

PENDAHULUAN

Penduduk sangat penting untuk kemajuan suatu bangsa, bahkan suatu daerah. Melalui petunjuk seperti populasi, sekolah, kelahiran, kematian, pernikahan, bisnis, dan lain-lain. Dari satu sisi, khususnya di Depok, laju perubahan informasi sangat tinggi, sedangkan kebutuhan perubahan informasi relatif sedikit.

Jaringan memiliki opsi untuk memperoleh pelayanan yang baik. Mengusahakan terselenggaranya administrasi publik sesuai dengan standar umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bermitra serta memberikan rasa aman kepada setiap penduduk dan penghuni dari penyalahgunaan tenaga ahli pengaturan administrasi publik. Hukum mengatur standar administrasi yang baik yang merupakan kecukupan dari unsur-unsur otoritas publik itu sendiri.

Di luar administrasi terbuka ada administrasi organisasi masyarakat. Kantor Kepawonan Depok merupakan salah satu Badan Kekuasaan Umum yang pelaksanaannya menawarkan jenis bantuan umum kepada daerah setempat dengan pengaturan PATEN, Situs SIPAKDE dan KADO untuk DILAN. Intinya adalah untuk menawarkan jenis bantuan online yang berkualitas dan menyediakan akomodasi bagi yang lemah dan yang lebih tua dan membawa manfaat lebih dekat ke wilayah setempat.

Seiring bertambahnya populasi, permintaan akan sifat administrasi publik juga meningkat. Protes yang berbeda masyarakat umum terhadap penyelenggaraan pemerintahan Kepanewonan Depok. Secara umum, ada dua macam keberatan yang masih dirasakan oleh daerah, yaitu keluhan daerah tertentu yang dapat segera diselesaikan dan keluhan daerah yang perlu ditindaklanjuti lebih serius. Dari informasi tersebut dapat dilihat dengan baik bahwa yang dikeluhkan banyak orang adalah tidak adanya kecepatan administrasi. Lambatnya bantuan yang diberikan (PNS) di kantor Kepanewunan Depok disebabkan karena tidak adanya pasokan tenaga kerja atau SDM yang dapat diakses untuk beberapa sub unit kerja, dan aksesibilitas ruang KTP sudah habis. Kurangnya pegawai mempengaruhi alokasi waktu yang diberikan administrasi, pihak Depok Kepanewunan sudah memastikan e-KTP bisa dikumpulkan setelah tiga hari. Namun, setelah tiga hari pengembalian ternyata e-KTP tidak dapat dikumpulkan, dan pihak Kelurahan Depok memintanya untuk kembali setelah tiga hari lagi. Berdasarkan uraian di atas,

maka ahli bermaksud mengarahkan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kepanewonan Depok, Sleman Yogyakarta”.

1. Uraian Teori

Untuk bekerja dengan penelitian dan dalam kesiapan dan perubahan antara ide-ide di lapangan dan spekulasi yang ada sehingga tidak ada kekacauan pada saat pembuatan laporan, penting untuk memiliki hipotesis (sistem) sebagai semacam perspektif dan aturan untuk perencanaan struktur, yang dapat ditumpuk di sini. Dalam masalah yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, dan penulis berusaha mengungkap struktur hipotetis ini sebagai alasan penelitian, penulis mengambil dari beberapa buku tulis yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang dieksplorasi oleh penulis.

2. Evaluasi

Kata penilaian asal mula dari bahasa Inggris "Assessment" dan yang menyiratkan penilaian atau pemahaman, memiliki implikasi terkait, yang semuanya menyinggung penggunaan beberapa skala nilai untuk konsekuensi strategi dan proyek. Penilaian dapat diibaratkan dengan pemeriksaan, penilaian, dan penilaian, kata-kata yang menyatakan usaha untuk membedah strategi menghasilkan segi satuan nilainya.

3. Evaluasi Politik

Penilaian politik adalah cara untuk mensurvei substansi strategi yang berbeda ketika dibentuk, mengevaluasi perincian strategi, apakah ada kesalahan prosedural atau penyimpangan kekuasaan dan mensurvei komponen metode yang terlibat dengan perencanaan pendekatan.

