

## **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA MELALUI LAYANAN RABU PETANG PADA UNIT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (UPAK) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022**

**<sup>1</sup>Apfia Michelle Kerenhapukh, <sup>2</sup>Iyep Saefulrahman, <sup>3</sup>Agus Taryana**

**<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran**

**<sup>2,3</sup>Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran**

E-mail Koresponden: [apfiamichellek.s@gmail.com](mailto:apfiamichellek.s@gmail.com)

### **Abstract**

*The Jakarta Provincial Government, in executing one of its functions in the field of Civil Administration and Population Registration, aims to enhance community participation in administrative services related to population matters, improve the performance of the Civil Registration and Population Office staff, and enhance the quality of existing services, as regulated by the Ministry of Home Affairs Regulation No. 19 of 2018 concerning the Improvement of Population Administration Service Quality. Hence, the "Wednesday Evening Service" was established to support the implementation of high-quality service improvements at the Jakarta Provincial Office of Civil Registration and Population Administration. In this research, besides referring to the Ministry Regulation, it also considers the strategy proposed by Taufiqurokhman (2008:14), which suggests that organizational goals can be achieved through alternative action choices and resource allocation. The review conducted, based on opinions and facts on the ground, indicates that the Wednesday Evening Service has been functioning well. However, there are still some shortcomings that need to be addressed, as it has not yet fulfilled all aspects of the strategy, especially regarding the internal budget rationalization of UPAK Disdukcapil DKI Jakarta.*

*Keywords : Improvement, Quality, Service, Rabu Petang*

### **Abstrak**

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menjalankan salah satu fungsinya pada bidang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Maka, dibentuklah layanan Rabu Petang untuk mendukung pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Pada penelitian ini, selain merujuk pada Permendagri, merujuk juga kepada Strategi yang dikemukakan oleh Taufiqurokhman (2008:14) yang menyebutkan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi dapat dicapai melalui alternatif

pemilihan tindakan dan alokasi sumber daya. Hasil peninjauan dengan merujuk pada pendapat dan fakta di lapangan bahwa layanan Rabu Petang sudah berjalan dengan baik tetapi masih terdapat beberapa kekurangan sehingga belum memenuhi keseluruhan aspek strategi terutama dalam hal rasionalisasi anggaran internal UPAK Disdukcapil DKI Jakarta.

Kata kunci : Kualitas, Layanan, Peningkatan, Rabu Petang

## Latar Belakang

Melayani masyarakat adalah tugas dari pemerintah sebagai aparatur negara. Pemerintah ialah sebagai penyedia jasa dan masyarakat sebagai pengguna jasa yang difasilitasi. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk dari pelayanan publik. Pelayanan publik adalah wujud dari fungsi aparatur negara sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat dan negara. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), Setiap warga DKI Jakarta berkewajiban untuk mendaftarkan diri atas peristiwa yang telah terjadi selama mereka hidup mulai dari kelahiran hingga kematian. Data yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut akan diolah dan dicatatkan ke dalam sistem administrasi kependudukan yang nantinya berguna bagi pembangunan di segala sektor.

Dengan layanan adminduk yang diberikan kepada masyarakat, Disdukcapil DKI Jakarta dapat dikategorikan memenuhi kriteria pelayanan prima (*excellent service*). Terlampir dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 100 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, Disdukcapil DKI Jakarta meraih Piagam Penghargaan Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya pada tahun 2022 dengan nilai 89,28. Nyatanya pelayanan prima bukanlah hal yang statis dan harus selalu ditingkatkan. Disdukcapil DKI Jakarta bertekad untuk terus mengupayakan mencapai standar pelayanan optimal dalam penyelesaian dokumen kependudukan agar prosesnya dapat berlangsung semakin cepat, akurat, dan tuntas.

