

Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan

***Priyanto Susiloadi, Gina Putri Kartika**

*Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indonesia; priyanto_s@staff.uns.ac.id

Received: October 6, 2021; In Revised: January 8, 2022; Accepted: March 10, 2022

Abstract

This study aims to determine how the Management of Population Administration Services by WhatsApp (PAKTUWA) in the Department of Population and Civil Registration of Magetan Regency and to find out there is or not a gap that occurs in the service management. This study uses the service triangle model describing a service triangle model based on strategy, frontline people or HR, and friendly customer system. Gap model described to find out there is or not a gap between gap 1 - 5 in the service management. This is a descriptive qualitative research, through interviews, observations and documentation studies. The sample selected by purposive sampling. The data validity used source triangulation. Data analysis technique uses Miles and Huberman model. The results of this study, the management of population administration services using whatsapp (PAKTUWA) in the population and civil registration office Magetan district at system indicators, human resources run smoothly, but the actual indicators have been running well but not optimal because the technology in SIAK only has one server and often experiences down so as to result in service to the community is hampered. While in customer indicators there are people who feel that the procedure of this program is too complicated for people who do not often use a phone. Gap that occurs is in Gap 1 lack of lean service structure, gap 2 there is a lack of reward to employees and Gap 3 is a technology problem that down hampers employee work and service to the community.

Keywords: Service Management, PAKTUWA, Gap Model, Public Service.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang luas cakupannya karena meliputi berbagai aspek kehidupan masyarakat, dengan pelayanan publik masyarakat terbantu kepentingannya guna mengurus berbagai macam pelayanan yang bermacam-macam jenisnya yaitu pertama pelayanan administratif contohnya seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), SIM (Surat Izin Mengemudi), BPKP (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) serta beberapa dokumen resmi yang diperlukan bagi masyarakat. Kedua yaitu yang menghasilkan suatu barang ataupun jasa yang bisa dipakai oleh masyarakat yaitu contohnya PLN (Perusahaan Listrik Negara), PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) serta layanan Telepon. Ketiga yaitu pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat contohnya adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, pos dan masih banyak lagi. Karena pentingnya dokumen – dokumen administrasi kependudukan di atas maka masyarakat yang belum memiliki, kehilangan dan juga menginginkan perubahan data atas dokumen kependudukan mereka akan membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna mengurus dokumen administrasi kependudukan, akta pencatatan sipil, dan surat keterangan tersebut. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat perlu di lakukan oleh pemerintah. Namun dalam pelayanan administrasi kependudukan ini kadang timbul masalah – masalah.

Survei dilakukan di Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Magetan. Namun, dari sejumlah saran masyarakat yang terdapat dalam SKM dan juga mini survei yang dilakukan oleh penulis masalah utama yang terjadi adalah membludaknya atau panjangnya antrian masyarakat yang menginginkan pelayanan administrasi kependudukan, layanan yang mudah didapatkan oleh masyarakat yang memiliki rumah jauh, kemudahan dalam mengurus data atau dokumen administrasi kependudukan. (Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil tahun 2018-2019)

Pelayanan PAKTUWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp) dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sekitar 2018 lalu guna mengurangi antrian masyarakat yang membutuhkan pelayanan, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus data kependudukan seperti KIA (Kartu Identitas Anak), KTP (Kartu Tanda Penduduk), Surat Pindah, Akta Kematian, dan Akta Kelahiran. Namun permasalahan antrian yang membludak atau panjang selalu terjadi sejak layanan ini diterbitkan menurut saran di SKM pada tahun 2018 dan 2019. (Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil tahun 2018-2019). Agar permasalahan itu tidak terus terjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan harus menciptakan suatu solusi yang dapat mengatasi masalah tersebut. Oleh sebab tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sebaiknya harus rencana khusus didalam PAKTUWA. Rencana yang ada ini bisa saja berupa Manajemen Pelayanan yang dipakai saat menjalankan rencana PAKTUWA tersebut yang disesuaikan dengan apa yang diperlukan sehingga bisa menjadi sebuah jalan keluar. Penulis juga perlu mengidentifikasi apakah terjadi gap sehingga permasalahan antrian selalu terjadi yang dapat mempengaruhi manajemen pelayanan itu sendiri.

