga membantu Lurah memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kelurahan Mekarmulya didukung oleh Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT), yang berjumlah 6 Rukun Warga, dan 37 Rukun Tetangga. Tahun 2022 ini banyak pengurus yang baru, menggantikan pengurus lama, sehingga masih banyak pengurus baru yang belum

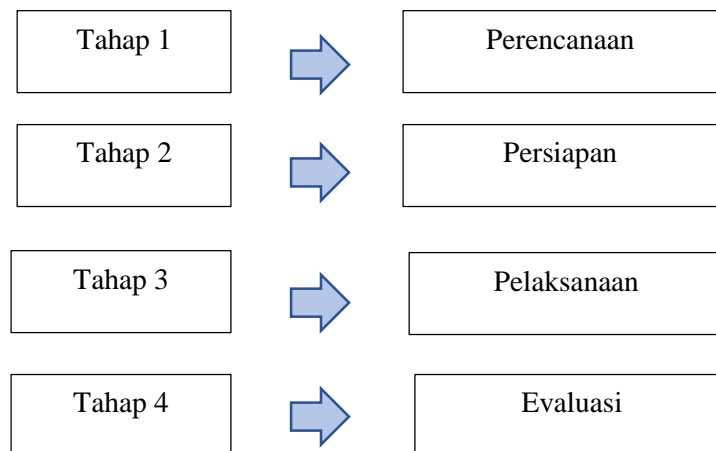
memahami hal-hal terkait administrasi kependudukan, untuk itu Tim PKM dan pihak Kelurahan Mekarmulya memandang perlu dilakukan Pelatihan dan Sosialisasi bagi para Pengurus RT/RW yang baru tersebut sehingga bisa memberikan dukungan penuh dan optimal dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Seperti diketahui, Pengurus RT/RW merupakan ujung tombak dan perpanjangan tangan Pemerintah yang perannya cukup besar. Perlu dilakukan pembinaan secara terus menerus agar Pengurus RT/RW bisa berkontribusi dan berperan aktif dalam Peningkatan Pelayanan Publik dalam administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat di Kelurahan Mekarmulya, sehingga kesalahan-kesalahan penulisan data, kesalahan dalam pengisian format dan kesalahan-kesalahan lain dapat diminimalisir serta meningkatkan tata Kelola dengan efisien dan efektif. Hal-hal tersebut mendasari

Tim PKM STIA Bagasasi untuk melaksanakan kegiatan dengan judul: **Pelatihan Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.**

berupa penjelasan dalam pengurusan berbagai layanan administrasi kependudukan dan sesuai dengan aturan yang diterbitkan oleh Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kota Bandung. Kegiatan PKM akan dilaksanakan dalam beberapa tahap, yaitu tahap Perencanaan, Tahap persiapan, Tahap Pelaksanaan dan Tahap Evaluasi

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat (PKM) ini bertujuan memberikan sosialisasi



Gambar 1 : Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat

3. HASIL PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

<p>Tahap Perencanaan</p>	<p>Pada tahap ini dilakukan <i>assessment</i> lapangan dengan melakukan survey dan analisis situasi dan identifikasi permasalahan di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan, melakukan dialog dengan mitra masyarakat sekitar, dengan Lurah dan Pegawai Kelurahan selama 2 (dua kali) kunjungan, dengan hasil sebagai berikut: -Banyak Pengurus RT/RW yang baru saja dilantik, sehingga pengetahuan, pemahaman dan kemampuan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih rendah.</p>
---------------------------------	--