Adapun permasalahan yang dirasakan oleh warga DKI Jakarta dalam mengurus hal administrasi kependudukan secara langsung di kantor Disdukcapil. Beberapa faktor yang menjadi penyebab terhambatnya kepentingan tersebut antara lain: 1) Mobilitas yang tinggi dan jam kerja yang padat; 2) Informasi kelengkapan dan persyaratan; 3) Masih terdapat praktik pungutan liar (pungli). Dengan adanya

faktor-faktor penghambat di atas, Disdukcapil DKI Jakarta mencari solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat layanan baru yaitu layanan Rabu Petang. Layanan Rabu Petang merupakan tambahan jam layanan dimulai dari pukul 16.00 s.d 19.30 WIB khusus hari rabu pada minggu pertama dan minggu terakhir setiap bulan yang dilaksanakan oleh UPAK Disdukcapil DKI Jakarta. Kepala Dinas Dukcapil DKI Jakarta, Budi Awaludin memberikan pernyataan, “Dengan memberi kemudahan bagi masyarakat, pemerintah hadir di tengah warga dengan *optional services* sehingga segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Layanan Dukcapil merupakan persyaratan utama atas layanan lain, semua petugas diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh. Program ini juga bagian dari rangkaian pemuktahiran data serta sebagai salah satu bagian dari Gerakan Indonesia Sadar Adminduk. Atas permasalahan pelayanan adminduk yang selama ini dikeluhkan warga seperti persyaratan yang *ribet*, memakan waktu hingga praktik pungli, Dinas Dukcapil DKI Jakarta terus berbenah, berupaya untuk menjadi lebih baik sesuai dengan arahan Pj Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Heru Budi Hartono”<sup>1</sup>

Pada penelitian ini, penulis merujuk pada Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 dan pengertian strategi oleh Taufiqurokhman (2008:14) yang menjelaskan bahwa, “Strategi merupakan rencana umum/pokok untuk mencapai tujuan organisasi melalui alternatif pemilihan tindakan yang

diperlukan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut”. Pada konteks pelayanan publik bidang kependudukan, Disdukcapil DKI Jakarta membuat layanan Rabu Petang sebagai wujud solusi untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil DKI Jakarta menganggap upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui layanan Rabu Petang ialah sebagai strategi publik. Sehingga untuk mengetahui hal kebenaran tersebut maka peneliti bersandar pada penjelasan strategi oleh Taufiqurokhman. Dengan pengertian strategi tersebut dapat membantu penulis untuk mengetahui apakah upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil DKI Jakarta merupakan bentuk strategi pemerintah.

### Metode

Metode penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data dan informasi serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Menurut Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang dimaksud ialah berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis” (Sugiyono, 2013: 2). Dengan metode penelitian kualitatif, peneliti dapat menemukan data yang akurat secara langsung di lapangan mengenai layanan

<sup>1</sup> <https://m.beritajakarta.id/read/111096/dinas-dukcacpil-dki-luncurkan-layanan-rabu-petang> - diakses pada 20 Juni 2023 pukul 15.06 WIB.

layanan Rabu Petang. Dengan demikian penelitian ini dapat menunjukkan hal-hal yang melatarbelakangi keberhasilan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima melalui layanan Rabu Petang pada Disdukcapil DKI Jakarta tahun 2022.

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada saat melakukan wawancara, menggunakan teknik informan purposive sampling yaitu informan yang diwawancarai benar-benar mengetahui tentang objek penelitian. Kemudian, peneliti akan menggunakan teknik analisis SWOT atau analisis Kekuatan (Strength), Kelemahan (Weakness), Peluang (Opportunity), Ancaman (Threat) yang dapat membantu peneliti untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dengan meminimalkan faktor penghambat dalam rangka merumuskan upaya alternatif yang dapat direkomendasikan sebagai solusi permasalahan yang ditemukan dari pelaksanaan layanan Rabu Petang. Jadi, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data triangulasi dengan melakukan studi lapangan. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan purposive sampling. Dengan demikian, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian secara mendalam. Beberapa fenomena yang perlu peneliti pastikan adalah fakta empiris di lapangan terkait mekanisme yang dijalankan dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan prima di UPAK Disdukcapil DKI Jakarta melalui layanan Rabu Petang.

