

MODEL PRICE OF NON-
CONFORMANCE (PONC)
UNTUK PENCIPTAAN QUALITY
IMPROVEMENT
PERFORMANCE LAYANAN
ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI JAWA
TIMUR 

Submission date: 29-May-2019 10:02AM (UTC+0700)
by Totok Wahyu Abadi

Submission ID: 1137218957

File name: Model_PONC1_-_JURNAL_BALIBANGDA_REVISI_2.pdf (83.35K)

Word count: 4196

Character count: 25235

5
**MODEL PRICE OF NON-CONFORMANCE (PONC) UNTUK
PENCAPTAAN QUALITY IMPROVEMENT PERFORMANCE
LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI JAWA TIMUR***

Totok Wahyu Abadi
Isnaini Rodiyah
Arsiyah

1
(Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jalan Majapahit 666 B Sidoarjo
Telp. 031-8945444)

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan memaparkan *quality improvement performance* dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di wilayah Jawa Timur dan format *price of non-conformance* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian deskriptif kuantitatif ini berasal dari empat kabupaten sebagai lokasi penelitian dengan responden sebanyak 600 orang. Setelah data terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kepuasan masyarakat Jawa Timur tentang Layanan KTP dan KK termasuk dalam kategori baik dengan nilai B (73,73); layanan Akta Lahir memiliki kategori baik dengan nilai B (70,892). 2) Nilai ini tersebut belum maksimal karena masih terdapat kesenjangan / gap dalam pelayanan prima yang belum diwujudkan, yaitu gap kualitas pelayanan. 3) Price of Non-Conformance dalam mendukung kinerja layanan adminduk yang berkualitas masih sangat rendah, yaitu 41,08%. Format PONC yang ada selama ini hanya berupa kotak surat. Untuk pengaduan di media maupun lewat Pusat Pengaduan & Pelayanan Masyarakat masih belum ada sama sekali.

Kata Kunci : *quality improvement performance, Price of Non-Conformance, dan layanan adminduk*

PENDAHULUAN

Dinamika hubungan antara birokrasi (baca: pemerintah), swasta, dan masyarakat sebenarnya terdapat pada sektor pelayanan publik. Namun kenyataannya di sektor ini, pelayanan yang diberikan birokrasi masih kurang baik. Masih banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dilandasi dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

* ucapan terima kasih disampaikan kepada DP2M – Dikti yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian hibah bersaing (PHB) dengan tema tersebut selama dua tahun periode 2008 – 2009

Dalam tataran empiris ada banyak contoh yang bisa dikemukakan untuk menggambarkan hal di atas. Sebagai contoh, semua individu dewasa diwajibkan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Semua yang terkait dengan birokrasi seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha dan Izin Lokasi, Sertifikat Tanah, Pembukaan atau Penutupan Rekening Tabungan di bank, dan lain-lain memerlukan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ini berarti pemerintah harus menyediakan pelayanan untuk menerbitkan KTP tersebut.

Prestasi yang diperoleh Kabupaten Sidoarjo, misalnya, untuk kedua kalinya dalam mendapatkan penghargaan Otonomi Award dari JPIP (Jawa Pos Institut Pro-Otonomi) dalam sektor pelayanan publik sebenarnya merupakan langkah maju (www.jawapos.com, Senin 16 Mei 2005). Di sektor pelayanan pelayanan satu atap, seperti pengurusan STNK maupun BPKB di Samsat dan penanaman modal-investasi, sudah termasuk baik. Sayangnya, prestasi maju ini tidak diikuti dan dibarengi kesiapan masing-masing dinas lain yang terkait untuk mendukungnya. Hal ini dapat dilihat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran) yang masih terkesan sangat lambat, buruk, dan berbelit-belit.

Karenanya, salah satu agenda yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah mengeluarkan berbagai kebijakan seperti SK Menpan Nomer 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Tata Laksana Pelayanan Umum, SK Menpan Nomer 24 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan SK Menpan Nomer 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Publik, serta Instruksi Presiden Nomer 5 Tahun 2005 Tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi (Kementrian PAN, 2005).