Menurut Moenir (2006) mengenai manajemen pelayanan ialah manajemen proses, yakni bagian manajemen yang mengendalikan serta mengatur proses layanan, sehingga nantinya sistem kegiatan yang ada dalam pelayanan dapat berjalan dengan tertib serta lancar dan juga dapat tepat sasaran yang ditargetkan sekaligus memberikan kepuasan bagia siapapun yang menerima layanan. Selain itu pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:4) mengenai manajemen pelayanan yang telah dijelaskan merupakan rangkaian proses dalam menerapkan ilmu serta seni agar dapat melakukan penyusunan intervensi, implementasikan intervensi yang ada, melakukan koordonasi serta menyelesaikan kegiatan-kegiatan yang ada pada pelayanan agar tercapai seluruh tujuan yang diharapkan dalam pelayanan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dimana akan menjelaskan atau mendeskripsikan melalui kata-kata dan kalimat tentang pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dan juga melihat ada atau tidaknya Gap didalam manajemen pelayanannya. Sumber data diperoleh dari sumber data primer yaitu wawancara, kemudian sumber data sekunder dari observasi dan studi kepustakaan, dokumen-dokumen, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA). Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* yang artinya narasumber ditentukan oleh peneliti yang dianggap bisa memberikan data dan informasi dari masalah yang diteliti. Narasumber dalam penelitian ini adalah dengan TIM PAKTUWA dan beberapa masyarakat pengguna PAKTUWA. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan teknik dokumentasi. Validitas data menggunakan triangulasi

sumber dan untuk analisis data menggunakan analisis interaktif menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) sendiri merupakan program atau inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang digunakan untuk membantu masyarakat guna membantu pengurusan dokumen kependudukan namun dalam kenyataannya PAKTUWA sendiri masih mengalami beberapa masalah yaitu pembalokan antrian yang mengakibatkan pelayanan kurang efektif sehingga perlu adanya strategi salah satunya bisa menggunakan Manajemen Pelayanan PAKTUWA itu sendiri. Model Manajemen Pelayanan yang digunakan adalah Model Segitiga Pelayanan Albert dan Zemke (1990) dan Model Gap Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dikarenakan manajemen pelayanan disini dilihat dari Pemberi Layanan. Segitiga Pelayanan menjelaskan tentang manajemen pelayanan dilihat dari strategi, sistem, dan sumber daya manusia.

Bentuk strategi dalam pelaksanaan sebuah pelayanan perlu memiliki tujuan yang jelas, dan untuk mencapainya dibuat strategi yang diharapkan dapat mencapai tujuan rencana pelayanan secara efektif. Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dalam rencana layanan, dan penyedia layanan harus dapat memenuhi persyaratan layanan yang mereka inginkan. Yang pertama, Strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan agar Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) dapat memenuhi kepuasan pelanggan yaitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah menyediakan sarana prasana yang cukup lengkap guna menyusun terlaksananya PAKTUWA secara maksimal.

Sedangkan strategi yang kedua yaitu pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah merupakan suatu indikator pelayanan prima. Menurut Standart Pelayanan PAKTUWA sebelum pandemi menerapkan pengurusan dokumen kurang lebih 15 menit dan saat dokumen jadi masyarakat bisa mengambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, namun setelah masa pandemi ini setelah masyarakat mengisi data untuk dokumen administrasi kependudukan dan diproses seperti biasa lalu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menyediakan 2 hari pengambilan dalam seminggu yaitu hari Selasa dan Jumat. Menurut observasi penulis saat melakukan pra penelitian sebelum pandemi pelayanan yang diberikan tepat dan ramah dengan penjelasan yang cukup mendetail kepada masyarakat melalui *Whatsapp* tentang langkah - langkah yang harus diambil oleh masyarakat guna mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Yang ketiga yaitu, penggunaan teknologi yang canggih merupakan suatu strategi yang diharapkan dapat mencapai tujuan dari program pelayanan secara efektif. Dalam PAKTUWA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sendiri menggunakan pelayanan canggih yang beragam guna memudahkan masyarakat. Yang pertama ada *WhatsApp* yang menjadi tempat saat masyarakat mengirimkan data administrasi kependudukan lalu juga ada yang terbaru saat pandemi ini *Website* Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan digunakan juga sebagai suatu langkah mengurangi membludaknya pelayanan *Whatsapp* dimana nanti masyarakat diarahkan ke *Website* untuk mengisi biodata dan mendapat antrian *online* lalu baru diarahkan ke *Whatsapp* yang sudah di siapkan. Lalu teknologi yang terakhir adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Jika diamati melalui observasi maka Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) disini sudah menggunakan teknologi yang canggih contohnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK),