#### **Hasil Penelitian dan Pembahasan:**

##### **A. Pelaksanaan Layanan Rabu Petang oleh UPAK Disdukcapil DKI Jakarta**

#### **Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima.**

Penelitian ini membahas upaya peningkatan kualitas pelayanan prima melalui layanan Rabu Petang yang ditinjau dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2018, langkah-langkah konkrit yang dilakukan oleh UPAK Disdukcapil DKI Jakarta dan merujuk pada Strategi dari Taufiqurokhman (2008:14) sebagai berikut:

##### **1. Alternatif Pemilihan Tindakan**

Adanya layanan Rabu Petang ini, membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya dasar hukum yang kuat serta penetapan tindakan yang melibatkan Pejabat Disdukcapil DKI Jakarta dan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. Tindakan yang dilakukan oleh Disdukcapil DKI Jakarta dalam menanggapi masalah yang dihadapi oleh masyarakat DKI Jakarta sangat tepat karena masyarakat dapat terbantu dengan adanya layanan Rabu Petang. Masyarakat dapat melakukan pelayanan di atas jam 16.00 s.d 19.30 WIB pada hari Rabu di minggu kedua dan terakhir setiap bulannya. Meskipun demikian, sangat disayangkan masyarakat tidak dapat melakukan pelayanan di Rabu Petang dua kali dalam sebulan karena adanya perubahan jadwal layanan Rabu Petang menjadi satu kali dalam sebulan yaitu di minggu kedua. Para petugas Satlak juga menyayangkan dengan adanya pengurangan jadwal layanan Rabu Petang yang dianggap tidak dapat melayani warga dengan maksimal.

##### **2. Alokasi Sumber Daya**

Alokasi sumber daya menjadi fokus penting selanjutnya yang perlu diperhatikan oleh UPAK Disdukcapil

DKI Jakarta. Tentunya sumber daya yang dimaksud ialah seperti tenaga kerja atau SDM, pengalokasian dana, penjadwalan waktu, pengelolaan aset yang ada, dan unsur lainnya. Disdukcapil DKI Jakarta mempunyai SDM yang kompeten dalam melaksanakan pelayanan yang ada sehingga masyarakat dapat terlayani dengan maksimal. Pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik ditambah adanya layanan Rabu Petang. Pengelolaan anggaran yang ada kurang berjalan dengan lancar dikarenakan adanya faktor pengeluaran tambahan dari anggaran konsumsi petugas piket. Hal tersebut menyebabkan penekanan anggaran yang ada dengan membuat rasionalisasi anggaran agar dana yang didapat dari Pendapatan Daerah tersalurkan dengan optimal. Oleh sebab itu, terjadi pengurangan jadwal layanan Rabu Petang di Disdukcapil DKI Jakarta.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Layanan Rabu Petang pada UPAK Disdukcapil DKI Jakarta.**

### **1. Kekuatan (*Strength*)**

Kekuatan atau *strength* adalah salah satu faktor pendukung pelaksanaan dalam suatu organisasi yang dalam hal ini adalah Disdukcapil DKI Jakarta. Dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil DKI Jakarta melalui Layanan Rabu Petang, dibutuhkan regulasi yang menjadi landasan pedoman yakni melalui Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan

Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Berangkat dari peraturan-peraturan tersebut, menghadirkan SK Kadis Nomor 200 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Rabu Petang di unit pelayanan Dinas, Sudin, Kecamatan dan Kelurahan. Selain itu, Disdukcapil DKI Jakarta dalam pelaksanaannya memiliki sarana dan prasarana yang memadai dari teknologi yang digunakan, seperti *Wi-Fi*, komputer, fasilitas umum yang berada di gedung Disdukcapil DKI Jakarta. Kekuatan lainnya adalah berasal dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh UPAK Disdukcapil DKI Jakarta sebagai pelaksana pelayanan publik bagi masyarakat yang mendapat pelatihan yang baik, serta *briefing* pagi dan evaluasi yang rutin. Dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Layanan Rabu Petang, Disdukcapil DKI Jakarta juga didukung oleh kerjasama OPD di DKI Jakarta untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta. Adapun kekuatan lain yang sangat penting dalam pelaksanaan Layanan Rabu Petang ini yaitu, partisipasi dan antusias masyarakat terkait layanan ini yang mempermudah dalam pengurusan dokumen kependudukan.