Berpedoman dengan semangat kebijakan pemerintah pusat tersebut, Pemerintah Propinsi Jawa Timur terus berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor. Hasil survey *Jawa Pos Institute of Pro Otonomi-2004* (JPIP) menunjukkan bahwa pelayanan publik di Jawa Timur telah mengalami peningkatan yang signifikan (Sukarwo, 2006). Efisiensi pelayanan menunjukkan trend positif. Perbaikan efisiensi rata-rata mencapai 42,37% dibanding tahun sebelumnya. Namun demikian, untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran (AK), Kartu Susunan Keluarga, dan KTP; mayoritas pendapat responden menyayangkan lamanya penyelesaian, yaitu lebih dari satu minggu.

Tabel 1: Komparasi waktu untuk pelayanan KTP dan AK

Waktu	KTP	Akta Kelahiran	Rata-rata
< 1 hari	9,66 %	8,69 %	9,175 %
1 – 3 hari	19,38 %	13,37 %	16,375 %
4 hari – 1 minggu	26,34 %	27,37 %	26,855 %
> 1 minggu	44,62 %	50,57 %	47,595 %

Sumber: hasil Survey JPIP tahun 2004

Informasi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan pembenahan dan perbaikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang selama ini masih mendapat citra buruk di kalangan masyarakat. Bahkan Gubernur Jawa Timur Soekarwo serta Wali Kota Surabaya Bambang DH mengatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KSK dan Akte Lahir) perlu dilakukan pemangkasan birokrasi yang tidak sebatas seremonial saja tetapi lebih secara konsisten (Kompas, 2 Juli 2009). Dalam sebuah opini juga dikatakan bahwa tertib administrasi kependudukan memerlukan legalitas yang baik, dukungan aturan pelaksanaan, anggaran, dan juga petugas yang terlatih khususnya di tingkat daerah kabupaten (Kompas, 23 Juli 2009). Berbagai sorotan dalam bentuk anjuran tersebut merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan (adminduk) di Jawa Timur.

Beranjak dari alur pemikiran tersebut terdapat beberapa hal yang menjadi bahan pertanyaan dalam kajian ini, yakni:

1. Bagaimanakah *quality improvement performance* pelayanan administrasi kependudukan di Jawa Timur?
2. Bagaimanakah *price of non-conformance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Jawa Timur?
3. Bagaimanakah Model *price of non-conformance* (PONC) untuk penciptaan *quality improvement performance* (QIP) Layanan Administrasi Kependudukan di Jawa Timur?

METODE PENELITIAN

Penelitian eksplanasi kuantitatif ini berupaya untuk memaparkan PONC, kinerja, serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pangkal penelitian ini difokuskan pada unit pelayanan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan; dua kantor kecamatan yang dipilih secara acak sederhana. Penentuan dua kantor kecamatan berdasarkan pada kondisi demografi, yaitu wilayah urban dan rural. Sedangkan daerah yang menjadi lokasi penelitian adalah Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan, dan Kabupaten Nganjuk.

Sampel penelitian sebesar 600 responden. Melalui teknik *accidental sampling*, responden diambil ketika mereka sedang memerlukan layanan adminduk di kantor kecamatan maupun di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di tiap-tiap kabupaten. Data yang terkumpul kemudian dibedah dengan analisis IKM dari Menteri PAN (2005) dan analisis deskriptif kualitatif.

HASIL PENELITIAN

1. Layanan Administrasi Kependudukan

Layanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dokumen resmi tersebut dapat meliputi KTP, Akta Kelahiran, Catatan Sipil, Akta Kematian, Akta Nikah/Cerai, dan Kartu Keluarga. Administrasi Kependudukan dalam penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan yang paling tinggi dan banyak dibutuhkan oleh masyarakat, yaitu KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Ketiga dokumen inilah yang dipandang penting dan perlu karena berbagai urusan apapun yang berkaitan dengan birokrasi di Indonesia selalu memerlukan dokumen tersebut.