	<p>-Keterbatasan personal Kelurahan Mekarmulya dalam melakukan sosialisasi, pembinaan dan pelatihan bagi para pengurus RT/RW Mekarmulya Kecamatan Panyileukan sehingga kegiatan PKM ini akan sangat membantu.</p> <p>Pada tahap ini telah dilakukan penyamaan persepsi antara masyarakat dan pihak Kelurahan mengenai pentingnya dilakukan Pelatihan oleh Tim PKM STIA Bagasasi.</p>
Tahap Persiapan	<p>Tahap ini dilakukan dengan mulai menyusun strategi pelatihan, menyusun <i>rundown</i> kegiatan, mengorganisasikan materi pelatihan dan instruktur pelatihan, mempersiapkan administrasi kesekretariatan seperti proposal, izin kegiatan, undangan-undangan (undangan bagi pihak Kecamatan, Kelurahan, Masyarakat, dan sebagainya), media pelatihan (proyektor, media digital, slide materi, spanduk, konsumsi, dan sebagainya)</p>
Tahap Pelaksanaan	<p>Kegiatan pelatihan dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 22 September 2022 dimulai pukul 08.30 – 16.00 WIB bertempat di Aula Kantor Kelurahan Mekarmulya, Jalan Mekarmulya no. 26 Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.</p> <p>Susunan Acara Kegiatan Pelatihan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembukaan 2) Sambutan dan pengarahan dari Camat Panyileukan Kota Bandung 3) Sambutan dan pengarahan dari Lurah Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung 4) Sambutan dan pengarahan dari Ketua LPPM STIA Bagasasi 5) <i>Pre Test</i> Tertulis (untuk mengetahui pengetahuan peserta sebelum dilakukan sosialisasi, dilakukan dengan membagikan kertas soal kepada seluruh peserta) 6) Sesi 1 : Pelayanan Publik 7) Sesi 2 : Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan 8) Sesi 3 : Pelayanan Pindah Datang dan Keluar 9) <i>Post Test</i> 10) Penutup <p>Peserta Pelatihan terdiri dari 63 (enam puluh tiga) orang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegawai Kelurahan Mekarmulya : 20 orang • Para Ketua RT dan Ketua RW Kelurahan Mekarmulya : 37 orang • Lembaga pendukung Kelurahan : 6 orang <p>Materi Pelatihan :</p> <p>Materi 1 : Pelayanan Publik</p> <p>Pada sesi Materi 1 Peserta Pelatihan diberikan informasi dan penjelasan mengenai Konsep Pelayanan Publik yang meliputi pengertian Pelayanan Publik, Unsur-unsur Pelayanan Publik,</p>

	<p>Perbedaan Pelayanan Publik dan Privat, Tujuan Pelayanan Publik dan Kebijakan-kebijakan terkait Pelayanan Publik di Indonesia.</p> <p>Materi 2 : Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada sesi Materi2 Peserta Pelatihan diajak untuk memahami mengenai pentingnya dokumen-dokumen kependudukan, Tata Kelola Pemerintahan, Peraturan Walikota nomor 215/2018 dan Peraturan Walikota nomor 147/206 mengenai hal yang berkaitan dengan kedudukan dan fungsi Pengurus RT/RW dalam Administrasi Kependudukan dan Jenis-jenis Administrasi Kependudukan.</p> <p>Materi 3 : Pelayanan Pindah Datang dan Keluar Pada sesi Materi 3, peserta pelatihan mendapatkan materi mengenai Kebijakan yang terkait UU nomor 23/2006 pasal 15 ayat 1, juga UU nomor 24/2013 pasal 1 ayat 14 mengenai Pengurusan Pindah Datang dan Pindah keluar baik di Kota Bandung maupun keluar Kota Bandung. Pada sesi ini peserta diajak untuk mempraktekkan pengisian formulir-formulir yang terkait dengan kepindahan, juga berkas-berkas yang harus disiapkan dan dilampirkan.</p>															
<p>Tahap Evaluasi</p>	<p>Evaluasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan Pelatihan dan perubahan yang terjadi saat sebelum pelaksanaan pelatihan dibandingkan dengan setelah kegiatan pelatihan terlaksana, melalui <i>pre-test</i> dan <i>post-test</i> bagi peserta.</p> <p>Evaluasi juga dilakukan kepada Tim PKM untuk mengukur kinerja pelaksanaan kegiatan dan memberikan catatan-catatan perbaikan untuk pelaksanaan kegiatan selanjutnya.</p> <p>Hasil <i>Pre-Test</i> dan <i>Post Test</i> menunjukkan sebagai berikut :</p> <div data-bbox="544 1396 1453 1837" style="text-align: center;"> <table border="1"> <caption>Hasil Pre Test dan Post Test Pelatihan</caption> <thead> <tr> <th>Uji</th> <th>Materi 1</th> <th>Materi 2</th> <th>Materi 3</th> <th>SKOR TERTINGGI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pre Test</td> <td>70</td> <td>55</td> <td>40</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Post Test</td> <td>78</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Grafik 1 Hasil Pre Test dan Post Test Pelatihan</p>	Uji	Materi 1	Materi 2	Materi 3	SKOR TERTINGGI	Pre Test	70	55	40	100	Post Test	78	65	70	100
Uji	Materi 1	Materi 2	Materi 3	SKOR TERTINGGI												
Pre Test	70	55	40	100												
Post Test	78	65	70	100												