### **2. Kelemahan (*Weakness*)**

Adapun kelemahan yang dimiliki Disdukcapil DKI Jakarta yang menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan melalui Layanan Rabu Petang. Hal-hal yang menjadi kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan di antaranya ialah jaringan internet atau *Wi-Fi* yang sering kali *error*, sehingga pelayanan yang dilakukan terhambat hingga jaringan internet berjalan dengan normal kembali. Kelemahan lainnya yakni masih kurang

gencarnya sosialisasi kepada masyarakat terkait Layanan Rabu Petang yang ada sehingga masih banyak masyarakat awam yang belum mengetahui layanan ini.

### 3. Peluang (*Opportunity*)

Peluang atau yang biasa dikenal dengan sebutan *opportunity* merupakan salah satu faktor pendukung selain kelebihan yang dimiliki sebelumnya. Dalam hal ini, Disdukcapil DKI Jakarta diharuskan untuk memaksimalkan peluang yang dimiliki agar dapat mencapai keberhasilan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik ke depannya. Peluang utama yaitu datang dari partisipasi masyarakat DKI Jakarta yang sudah pernah mencoba Layanan Rabu Petang di Disdukcapil DKI Jakarta maupun di Sudin Dukcapil, Kecamatan, dan Kelurahan. Dengan antusias masyarakat yang menyambut baik layanan ini, dapat diartikan bahwa masyarakat turut mengawasi program-program pembangunan yang dibuat oleh pemerintah. Berkat respon baik dari masyarakat membuat kinerja pemerintah khususnya pada pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil DKI Jakarta pun berpeluang dapat meningkat. Dengan dilaksanakannya Layanan Rabu Petang ini, masyarakat juga mendapatkan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan dari segi waktu yang lebih fleksibel.

### 4. Ancaman (*Threat*)

Faktor yang menjadi penghambat selanjutnya dalam pelaksanaan Layanan Rabu Petang di Disdukcapil DKI Jakarta ialah ancaman. Ancaman ini bisa datang dari pihak internal maupun eksternal pada suatu organisasi yang menjadi tantangan bagi suatu organisasi tersebut. Pada Layanan Rabu Petang yang ada terdapat ancaman yang salah satunya berasal dari pihak internal yaitu

perencanaan anggaran UPAK Disdukcapil DKI Jakarta. UPAK Disdukcapil DKI Jakarta perlu mengeluarkan anggaran lebih untuk konsumsi para petugas yang piket saat Layanan Rabu Petang tiap bulannya sebagai bentuk insentif karena adanya penambahan jam kerja. Dengan kondisi tersebut, pihak internal harus membuat rasionalisasi anggaran yang baik, yang mana satu sisi harus tetap mempertahankan eksistensi layanan ini dan satu sisi harus memberikan hak bagi para petugas yang piket di Rabu Petang. Hal tersebut menjadi ancaman untuk UPAK Disdukcapil DKI Jakarta. Masalah lainnya muncul dari sisi teknologi adalah kemungkinan terjadinya sistem *error* dan masalah lainnya terkait teknologi yang tidak dapat diprediksi kedatangannya.