Lama pengurusan ketiga dokumen memang sangat bervariasi. Sebelum pemberlakuan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006, penyelesaian adminduk seperti KTP dan KK minimal satu jam dan maksimal 3 hari dan itupun cukup dilakukan di tingkat kecamatan. Namun, setelah pemberlakuannya pada tahun 2008, tenggang waktu penyelesaian justru lebih lama, minimal 14 hari kerja. Bahkan ada yang sampai satu bulan lebih. Tenggang waktu pengurusan KTP, KK, dan Akta Lahir seperti dalam tabel 2.

Tabel 2 : Lama Pengurusan KTP, KSK, dan Akta Kelahiran di Jawa Timur

NO	Waktu	KTP	KSK	Akta Lahir
1	1 – 4 jam	18,99 %	2,03 %	1,52 %
2	Sehari	26,89 %	14,70 %	4,23 %
3	2 – 3 hari	19,83 %	12,67 %	14,38 %
4	4 – 7 hari	24,87 %	49,66 %	35,03 %
5	< 1 bulan	7,90 %	11,82 %	34,18 %
6	> 1 bulan	1,51 %	9,12 %	10,66 %
		100%	100 %	100 %

Sumber : pengolahan data 2008

Biaya layanan adminduk di empat lokasi penelitian juga bervariasi. Di Sidoarjo biaya layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara resmi digratiskan. Namun, fakta di lapangan tidaklah demikian. Biaya yang dikenakan juga bervariasi sama seperti di ketiga lokasi penelitian. Biaya layanan tiga dokumen adminduk seperti dalam tabel 3, berikut:

Tabel 3 : Biaya Pelayanan KTP, KSK, dan Akta Kelahiran di Jawa Timur

No	Biaya	KTP	KSK	Akta Lahir
1	Gratis	21,11 %	6,96 %	12,14 %
2	5.000,00 – 10.000,00	45,56 %	48,05 %	19,15 %
3	11.000,00 – 20.000,00	30,99 %	19,19 %	26,15 %
4	21.000,00 – 30.000,00	1,84 %	10,70 %	9,91 %
5	31.000,00 – 40.000,00	-	9,17 %	2,91 %
6	41.000,00 – 50.000,00	0,34 %	1,87 %	2,56 %
7	< 100.000,00	0,17 %	4,07 %	20,85 %
8	> 100.000,00	-	-	6,32 %
		100 %	100 %	100 %

Sumber : pengolahan data 2008

Biaya pengurusan Akta Kelahiran dalam penjelasan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah tanpa dipungut

biaya. Meski biaya penerbitan Kutipan Akta Kelahiran sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dinyatakan Gratis atau tanpa dipungut biaya, kenyataan di lapangan tidaklah demikian. Bervariasinya biaya penerbitan Akta Kelahiran tersebut karena, *pertama*, masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui informasi tentang gratisnya biaya Akta Lahir. *Kedua*, tidak adanya sosialisasi secara optimal oleh pemerintah setempat melalui media yang ada seperti koran, televisi, radio, maupun media on-line. Padahal, secara umum masyarakat di empat kota penelitian tersebut memiliki dan menonton televisi serta mendengarkan radio. *Ketiga*, lokasi Instansi Pelaksana (Dispendukcapil) yang terlampau jauh dari lokasi penduduk yang sulit dijangkau. *Keempat*, berbelitnya birokrasi di tingkat kelurahan ataupun yang lainnya. Karenanya, untuk memudahkan kepengurusan dari birokrasi yang berbelit-belit, masyarakat lebih banyak menggunakan jasa orang lain seperti bidan, perangkat desa, maupun biro jasa yang bisa menangani masalah itu.

2. *Quality Improvement Performance* Layanan Adminduk

Quality improvement performance (kualitas pelayanan) dalam penelitian ini adalah persesuaian standar yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Indikator standar pelayanan dalam hal ini meliputi 1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kewajaran biaya pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) keamanan lingkungan (Tjiptono,2003; Kementiran PAN, 2005) .