	<p>Berdasarkan hasil <i>Pre-Test</i> terhadap 63 orang peserta diperoleh bahwa pemahaman Materi 1 memiliki skor nilai rata-rata 70, Materi 2 menghasilkan skor nilai rata-rata 55 dan Materi 3 skor rata-rata adalah 40. Tetapi setelah dilakukan Pelatihan, kemampuan peserta meningkat seperti Nampak pada hasil <i>Post test</i>, yaitu untuk Materi 1 skor nilai ; 78, Materi 2 skor nilai rata-rata naik menjadi 65 dan Materi 3 skornya naik menjadi 70.</p> <p>Peserta sudah memiliki dasar pengetahuan yang baik mengenai Pelayanan Publik. Umumnya peserta pelatihan sudah menyadari bahwa memberikan pelayanan public yang baik bukan hanya kewajiban kantor Pemerintahan saja, tetapi kepanjangan tangannya yaitu RT/RW juga memiliki peran yang cukup penting dalam hal ini. Materi mengenai Pelayanan Administrasi kependudukan dan Pelayanan pindah Datang merupakan hal yang cukup baru bagi peserta pelatihan, sehingga menjadi perhatian serius ketika pelatihan berlangsung. Namun hasil evaluasi masih belum menunjukkan hasil yang sangat memuaskan meskipun ada kenaikan pengetahuan dan pemahaman. Catatan bagi Tim PKM dan pihak kelurahan adalah : masih perlu dilakukan kegiatan semacam ini di kemudian hari dengan program yang simultan.</p> <p>Pelatihan berjalan dengan lancar dan seluruh peserta Nampak antusias dan mengikuti kegiatan hingga selesai. Untuk menambah semangat para peserta, Tim PKM melakukan kombinasi metode Pelatihan dengan presentasi, demonstrasi dan <i>game-game</i> interaktif.</p>
--	--

4. KESIMPULAN

- 1) Pelatihan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung telah memberikan pemahaman kepada perangkat kelurahan dan masyarakat dalam hal ini Pengurus RT dan RW tentang pentingnya peningkatan pelayanan publik terutama dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- 2) Kegiatan pelatihan dan sosialisasi perlu dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan agar setiap komponen pemberi pelayanan kepada masyarakat semakin mengetahui, memahami dan terampil dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

5. FOTO-FOTO KEGIATAN



6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang*. 4(2), 1–23.

Fitra Nurhakim¹, Yunita Fourina Dewi², Rita Zulbetti³ Mira Veranita⁴

Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>

Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Pln (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi -Bisnis) Politeknik Dharma Patria*, 5(1), 249–259.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor : 215 Tahun 2018 Tentang Pedoman Teknis

Penyelenggaraan Rukun Tetangga Dan Rukun Warga

<https://disdukcapil.bandung.go.id/>