### C. Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Melalui Layanan Rabu Petang Pada UPAK Disdukcapil DKI Jakarta

Berdasarkan analisis SWOT maka dapat dirumuskan beberapa upaya alternative yang dapat dijadikan rekomendasi solusi atas permasalahan yang ditemukan yang akan disajikan di bawah ini:

1. Pada pelaksanaan pelayanan publik, UPAK Disdukcapil DKI Jakarta dapat memaksimalkan teknologi yang ada seperti jaringan internet dan sistem yang dimiliki dengan *maintenance* dan pengawasan yang dilakukan secara rutin dan memperbarui sistem secara berkala agar mempermudah pelaksanaan pelayanan pada Rabu Petang dan hari biasanya.
2. Disdukcapil DKI Jakarta dapat mengencangkan informasi mengenai Layanan Rabu Petang dengan sosialisasi

melalui sosial media yang dimiliki maupun dari para petugas Dukcapil. Mengenalkan kepada masyarakat bahwa terdapat Layanan Rabu Petang yang dapat membantu dalam kepengurusan dokumen kependudukan dengan waktu pelayanan yang fleksibel, sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat.

3. Membuat realisasi anggaran yang baik bahkan mengadakan rapat mengenai anggaran konsumsi petugas piket bersama pihak-pihak yang terlibat langsung dengan keluar masuknya anggaran di Disdukcapil DKI Jakarta, sehingga Layanan Rabu Petang dapat dijalankan satu bulan 2 kali atau bahkan bisa lebih.

### Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terkait upaya peningkatan pelayanan prima melalui Layanan Rabu Petang pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) Disdukcapil DKI Jakarta tahun 2022, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat langkah-langkah konkrit yang dilakukan oleh UPAK Disdukcapil DKI Jakarta dalam pelaksanaan layanan Rabu Petang sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima. Langkah-langkah tersebut merupakan bagian dari strategi pemerintahan yang mencakup alternatif pemilihan tindakan dan alokasi sumber daya sebagaimana merupakan unsur dalam menyusun strategi merujuk pada Taufiqurokhman. Strategi ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan prima yang dapat dilihat dari hasil IKM dan hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI.

2. Jika meninjau kepada aspek kekuatan yaitu adanya dasar hukum yang kuat atas layanan Rabu Petang, kelemahan yaitu masih didapati masyarakat lansia yang tidak aktif sosial media sehingga tidak mengetahui informasi terkini dari pelayanan yang diberikan, peluang yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dan kinerja petugas Dukcapil dan ancaman yaitu rasionalisasi anggaran yang harus dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sehingga menyebabkan pengurangan jadwal pelayanan Rabu Petang di tiap bulannya. Dengan adanya ancaman dan kelemahan yang dimiliki dapat diatasi dengan meningkatkan kekuatan dan peluang dengan baik.
3. Upaya yang dipaparkan oleh penulis hanya berupa sebuah rekomendasi yang didasarkan pada identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui Layanan Rabu Petang pada UPAK Disdukcapil DKI Jakarta tahun 2022.

### Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan prima melalui Layanan Rabu Petang pada UPAK Disdukcapil DKI Jakarta. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi mengenai layanan Rabu Petang kepada masyarakat sehingga tidak terjadi kesenjangan informasi pelayanan Disdukcapil DKI Jakarta. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung tatap muka atau dengan memasang informasi di papan pengumuman pada tiap unit layanan Dukcapil. Sosialisasi melalui sosial

media yang ada juga membantu namun mengingat banyaknya masyarakat yang tidak begitu aktif bersosial media apalagi masyarakat lansia.

2. Mengadakan pelatihan secara rutin untuk petugas Satlak mengenai pelaksanaan pelayanan yang prima. Diharapkan untuk memaksimalkan peningkatan kinerja petugas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan menghasilkan kualitas yang baik dan masyarakat puas.
3. Membagi kembali regu petugas piket di Rabu petang menjadi lebih sedikit. Yang awalnya layanan Rabu Petang dijaga oleh 1 regu yang berisi 20 petugas Satlak harus dipangkas menjadi setengah yaitu 10, sehingga dana konsumsi yang dikeluarkan akan berkurang dan pelayanan Rabu Petang dapat berjalan seperti semula menjadi dua kali sebulan atau bahkan lebih. Jadi untuk mengatasi rasionalisasi anggaran yang ditekan adalah mengurangi petugas yang melakukan piket karena layanan Rabu Petang merupakan layanan tambahan dengan permohonan yang tidak sebanyak jam normal pelayanan.