Antrian Online Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dan yang terakhir WhatsApp. Namun masalah dirasakan saat terjadi down pada server atau sambungan internet Dispendukcapil dikarenakan jika server down atau hilangnya sambungan internet maka semua pelayanan baik PAKTUWA ataupun offline aka terhambat dan berhenti semetara sehingga menimbulkan antrian yang panjang lagi.

Indikator yang kedua adalah sistem ketika sebuah dioperasikan, sistem diperlukan karena sistemlah yang mengatur jalannya sebuah layanan secara akurat. Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) memiliki 2 alur yaitu sebelum dan sesudah pandemi dengan perbedaan jika alur pertama masyarakat/ masyarakat tidak diharuskan menggunakan PAKTUWA hanya jika masyarakat menginginkan saja namun di alur kedua masyarakat/masyarakat diharuskan menggunakan PAKTUWA alur baru, alur pertama sebelum pandemi menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) PAKTUWA yaitu:

Tabel 1
Prosedur PAKTUWA Sebelum dan Sesudah Pandemi

| Langkah | Prosedur PAKTUWA Sebelum Pandemi | Prosedur PAKTUWA Sesudah Pandemi |
|---------|---|---|
| 1 | Masyarakat mengirimkan kelengkapan data pendukung pada nomor operator PAKTUWA yang sudah ditentukan | Masyarakat mendaftar ke <i>Website</i> Dispenduk untuk mengambil nomor antrian dengan alamat <i>Website</i> http://antriandisdukmagetan.com . Dinas menyediakan 5 nomor <i>whatsapp</i> dan menyediakan 30 antrian/nomor. |
| 2 | Diverifikasi dan Validasi persyaratan dokumen/persyaratan administrasi data, jika berkas permohonan yang diajukan telah lengkap dan memenuhi persyaratan langsung di proses | Setelah masyarakat mendapatkan nomor antrian via <i>Website</i> Dispenduk, masyarakat mengirimkan kelengkapan Data pendukung pada operator PAKTUWA dengan nomor <i>WhatsApp</i> , tanggal dan jam sesuai pemberitahuan yang tercantum dalam email masyarakat |
| 3 | Dilakukan persetujuan pencetakan oleh KADIS. | Merekap nama yang daftar ke PAKTUWA. |
| 4 | Dilaksanakan pencetakan | <i>Diverifikasi</i> dan <i>Validasi</i> persyaratan dokumen/persyaratan administrasi Dokumen administrasi kependudukan, jika berkas permohonan yang diajukan telah lengkap dan memenuhi persyaratan langsung di proses, |
| 5 | Memberi tahu ke <i>Whatsappnya</i> bahwa Dokumen bisa diambil dengan membawa persyaratan yang sudah di ajukan. | Melakukan pengajuan Dokumen administrasi kependudukan untuk dicetak. |
| 6 | Memberi tahu ke <i>Whatsappnya</i> bahwa Dokumen bisa diambil dengan membawa persyaratan yang | Mencetak Dokumen administrasi kependudukan dan register |

MINISTRATE

| | | |
|---|------------------|--|
| | sudah di ajukan. | |
| 7 | | Memberi tahu masyarakatan Dokumen administrasi kependudukan ke Whatsappnya PAKTUWA bahwa Dokumen administrasi kependudukan bisa diambil dengan membawa persyaratan yang sudah di upload/ kirim melalui <i>Whatsapp</i> PAKTUWA |

Sumber Data: Dispendukcapil Magetan (2020)

Dengan adanya 2 alur sebelum dan sesudah pandemi yang pernah digunakan oleh Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan ini dapat dilihat bahwa alur baru disini mewajibkan masyarakat untuk menggunakan media seperti website sebelum whatsapp sehingga membuat alur baru ini membuat lebih tertatanya antrian yang membludak dan juga alur yang efisien dan tidak berbelit-belit.