4. Evaluasi Kinerja

Penilaian Proses (Checking), suatu tindakan untuk mengarahkan evaluasi terhadap proses pelaksanaan pendekatan, dengan maksud penuh untuk menjamin bahwa strategi yang dijalankan sesuai dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rencana pengaturan, melacak kesalahan-kesalahan sesegera mungkin yang benar-benar diharapkan. untuk mengurangi pertaruhan yang lebih serius, selesaikan aktivitas perubahan menuju pendekatan dengan asumsi bahwa efek samping dari pengamatan membutuhkannya.

5. **Pengertian Kinerja**

Eksekusi adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari akar kata "pekerjaan" yang diterjemahkan dari dialek yang tidak diketahui "pencapaian" bisa juga berarti "hasil pekerjaan". Makna eksekusi mula-mula yang terbayangkan kepada kita adalah hasil kerja nyata yang didapat dalam kurun waktu tertentu dibandingkan dengan target atau rencana kerja yang dibuat sebelumnya. Seperti yang diungkapkan Rachmad A. Triono bahwa presentasi dewan adalah penjabaran target-target hirarki yang ditetapkan menjadi fokus individu yang membumi, praktis dan terukur serta kegiatan pengujian dengan penjabaran yang jelas dari setiap target yang esensial bagi kewajiban dan kewajiban individu. kemudian dapat memberikan gambaran yang masuk akal tentang rencana kerja asosiasi dan juga dapat membuat asumsi individu yang jelas di dalam asosiasi. Sesuai Jhon Whitmore (1997:104) "Eksekusi adalah pelaksanaan kemampuan yang diharapkan dari seorang individu, pelaksanaan adalah perubahan, prestasi dan kemampuan tampilan umum". Gibson, dkk (2003:355) "Eksekusi adalah efek samping dari bisnis yang berkaitan dengan tujuan hirarki, efektivitas dan pelaksanaan latihan eksekusi lainnya". Robert Mathis dan Jhon H. Jakson, dalam interpretasinya Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira (2001:78), menyatakan bahwa "eksekusi adalah premis dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh para wakil". Payaman Simanjuntak (2005:1), Satu lagi arti pelaksanaan adalah derajat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Dengan demikian pekerjaan orang-orang dalam perkumpulan menjadi jelas, sehingga peredaran kekuasaan dan kewajiban menjadi semakin merata atau tidak bergantung pada segelintir orang. Agar presentasi organisasi diakui secara tepat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan pada awalnya, pelaksanaan eksekutif perlu fokus pada beberapa kegiatan, khususnya:

- a. Rencana: Apa yang perlu Anda lakukan.
- b. Memilah: Bagaimana tujuan akan dicapai.
- c. Staffing: Siapa yang akan melaksanakan dan apa yang diharapkan untuk mencapai tujuan.
- d. Kursus: Dukungan apa yang dibutuhkan oleh para pelaksana dan bagaimana pemimpin akan menjunjung upaya ini.

e. Pengawasan: Bagaimana mengukur presentasi dan apa saja manajemen dan pengamatan yang dapat diselesaikan oleh para eksekutif.