## References:

### Buku

- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Djaenuri, M. A. (2014). *Sistem Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- F, J. L. (1989). *Manajemen Dan Strategis Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Galavan, R. (2014). *Doing Business Strategy*. Ireland: NuBooks.
- Haboddin, M. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Lailul Mursyidah, M. &. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulgan, G. (2010). *The Art of Public Strategy: Mobilizing Power and Knowledge for the Common Good*. New York: OUP Oxford.
- Ndraha, T. (2003). *Kibernology (Ilmu Pemerintahan Baru) I*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, S. (1994). *Perbandingan Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, Z. B. (1990). *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York: The Free Press.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, M. R. (1996). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT. Yasif Watampone.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, R. (1992). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia.
- Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tead, O. (1951). *The Art of Administration*. New York: McGraw-Hill.
- Taufiqurokhman. (2008). *Konsep Dan Kajian Ilmu Perencanaan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

### Jurnal

- Mirlana, D. E. (2019). Pelayanan Publik yang Baik dan Berkualitas Serta Membahagiakan. *Ekonomika Jurnal Ekonomi*, 21-22.
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 508-509.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governancedalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan. *eJournal Ilmu Pemerintahan 4 (1)*, 102-104.
- Suparno, R. C. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 80.

### Modul

- Dr. Ratnia Solihah, S. M. (t.thn.). *Perihal Pemerintah dan Yang Diperintah*. Dipetik June 19, 2023, dari [pustaka.ut.ac.id](https://pustaka.ut.ac.id/):  
<https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/IPEM4111-M1.pdf>

### Skripsi Terapan

- Gultom, C. R. (2022). *Pengawasan Pemerintahan Dalam Pelaksanaan SAKIP Sebagai Upaya Penerapan Good governance Pada Direktorat Jenderal Kerja Sama Multilateral Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia*. Skripsi Terapan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
- Dzakiyah, S. (2023). *Pelaksanaan E-Government di Kota Bandung (Studi Tentang Upaya Pemerintah Kota Bandung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Aduan dan Aspirasi Publik Melalui Situs LAPOR Tahun 2021)*. Skripsi Terapan. Fakultas

Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

### Sumber Hukum

- Indonesia. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 Pasal 4 Tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia*
- Indonesia. *Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*
- Indonesia. *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*
- Indonesia. *Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 100 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*
- Indonesia. *Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelesaian Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*
- Indonesia. *Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 200 Tahun 2022 Tentang Layanan Dukcapil Rabu Petang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*

### Sumber Lainnya

- Tangselpos.id. (2023). *Mobilitas Warga Di Jakarta Meningkatkan*.

<https://tangselpos.id/detail/7543/mobilitas-warga-di-jakarta-meningkat>.

Diakses 22 Juni 2023 Pukul 10.54 WIB.

Cnnindonesia.com. (2021). *Anak Buah Tito Menyamar, Ungkap Ribet Urus Dokumen di Jakarta*.

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210907163707-20-690991/anak-buah-tito-menyamar-ungkap-ribet-urus-dokumen-di-jakarta>. Diakses 22 Juni 2023 Pukul 11.09 WIB.

Jawapos.com. (2023). *Ketua RW 10 Duri Kepa Disanksi Gegara Pungli Urus KTP Hingga KK*.

<https://www.jawapos.com/jabodetabek/01428825/ketua-rw-10-duri-kepa-disanksi-gegara-pungli-urus-ktp-hingga-kk>. Diakses 22 Juni 2023 Pukul 11.18 WIB.

### Acknowledgment

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak UPAK Disdukcapil DKI Jakarta, dan seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga memberikan informasi dan membantu peneliti untuk melakukan penelitian terkait Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Melalui Layanan Rabu Petang Pada UPAK Disdukcapil DKI Jakarta.