Indikator yang ketiga adalah Tingkat Sumber Daya Manusia Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menurut data pendukung dan juga wawancara diatas menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sudah cenderung tinggi dikarenakan SDM tersebut sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, moral dan juga keahlian sesuai dengan Standart Pelayanan PAKTUWA.

Indikator yang terakhir adalah konsumen atau pelanggan Disini menunjukkan bahwa respon masyarakat terhadap PAKTUWA adalah cukup baik karena merasa terbantu dengan adanya PAKTUWA pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien namun PAKTUWA juga dirassa agak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat yang jarang menggunakan atau tidak terbiasa menggunakan Perangkat Elektronik apalagi saat pandemi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan mewajibkan pengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui Antrian Online dan PAKTUWA.

Model Gap menjelaskan tentang faktor-faktor atau indikator terjadinya Gap dalam sebuah organisasi mulai dari Gap 1 hingga Gap 5, mengetahui apakah faktor-faktor GAP diatas ditemukan di manajemen pelayanan PAKTUWA.

1. Gap 1 – Persepsi Manajemen - Ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen. Hal tersebut terjadi karena faktor-faktor berikut:
 - a. Kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran.
Dengan dibentuknya tim sosialisasi dan juga pemanfaatan sosial media maka membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan untuk menciptakan Pelayanan berbasis WhatsApp yang diinginkan oleh Masyarakat yang berfungsi untuk mempermudah mengurus dokumen kependudukan.
 - b. Kurang efektifnya komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi. Komunikasi Horizontal sangat penting didalam sebuah Organisasi maka Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan terus melakukan komunikasi horizontal antara Kepala Dinas dan penyelenggara pelayanan.

- c. Penyederhanaan birokrasi atau perampingan struktur dan prosedur pelayanan
Karena Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) merupakan sebuah inovasi maka tidak memiliki banyak tingkatan manajemen dan kerumitan birokrasi. Namun seperti tabel 1 menunjukkan bahwa prosedur pelayanan semakin panjang menimbulkan kesulitan bagi warga yang kurang lihai menggunakan telepon genggam
2. Gap 2 – Persepsi Kualitas
Berbedanya persepsi manajemen dengan spesifikasi dari kualitas pelayanan yang telah direncanakan akan menyebabkan Gap ini muncul. Berikut ini faktor-faktor yang menyebabkan hal tersebut:
 - a. Lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan
Memberikan berbagai pelatihan serta balas jasa yang sesuai kepada setiap karyawan yang ada merupakan pengimplementasian bentuk komitmen manajemen terhadap kualitas layanan yang ada Menurut Survei Kepuasan Karyawan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sendiri menunjukkan bahwa balas jasa atau reward masih dinilai kurang yaitu dengan nilai survei 3,04 dari poin penuh 4,00. Untuk pelatihan sendiri seluruh Pegawai Negeri Sipil termasuk staf PAKTUWA menerima pelatihan yaitu pelatihan Bimbingan Teknis.
 - b. Tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas (kelayakan).
Tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas (kelayakan) adalah adanya pola pikir penyedia jasa yang mungkin terkait dengan keterbatasan suatu organisasi. Mungkin benar bahwa teknologi untuk meningkatkan pelayanan organisasi belum ada, mungkin terdapat hambatan finansial untuk memenuhi harapan masyarakat. Bila kondisi-kondisi tersebut benar, maka manajemen akan berpersepsi bahwa harapan masyarakat adalah tidak layak. Namun banyak temuan menggambarkan bahwa anggapan tidak layaknya harapan masyarakat muncul dari pemikiran manajemen yang sempit dan jangka pendek, ketidaksediaan untuk berfikir kreatif dan optimis atas kebutuhan masyarakat. Dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil optimis meyakini bahwa PAKTUWA adalah sebuah inovasi kreatif yang menggunakan sebuah teknologi perangkat lunak *Whatsapp* yang gampang dijumpai dan juga PAKTUWA tidak memakan biaya finansial yang tinggi, maka layak adanya persepsi feasibilitas.
 - c. Tidak tepatnya standarisasi tugas;
Standarisasi tugas di tim PAKTUWA sangat penting dikarenakan standarisasi merupakan penyesuaian sesuatu dengan pedoman (standart) yang ditetapkan, disini adalah penyesuaian tugas anggota TIM Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA). Standarisasi tim sendiri sudah diatur dalam Standart Operasional Prosedur PAKTUWA yang nanti jalannya pelayanan dan kerja staf sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditentukan sehingga bisa memenuhi standart masyarakat dalam standart kinerja. Tim PAKTUWA terus menerus memperbaharui SOP mereka sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - d. Kurang tepatnya perumusan tujuan.