Secara umum pelayanan adminduk di empat lokasi penelitian di Jawa Timur dapat dikategorikan baik. Kepuasan masyarakat untuk ketiga jenis layanan adminduk, seperti KTP dan KK memiliki IKM sebesar 73,73. Mutu layanan tersebut termasuk baik; berada pada kategori nilai 62,51 – 81,25; yaitu B. Begitu halnya dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan Akta Lahir yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) memiliki nilai IKM sebesar 70,892. Indeks tersebut termasuk dalam Nilai Interval Konversi IKM, yaitu 62,51 – 81,25. Hal ini berarti, mutu pelayanan Akta Lahir di Jawa Timur dalam kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Namun demikian, nilai itu masih belum maksimal. Masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi dan diperbaiki agar citra pelayanan menjadi lebih prima dengan nilai yang sangat baik.

Tingkat kepuasan masyarakat di empat lokasi penelitian di Jawa Timur, dapat diperhatikan tabel 4. Meski secara umum kualitas layanan adminduk dapat dikatakan baik, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di masing - masing kabupaten memiliki perbedaan. Layanan Akta Lahir di Kabupaten Sidoarjo, misalnya, setiap warga yang ingin mendapatkan layanan ditempatkan pada ruang tunggu yang nyaman dengan dilengkapi televisi untuk mengurangi kejenuhan. Suasana yang nyaman ini tentu tidak peneliti dapatkan di Kabupaten

Malang, Pasuruan, dan Nganjuk. Meski demikian, masyarakat yang mendapatkan layanan di tiga kabupaten tersebut merasakan kenyamanan di unit pelayanan. Perbedaan respon masyarakat tentang tingkat kenyamanan di unit pelayanan dikarenakan adanya perbedaan karakteristik wilayah dan masyarakat.

Tabel 4 menunjukkan beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam layanan adminduk, yaitu 1) kemudahan prosedur dalam pelayanan, 2) kesesuaian persyaratan, 3) kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, 4) kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, 5) kecepatan pelayanan, 6) kemampuan petugas, 7) kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, 8) kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, 9) kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, dan 10) ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

Tabel 4 : Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Adminduk per kabupaten

No	Unsur Pelayanan	3 Sidoarjo		3 Pasuruan		3 Malang		3 Nganjuk	
		Indeks per Unsur Pelayanan (NRR x 0,071)		Indeks per Unsur Pelayanan (NRR x 0,071)		Indeks per Unsur Pelayanan (NRR x 0,071)		Indeks per Unsur Pelayanan (NRR x 0,071)	
		KTP/ KSK	Akta Kelahiran	KTP/ KSK	Akta Kelahiran	KTP/ KSK	Akta Kelahiran	KTP/ KSK	Akta Kelahiran
1	Kemudahan prosedur pelayanan	0,22649	0,15407	0,20824	0,15383	0,2104	0,2046	0,2151	0,2118
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0,22365	0,16521	0,20071	0,16519	0,2142	0,2152	0,2127	0,2142
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	0,20874	0,17771	0,20540	0,17774	0,2128	0,2147	0,2132	0,2127
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,19809	0,18886	0,19738	0,18886	0,2118	0,2132	0,2118	0,2113
5	Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	0,20732	0,20732	0,21058	0,20732	0,2118	0,2106	0,2142	0,2098
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,21371	0,19929	0,21001	0,19927	0,2142	0,2157	0,2146	0,2142
7	Kecepatan pelayanan	0,21229	0,14576	0,17487	0,14578	0,1994	0,2026	0,2089	0,2037
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	0,21087	0,18026	0,20014	0,18012	0,2122	0,2142	0,2132	0,2098
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,19667	0,20966	0,21150	0,20968	0,2137	0,2147	0,2146	0,2142
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	0,22862	0,18176	0,20291	0,18176	0,2137	0,2157	0,2156	0,2151
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0,22081	0,14292	0,17579	0,14294	0,2360	0,2333	0,2142	0,2161
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0,21229	0,16628	0,17579	0,16296	0,2171	0,2192	0,2137	0,2132
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	0,21584	0,20781	0,20724	0,20779	0,2099	0,2111	0,2122	0,1989
14	Keamanan pelayanan di unit	0,21939	0,21208	0,21156	0,21205	0,2147	0,2132	0,2108	0,1985