6. Kepanewonan

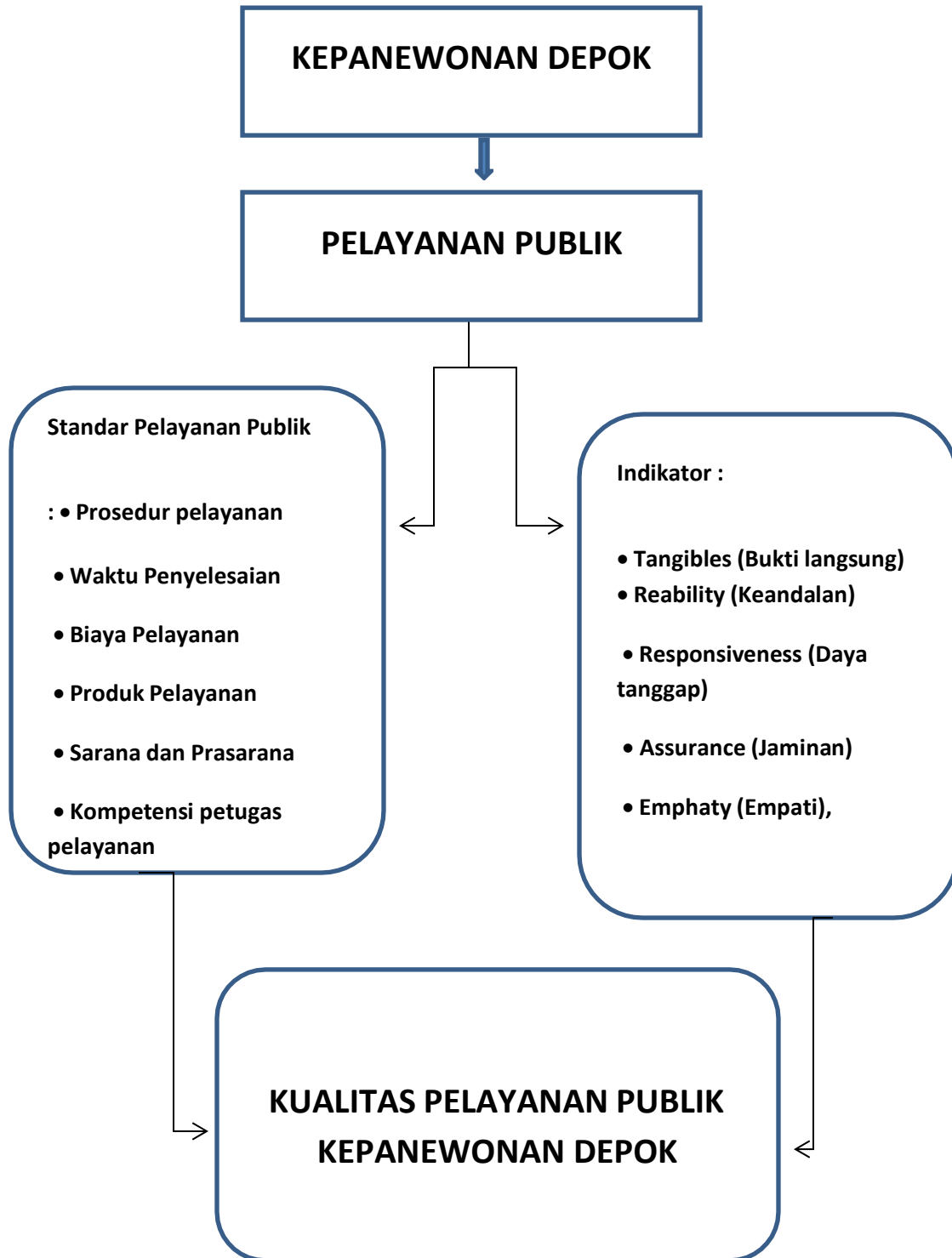
Panewu ditunjuk oleh Pejabat atau Ketua Kota atas usul Sekda. Panewu mendapat penunjukan sebagian kewajiban Pemerintah dari Pejabat/Pimpinan Balai Kota untuk menangani usaha-usaha Kemerdekaan Daerah. Panewu adalah pucuk Kepanewunan, Kepanewuan adalah wilayah kerja Panewu sebagai Peraturan Daerah/Perkotaan, keadaan Kepanewuan sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang sekarang bukan bersifat manajerial. wilayah namun sebagai wilayah fungsi Panewu sebagai perangkat teritorial Rezim/Kota. Oleh karena itu majelis mekanik teritorial dari Rejim dan tambahan Daerah Kota yang bukan merupakan puncak dari daerah disebut kepala sub-lokal. Pengembangan Kepanewanan ditentukan oleh pedoman lingkungan. Panewonan atau penugasan lainnya adalah wilayah kerja Panewu sebagai alat teritorial Rezim/Kota dalam Peraturan Nomor 19 Tahun 2008. Tempat Kepanewuan adalah perangkat daerah Pemerintahan/Kota sebagai pelaksana khusus teritorial yang mempunyai ruang kerja tertentu yang dimotori oleh Panewu . Landasan Kepawonan adalah pemberian status kepada daerah tertentu sebagai Lokal di daerah Rejim/Perkotaan. Konvergensi Keanehan adalah penyatuan Keanehan yang terhapus dalam Abnormalitas lain.