Perumusan tujuan dari PAKTUWA sendiri sangat jelas disini yaitu membantu masyarakat guna mengurus dokumen administrasi kependudukan apalagi dimasa pandemi yang mengharuskan pembatasan sosial, mengurangi antrian masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan, jadi perumusan tujuan disini cukup sudah tepat.

3. Gap 3 – Penyelenggaraan Pelayanan

Terjadinya kesenjangan tersebut diakibatkan karena ditemukannya suatu perbedaan didalam melaksanakan pemberian pelayanan melalui berbagai standar pada kualitas pelayanan yang sudah ditetapi sebelumnya. Adapun faktor yang mempengaruhinya ialah:

a. Adanya ketidakjelasan peran.

Peran sangatlah penting dikarenakan dengan peran disini kita dapat memahami batasan peran masing-masing karyawan atau staf yang ada didalam suatu tim atau organisasi, di Tim PAKTUWA sendiri peran-peran masing-masing staf sudah diinformasikan dan ditentukan sesuai dengan mekanisme PAKTUWA sebagai contoh operator disini mengoperasikan sistem Whatsapp yang berujung langsung dengan masyarakat, lalu ada seorang staf yang berperan merekap data yang sudah dikirimkan via Whatsapp, lalu juga staf yang berperan mengoperasikan website atau antrian online pelayanan

b. Adanya konflik peran.

Konflik dapat menyebabkan dampak negatif pada suatu organisasi atau sebuah tim contohnya keretakan antara anggota organisasi atau tim yang menimbulkan kurangnya kesinambungan antara masing masing anggota, maka dari itu organisasi harus meminimalisir konflik agar dapat mencapai tujuan bersama. Ciri-ciri seseorang yang berada dalam konflik adalah sebagai berikut: (a) melakukan berbagai hal yang tak seharusnya; (b) dihimpit oleh beberapa kepentingan; (c) hanya mengerjakan salah satu tugas dari dua pihak yang berbeda; (d) menyetujui permintaan ataupun perintah yang bertolak belakang (e) melakukan atau menghadapi kondisi yang dimana hal tersebut tidak mematuhi atasan yang ada dalam organisasi. Dalam tim PAKTUWA tidak ada konflik peran yang terjadi antara masing-masing anggota tim

c. Tidak cocoknya karakteristik pekerja/pegawai dengan pekerjaan;

Karakteristik pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, signifikan tugas, otonomi dan umpan balik. Pertama, di Tim PAKTUWA sendiri mengharuskan pemberi layanan memberikan keterampilan karena kasus setiap masyarakat berbeda saat mengajukan dokumen kependudukan, kedua di Tim PAKTUWA memiliki identitas tugas karena tugas masing-masing dapat diidentifikasi dengan baik oleh masing-masing anggota tim / pegawai, ketiga signifikan tugas dapat dilihat dari dampak yang ditunjukkan oleh keberadaan Tim PAKTUWA disini tim PAKTUWA berdampak pada semakin mudahnya pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan, yang terakhir adalah informasi tentang sebagaimana baik prestasi pegawai tim PAKTUWA maupun pegawai lainnya dalam penilaian kinerja. Dengan terisnya 5 dimensi ini maka cenderung menimbulkan motivasi tinggi, meningkatkan kualitas kinerja dan mengurangi penyelewengan tugas pada Tim PAKTUWA

d. Ketidacocoknya teknologi dengan pekerjaan

Di dalam pengoperasi teknologi di Tim PAKTUWA maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak terjadi dikarenakan SIAK dan WhatsApp dirasa sangat membantu

pekerja atau SDM dibidang jasa karena dapat mengurus data masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan karena dengan ataupun tanpa PAKTUWA, SIAK sendiri memang website yang digunakan oleh semua Dinas Kependudukan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan masyarakat di Indonesia