3) tatal	2,79329	2,34816	2,79205	2,53532	2,9918	2,998	2,9848	2,9435
Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar	69,933	58,704	69,8013	63,3830	74,795	74,95	74,62	73,5875
Mutu Pelayanan	9	C	B	B	B	B	B	B
Kinerja Pelayanan KTP dan KSK	BAIK	KURANG BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

Sumber : Pengolahan Data Angket Penelitian Hibah Bersaing Tahun 2008

3. Price of Non-Conformance Layanan Admindak

Price of non-conformance atau yang disebut sebagai biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi karena kualitas yang buruk (Tjiptono, 2003). Artinya, biaya yang harus dikeluarkan karena melakukan kesalahan atau complain masyarakat serta adanya ketidaksesuaian dengan standar pelayanan minimal yang diberikan. Biaya kualitas tersebut selalu berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasi, perbaikan, dan pencegahan kerusakan.

Berkenaan dengan PONC, Peraturan Daerah Provinsi Jatim Nomor 11 Tahun 2005 Pasal 8 juga menjelaskan bagaimana sebenarnya tata kelola pelayanan publik. Salah satu item pada Pasal 8 menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban (b) menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, (c) mengelola pengaduan dari penerima layanan, dan (e) memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dalam konteks *price of non-conformance* dapat berupa 1) menghubungi/mengontak bila penyelesaian tidak tepat waktu, 2) menarik produk yang rusak akibat kesalahan petugas, 3) mengganti produk sebagai akibat kesalahan penulisan ejaan dan desain, 4) memberikan kembalian secara cash over bila terdapat ketidakwajaran biaya pelayanan, 5) memberikan souvenir atau meminta maaf kepada pemohon karena keterlambatan dalam pelayanan, 6) menyediakan pos pengaduan pelayanan dengan nomor bebas pulsa kepada masyarakat, 7) fasilitas surat bebas bea pos, 8) memberikan fasilitas surat pembaca di harian media, radio, SMS, maupun e-government, 9) menyediakan Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu dan tempat duduk, ruangan ber-AC, televisi, dan loket pembayaran/pengajuan permohonan.

Tabel 5 menunjukkan bahwa biaya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Jawa Timur dari hasil penghitungan yakni sebesar 41,08%. Hal ini berarti bahwa biaya kualitas masih jauh dari harapan masyarakat. Dengan kata lain masih rendah. Sementara bentuk PONC dalam jenis layanan ini adalah dalam bentuk kotak saran yang terletak di dekat pintu masuk atupun loket serta nomor telepon pengaduan yang tidak banyak diketahui oleh masyarakat. Apalagi pengeloaan pengaduan masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan.

Tabel 5: PONC pada empat lokasi penelitian di Jawa Timur

No	Pernyataan	Skor	Skor Kriteria
1	Petugas menghubungi/mengontak bila penyelesaian KTP/KK/Akta kelahiran tidak tepat waktu	812	3,76 %
2	Petugas menarik produk yang rusak akibat kesalahan petugas	1375	6,36 %
3	Petugas melakukan penggantian yang baru dan benar terhadap kartu adminduk yang salah penulisan ejaan, desain/kerusakan	1409	6,52 %
4	Petugas memberikan kembalian secara <i>cash over</i> bila terdapat ketidakwajaran biaya pelayanan	1306	6,05 %
5	Petugas memberikan souvenir atau permohonan maaf bila terjadi kelambatan dalam pelayanan	607	2,81 %
6	Pemerintah menyediakan pos pengaduan pelayanan dengan nomor bebas pulsa kepada masyarakat	646	2,99 %
7	Pemerintah menyediakan fasilitas surat bebas bea pos	861	3,99 %
8	Pemerintah memberikan fasilitas surat pembaca di harian media, radio, SMS, maupun e-government	658	3,05 %
9	Fasilitas pelayanan terdapat ruang tunggu dan tempat duduk, ruangan ber-AC, televisi, dan loket pembayaran	1199	5,55 %
Skor Total		8873	41,08 %