7. Pelayanan Publik

Bantuan publik dapat diartikan sebagai menawarkan jenis bantuan (melayani) kebutuhan individu atau jaringan yang memiliki kepentingan dalam asosiasi sesuai dengan pedoman dan metodologi esensial yang tidak diatur dalam batu. Seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Administrasi Publik adalah peraturan yang mengatur tentang standar administrasi yang baik yang merupakan kelangsungan hidup dari unsur-unsur penyelenggara publik itu sendiri. Administrasi publik yang diberikan oleh legislatif atau kemitraan yang layak dapat memperkuat sistem aturan mayoritas dan kebebasan bersama, memajukan kesuksesan finansial, mengurangi kemelatan, meningkatkan keamanan ekologis, mengembangkan kepercayaan pada pemerintah dan implementasi kebijakan. Seperti yang baru-baru ini diungkapkan, pemerintah sepenuhnya mendukung daerah

setempat. Ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani wilayah lokal dan membuat kondisi yang memungkinkan setiap warga mengembangkan kapasitas dan imajinasi mereka untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Oleh karena itu administrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk menawarkan jenis bantuan yang hebat dan ahli. Bantuan umum oleh organisasi publik merupakan salah satu indikasi kemampuan alat negara sebagai pekerja masyarakat sekaligus sebagai pekerja negara. Administrasi publik oleh administrasi publik dimaksudkan untuk bantuan pemerintah masyarakat atau penduduk. Penyelenggaraan oleh instansi Pemerintahan kepada masyarakat pada umumnya disinggung dengan istilah yang berbeda-beda, misalnya administrasi daerah, bantuan masyarakat, atau bantuan masyarakat. Masing-masing dari ketiganya memiliki definisi definisi yang setara, dan penggunaannya dapat dipertukarkan.

Evaluasi Kinerja



METODE

a. Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara

Wawancara dilakukan oleh para ahli secara langsung dengan para saksi sekaligus dan di tempat yang dijanjikan. Dalam pertemuan, spesialis menggunakan panduan rapat dan perekam jenis sebagai alat perekam selama pemutaran.

- Observasi

Persepsi yang digunakan dalam eksplorasi ini adalah persepsi langsung. Dalam menyebutkan fakta objektif, analis menggunakan kaidah persepsi untuk memperoleh informasi yang ideal.

b. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam kajian ini ahli menggunakan data dari sumber yang mempertimbangkan data yang diperoleh dari satu saksi dengan saksi lainnya

c. Analisa Data

Dengan prosedur pemeriksaan informasi model cerdas yang mengungkapkan bahwa interaksi dipisahkan menjadi empat cara, yaitu penggolongan informasi spesifik, pengurangan informasi, penyajian informasi, dan pencapaian kesimpulan.

Hasil dari Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kantor Kepanewonan Depok

Kantor Kepawonan Depok penting bagi badan publik yang menuntaskan kewajibannya melayani daerah setempat. Administrasi di Kantor Kepanewan Depok dapat dijangkau oleh masyarakat pada umumnya pada jam administrasi Senin s/d Kamis pada pukul 07.30WIB -15.30WIB dan Jumat pada pukul 07.30WIB - 14.30WIB, penanggung jawab bantuan tersebut adalah Panewu Depok Bapak Wawan Widianoro, S.IP, MPA yang ditugaskan pada Badan Kependudukan secara keseluruhan khususnya Ginoviva Rully Sri S., S.H. Dimana sublokal se-Sleman telah melaksanakan kerangka kerja administrasi PATEN, khususnya Bantuan Manajerial Terkoordinasi Wilayah. Penyelenggaraan Administrasi Organisasi Terpadu Daerah (PATEN) adalah Pengadministrasian kependudukan di Kepanewaan mulai dari tahap permohonan sampai

dengan penerbitan rekod di satu titik, Kepanewunan, Depok, dengan menggunakan sistem administrasi satu pintu masuk dimana calon/daerah setempat yang datang kemudian, pada saat itu, pergi ke loket untuk membuat hal-hal seperti e-KTP, KK, SKTS, Transformasi dan sebagainya. Laporan yang diharapkan ditempatkan kemudian petugas pembantu melakukan pemeriksaan pendaftaran, kemudian diserahkan untuk ditandatangani, setelah diinjak, kemudian pada saat itu catatan kembali ke loket baru dan kemudian diserahkan kepada calon.

Selain PATEN, Kapanewonan Depok juga memiliki perkembangan yang dominan yaitu Situs SIPAKDE dan KADO untuk DILAN. Hal ini memudahkan penduduk untuk mengelola atau mengubah informasi di web. Sementara itu, Kado untuk Dilan rencananya akan lebih memudahkan bagi penyandang cacat dan lanjut usia.