Namun yang yang menjadi permasalahan adalah masalah jaringan atau internet sehingga jikalau SIAK tersebut mengalami down maka seluruh pelayanan kependudukan akan terhambat

- e. Tidak tepatnya system pengawasan dan lemahnya control

Disini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selaku pimpinan berusaha memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas-tugas dinas akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana, kebijakan, instruksi, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dan yang berlaku, menurut Survei Kepuasan Pegawai juga menunjukkan data bahwa bimbingan dari atasan dan juga pengawasan dari atasan sudah baik dengan nilai 3,16 dan juga 3,12. sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh penulis.

4. Gap 4 - Komunikasi Pasar

Gap 4 lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan dengan pelayanan. Hal ini terjadi karena faktor kurangnya komunikasi horizontal dan kecenderungan mengobrol janji. Menurut ahli komunikasi horizontal adalah aliran komunikasi ini menunjukkan pertukaran informasi ke samping, yaitu mengalir sesuai dengan prinsip fungsional diantara orang-orang yang sama didalam suatu organisasi. Komunikasi horisontal bertujuan untuk koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi, dan resolusi konflik. Pada kenyataanya Tim PAKTUWA sudah cenderung melakukan komunikasi horizontal yaitu dengan sesama Staf di tim PAKTUWA dengan melakukan koordinasi tugas sesuai dengan alur dan mekanisme PAKTUWA, lalu menurut observasi penulis melihat diskusi pemecah masalah yang dilakukan antar staf di tim PAKTUWA. Janji sebuah lembaga atau organisasi pemberi layanan kepada penerima jasa disini masyarakat dapat menimbulkan harapan yang tinggi dari masyarakat kepada pemberi layanan sehingga nantinya jika layanan tersebut tidak sesuai maka akan menjatuhkan harapan penerima layanan, maka dari itu alangkah baiknya jika pemberi layanan tidak memberi janji kepada masyarakat akan layanan yang akan diterima oleh masyarakat. PAKTUWA sendiri memberikan sebuah komitmen kepada masyarakat jikalau pelayanan akan selesai sesuai dengan Standart Pelayanan yang tersedia dan tidak memberikan janji apapun.

5. Gap 5 – Kualitas Pelayanan.

Gap ini terjadi karena adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Pada titik inilah sebenarnya akumulasi permasalahan kualitas pelayanan akan tercermin. Gap 5 disini terjadi dikarenakan adanya Gap yang terjadi pada Gap 1 yaitu penyederhanaan birokrasi/ perampingan sktuktur dan prosedur pelayanan dimana prosedur PAKTUWA yang baru dirasa kurang ramping prosedur pelayanannya, pada Gap 2 persepsi kualitas terjadi karena faktor lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan dikarenakan kurang adanya reward yang diberikan kepada karyawan sehingga menurunkan semangat karyawan itu sendiri, dan Gap 3 yaitu gap ketidakcocokan teknologi dengan pekerjaan dimana sering terjadi

masalah jaringan dan *down* pada *Website* SIAK sehingga seluruh pelayanan PAKTUWA terganggu.