Sumber : pengolahan data 2008

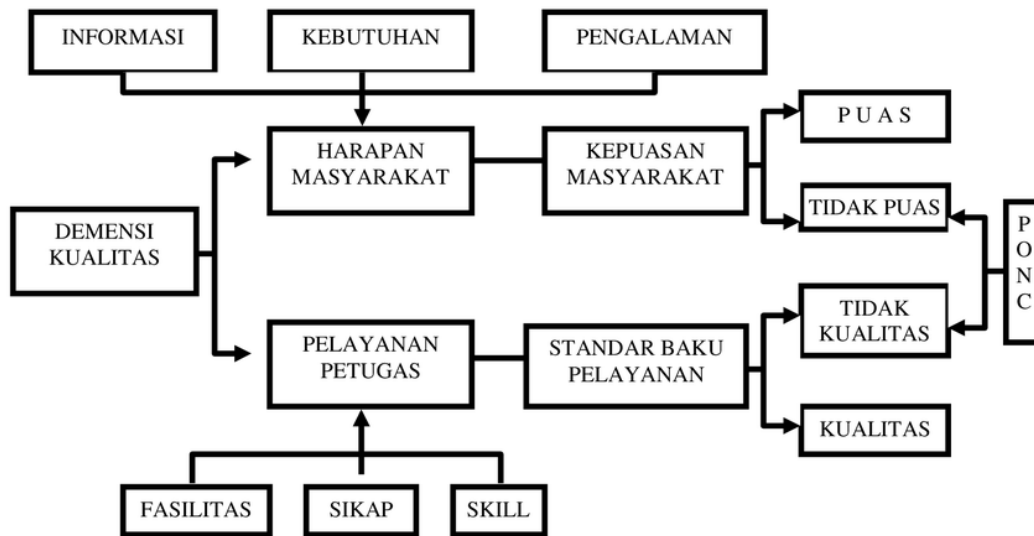
4. Model *Price of Non-Conformance*

Terdapat beberapa aspek yang menjadi fokus dalam Model PONC untuk menciptakan *Quality Improvement Performance* layanan administrasi kependudukan di Jawa Timur, yaitu

- 1) *Aspek Kualitas*. Dalam aspek kualitas ini terdapat beberapa hal yang dibahas sesuai hasil temuan di lapangan, yaitu: *tangible, reliability, responsibility, competence, courtessy, credibility, security, acces, communication, understanding the costumer* (Tjiptono, 2003).
- 2) *Aspek Identifikasi*. Aspek ini membahas kesenjangan antara kondisi yang diidealkan dengan kondisi yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dari hasil tersebut kemudian dirumuskan dalam konsep yang general sesuai dengan setiap aspek dimensi kualitas yang ada.
- 3) *Aspek price of non-conformance*. PONC ini merupakan kontrak layanan yang diberikan unit pelayanan (dalam hal ini bisa saja kantor desa, kecamatan, ataupun unit Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) kepada masyarakat sebagai solusi atau jawaban atas kesenjangan yang ada di setiap dimensi kualitas. Setiap dimensi PONC dirumuskan dalam konsep yang bersifat umum, seperti a) perbaikan sarana dan prasarana, b) sosialisasi terhadap proses pelayanan, c) pelatihan perbaikan sikap/fokus pada pelanggan, d) pelatihan kompetensi/ skill, e) *reward* dan *punishment*, f) legalitas kewenangan, g) fasilitas pelayanan secara *online*, h) koordinasi dan kooperasi, i) perbaikan dan pengembangan SOP (standar operasional

prosedur) yang disesuaikan dengan kesenjangan yang terjadi pada dimensi kualitas.

4 Setelah melakukan *trial test* dan evaluasi terhadap model yang dirancang, Model *Price of Non-Conformance* untuk meningkatkan *Quality Improvement Performance* Layanan Administrasi Kependudukan di Jawa Timur tampak seperti pada gambar 2.



4 Gambar 1: Model Price of Non – Conformance Untuk Meningkatkan Quality Improvement Performance Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

PENUTUP

1. Simpulan

Merujuk hasil temuan dan analisis data yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini. Adapun simpulan dari hasil penelitian ini adalah;

- Komparasi waktu penyelesaian urusan adminduk seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran antara yang dijanjikan dengan yang diberikan oleh badan publik di Jawa Timur masih sangat bervariasi serta belum adanya standar pelayanan minimal yang diberikan dan ditetapkan oleh badan publik itu sendiri. Begitu halnya dengan biaya pelayanan. Banyak biaya pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan melalui perda yang ada.
- Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP/KK serta Akta Lahir di empat kabupaten di Jawa Timur termasuk

dalam kategori baik. Masing – masing jenis layanan telah mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 73,73 dan 70,89. Meski secara umum dapat dikatakan baik, namun kondisi pelayanan adminduk masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah disusun dan ditetapkan.

- c. Bahwa *Price of Non-Conformance* atau biaya kualitas sebagai upaya penciptaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di empat kabupaten di Jawa Timur masih sangat rendah. Skor data menunjukkan angka 41,08%. Yang berarti nilai tersebut masih jauh dari harapan masyarakat.
- d. Bentuk PONC seperti yang ada selama ini hanya berupa kotak saran yang disediakan di luar loket dan nomor telepon pengaduan yang tidak banyak diketahui informasinya oleh masyarakat.

2. ³ Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kualitas layanan adminduk di Jawa Timur masih perlu ditingkatkan meski indeks kepuasan masyarakat masuk dalam kategori nilai baik. Ini perlu karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan buruknya kinerja layanan adminduk.
- b. Biaya kualitas / PONC sebagai upaya penciptaan kualitas pelayanan yang lebih prima perlu mendapatkan prioritas dan perhatian yang serius. Perda Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus tetap ditegakkan dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab serta komitmen yang tinggi.
- c. Model *price of non conformance* sebagai bentuk kontrak layanan dengan masyarakat (*citizen charter*) perlu mendapatkan dukungan dan perhatian pemerintah dalam bentuk kebijakan tentang pemberlakuan kontrak pelayanan publik.
- d. Untuk dapat mengaplikasikan model *price of non conformance* ini, diharapkan dinas yang terkait dengan layanan adminduk membuat standar operasional prosedur (SOP). SOP tersebut seyogyanya melibatkan partisipasi masyarakat.
- e. Peningkatan kualitas SDM pelayanan harus mendapat perhatian lebih dalam rangka menuju pelayanan publik yang berkualitas .
- f. Perlu ada inovasi yang kreatif dan dapat dipertanggungjawabkan tentang tanda tangan asli dan stempel basah. Bila pemerintah daerah dalam hal ini dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tetap mempertahankan adanya tanda tangan asli kepala dinas serta stempel basah, hal ini perlu penambahan jasa kurir di setiap kecamatan, sebagai upaya peningkatan kualitas (kelancaran prosedur pelayanan). Alternatif kedua adalah tanda tangan cukup *di-scan* dengan persyaratan yang telah ditentukan dalam SOP serta di setiap kecamatan perlu diberi stempel basah dengan tetap berpedoman pada prinsip kejujuran serta menegakkan sistem *reward* dan *punishman*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Setyo W, dan Yeni Dwi A. 2004. "Analisis Kualitas Pelayanan PT.KAI DAOP VIII Surabaya Pada Pelayanan Penumpang di Atas Kereta Api Kelas Bisnis." dalam *Jurnal Aplikasi Administrasi*. Surabaya: Universitas Hang Tuah. Vol.4 No.2. hal 15-27.
- Dahlan, Asep Aan. 2004. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Sumedang." dalam *Kinerja Pemerintahan Daerah. Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*. Volume 1, edisi ketiga
- ³ Kementrian PAN. 2005. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme*. Jakarta: Eko Jaya.
- Messi, M. Nawir. 1999. *Birokrasi, Korupsi dan Reformasi : Kasus Pelayanan KTP*. Jakarta : Indef.
- Moenir. 2002. *Manajamen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noviyanti & Sasmita Jati Utama. 2005. "Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya." dalam *Jurnal Aplikasi Administrasi*. Surabaya: Universitas Hang Tuah. Vol.6 No.1 hal 15-27. edisi bulan Juni
- Pemerintah Provinsi Jatim. 2005. "Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur". Dalam Suparto Wijoyo (ed). *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University.
- Soekarwo. 2006. "Reorientasi Birokrasi Menjamin good Public Services" . dalam Suparto Wijoyo (ed). *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Sударsono, Harjosoekarto. 1996. "Pelayanan Prima Sektor Swasta Dalam Mendukung Daya Saing: Model Alternatif bagi Sektor Publik." Dalam *Jurnal Administrasi dan Organisasi*. Nomor 1/ Volume III / April
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Koran dan Internet