Simpulan

Strategi pelayanan PAKTUWA memiliki strategi yang memenuhi yaitu dengan adanya penyediaan sarana prasarana yang lengkap, tempat pelayanan yang nyaman, pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah dan yang terakhir penggunaan teknologi SIAK dan WhatsApp yang canggih, namun teknologi kurang optimal karena masalah *down* dan hilangnya koneksi masih sering terjadi sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal sistem, sistem yang dilakukan oleh PAKTUWA sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur yang ditentukan sehingga pelayanan tepat waktu dengan menggunakan alur pelayanan yang tidak berbelit dan efisien. Adapun sumber daya manusia dari PAKTUWA sendiri memiliki tingkat pendidikan yang tinggi guna memberikan pelayanan yang efektif untuk masyarakat yaitu semua operator merupakan lulusan minimal D3 dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sendiri sudah 72% minimal lulusan Diploma, Etika dan Moral selalu dijunjung tinggi dengan adanya zona integritas bebas korupsi dan adanya IKM setiap tahun sehingga menghindari pelanggaran moral, yang terakhir adalah keahlian yang harus dimiliki SDM yaitu Tim PAKTUWA merekrut operator yang harus bisa mengoperasikan perangkat lunak sesuai yang sudah ditentukan. Kemudian, pelanggan atau masyarakat yang menggunakan PAKTUWA merasa dimudahkan dan dibantu dengan adanya PAKTUWA guna mengurus dokumen Administrasi Kependudukan namun ada masyarakat yang merasa bahwa prosedur PAKTUWA ini terlalu rumit untuk masyarakat yang tidak sering menggunakan perangkat telepon atau *smartphone*.

Berdasarkan hasil penelitian gap yang terjadi adalah, Gap 1 Persepsi manajemen yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen dikarenakan faktor kurang rampingnya struktur dan model pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, pada Gap 2 persepsi kualitas terjadi karena faktor lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan dikarenakan kurang adanya reward yang diberikan kepada karyawan sehingga menurunkan semangat karyawan itu sendiri, Gap 3 penyelenggaraan pelayanan mengalami gap yang disebabkan oleh faktor ketidakcocokan teknologi dengan pekerjaan dimana sering terjadi masalah *down* pada teknologi SIAK yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan pada masyarakat, Gap 4 Komunikasi Pasar disini tidak ada gap yang lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara komunikasi internal dan pelanggan, yang terakhir Gap 5 Kualitas Pelayanan disini terlihat bahwa Gap terjadi karena faktor Gap 1 hingga Gap 3 yaitu kurang rampingnya struktur, kurang adanya reward pada masyarakat, model pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dan sering terjadi masalah *down* pada teknologi SIAK yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan pada masyarakat.

Referensi

- Albert, K., & Zemke, R. (1985). *Service America! Doing Business in The New Economy*. Homewood: Dow Jones-Irwin.
- Fatimah. (2009). Faktor-faktor penyebab munculnya kesenjangan penyelenggaraan pelayanan izin tinggal terbatas bagi warga negara asing di kantor imigrasi kelas 1 khusus soekarno-hatta. FISIP. *Universitas Indonesia*.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ratminto, & Winasih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ruan, J., & Zhang, X. (2009). Finance and Cluster-Based Industrial Development in China. *Economic Development Cultural Change*, 58(1), 143-164.
- Schmitz, H., & Nadvi, K. (1999). Clustering and Industrialization: Introduction. *World Development*, 27(9), 1503-1514.
- Shen, L.Y., Platten, A., Deng, X.P. (2006). Role of Public Private Partnerships to Manage Risks in Public Sector Projects in Hong Kong. *International Journal of Project Management*, 24(7), 587–594.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Torre, A. (2008). On The Role Played by Temporary Geographical Proximity in Knowledge Transmission. *Regional Studies*, 42(6), 869-889.
- UNIDO. (2012). *Europe and Central Asia Regional Conference on Industrial Parks as a Tool to Foster Local Industrial Development*. Baku, Azerbaijan.
- Winardi, W., Priyarsono, D. S., Siregar, H., & Kustanto, H. (2017). Kinerja Sektor Industri Manufaktur Provinsi Jawa Barat Berdasarkan Lokasi di dalam dan di Luar Kawasan Industri. *Journal of Technology Management*, 16(3), 241-257.
- Winch, G.M. (2000). Institutional Reform in British Construction: Partnering and Private Finance. *Building Research and Information*, 28 (2), 141–155.
- Zheng, S., Sun, W., Wu, J., Kahn, ME. (2016). *Urban Agglomeration and Local Economic Growth in China: The Role of New Industrial Park*. USC Dornsife Institute fo New Economic Thingking. Working Paper.