- Baso, M.Moerad.2000."Kepemimpinan Dalam Perspektif Otda dan Good Governance". <http://www.kompas.com>
- Berita Kompas, 2 Juli 2009.
- Berita kompas, 23 Juli 2009
- www.jawapos.com, Senin 16 Mei 2005

BIOGRAFI PENULIS

Totok Wahyu Abadi, M.Si. adalah dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Tahun 2009 hingga sekarang mendapatkan kesempatan dari Dikti Jakarta untuk melanjutkan studi S3 pada Program Studi Penyuluhan dan Komunikasi Pembangunan Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada. Alamat tinggal di Jalan Bogenvil 5 No.04 Perum Taman Aloha, Ketapang, Suko, Sukodono. Nomor kontak yang dapat dihubungi : 081332293708 / 031- 8538942 - 8556956

Isnaini Rodiyah, M.Si. adalah dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Tahun 2010 ini juga mendapatkan kesempatan dari Dikti Jakarta untuk menempuh studi S3 pada Program Studi Administrasi Negara dengan konsentrasi Kebijakan Publik di Universitas Brawijaya Malang. Nomor kontak yang dapat dihubungi : 081331312726

Arsiyah, M.Si. adalah dosen ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Sebelum akhirnya menjabat sebagai Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, dan Keluarga Berencana (BPMPKB), beliau pernah menjabat sebagai Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Kabupaten Sidoarjo.

ABSTRACT

The purposes of the study are to describe the quality improvement performance, the Price of Non-Conformance (PONC) format, and its model in demographic services in East Java. In this case, the researchers use mix method. Moreover, the researchers obtain the primary data from four districts that consist of 600 respondents and 12 informants. After attaining the data, the researchers process and analyze it by using community satisfaction index and FGD.

The results show that the community satisfaction category in East Java in relation to ID card and family card services is satisfactory with grade B (73,73). Besides, the community satisfaction category in relation to birth certificates services is also satisfactory with grade B (70,89). However, the Price of Non-Conformance (PONC) in supporting the administrative employment services still indicates a very low point, 41.08%. Here, the Price of Non-Conformance (PONC) format is in the form of mailbox. In addition, the complaint services through media and complaint center and community services have not been maximally yet.

Key words: *quality improvement performance, price of non-conformance, and administration services*

MODEL PRICE OF NON-CONFORMANCE (PONC) UNTUK PENCIPTAAN QUALITY IMPROVEMENT PERFORMANCE LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI JAWA TIMUR



ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

id.scribd.com

Internet Source

20%

2

anzdoc.com

Internet Source

2%

3

es.scribd.com

Internet Source

2%

4

eprints.umsida.ac.id

Internet Source

1%

5

docslide.us

Internet Source

1%

6

zadoco.site

Internet Source

<1%

7

pattiro.org

Internet Source

<1%

8

docplayer.info

Internet Source

<1%

9

Submitted to Universitas Negeri Makassar

Student Paper

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On