Menurut Tjiptono (2002: 59) Pemenuhan administrasi merupakan gambaran kualitas administrasi. Kualitas administrasi dapat diperkirakan dengan melihat bantuan normal (asumsi) dengan pelaksanaan administrasi. Pelaksanaan administrasi sendiri tercermin dari apa yang didapat dan dirasakan oleh klien administrasi. Estimasi kualitas layanan dikemukakan oleh Zeithaml dengan menggunakan lima komponen utama kualitas layanan dengan tanda bukti nyata, keandalan, daya tanggap, penegasan, dan simpati. Sifat administrasi publik di Kantor Kepanewunan Depok harus terlihat dari penanda yang menyertainya:

1. Bukti Fisik

Bantuan di Daerah Depok ini dapat diakses dan terjangkau oleh semua orang, termasuk kelompok lemah seperti orang lumpuh, dengan lantai miring namun ketinggian meja konter terlalu tinggi, sehingga diharapkan akan sulit bagi orang cacat untuk mendapatkannya. untuk itu. Aksesibilitas kantor dan yayasan sangat memadai, misalnya jumlah kursi yang banyak untuk akomodasi area lokal saat jeda/lining, ruangan yang sejuk, ada flowchart masing-masing bantuan sehingga dapat memberikan pemahaman tentang area lokal.

2. Keandalan

Kantor Kepawonan Depok memiliki 36 perwakilan. Di staf bantuan publik hanya ada 8 perwakilan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari administrasi yang akan datang hanya dilayani oleh 8 staf layanan publik. Memang, pada dasarnya Kepanewunan Depok sangat kekurangan SDM, terutama tenaga bantuan terbuka.

3. Daya Tanggap

Kepanewunan Depok saat ini menggunakan kerangka modern yang dapat menjunjung tinggi manfaat sehingga administrasi dapat ditangani secara efektif. Pelaksanaan pembuatan KTP dan KK di Depok juga menggunakan PC. Ini untuk mempercepat administrasi yang ada. Penggunaan PC di Kantor Kepanewunan Depok terkadang mengalami kendala yang dapat menghambat administrasi.

4. Jaminan

Kepawonan Depok menawarkan jenis bantuan dengan memberikan asumsi biaya dan estimasi waktu penyelesaian yang telah. Asumsi biaya dan estimasi waktu tentu untuk mendukung penerima manfaat, bahkan biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan administrasi gratis. Namun belum sepenuhnya ditetapkan dan tertuang dalam SOP, masih banyak hal yang belum dirasakan oleh masyarakat setempat seperti keyakinan saat ini.

5. Empati

Para pegawai Kantor Kepanewunan Depok juga bekerja dengan baik untuk daerah setempat dan tidak begitu peduli dari kelompok mana daerah setempat memberikan bantuan.. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kepanewon Depok mendapatkan pelayanan setara dalam memberikan bantuan dan otoritas publik Kepanewon Depok telah memiliki pilihan untuk menjamin rasa keadilan. Tidak ada pemisahan dalam menawarkan jenis bantuan agar individu diperlakukan dengan baik.

Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Bukti Fisik

Mengingat hasil pemeriksaan dari sisi bukti nyata (aset fisik), Kantor Kepanewunan Depok saat ini telah memiliki jumlah kantor dan yayasan. Tempat duduknya luas, dilengkapi dengan televisi, pendingin, dan juga ada bantuan UMKM yang menjual barang-barang rintisan untuk masyarakat Depok.

2. Kehandalan

Dari pelayanan yang tertuang ternyata masih adad beberapa hal yang kurang dalam penangannya, antara lain terdapatnya bebrapa kesalahan dalam hal penulisan di KTP dan KK.

3. Daya Tanggap

Reaksi yang diberikan perwakilan Kantor Kepanewunan Depok dalam melayani daerah setempat telah memenuhi penanda responsiveness. Perwakilan administrasi di Kantor Kepanewunan Depok menawarkan jenis bantuan dan menjawab pertanyaan dari masyarakat umum. Ini harus terlihat ketika perwakilan administrasi menyelesaikan pekerjaannya ada orang yang menghalangi mendapatkan klarifikasi tentang beberapa masalah mendesak, petugas administrasi dengan cepat menjawab pertanyaan dari daerah setempat secara mendalam.

Saran

1. Pentingnya menggarap sifat administrasi yang ada di Kantor Kepanewon Depok pada komponen pembuktian (efek) aktual dengan melakukan kerangka pelapisan dengan inovasi.
2. Mengembangkan administrasi lebih lanjut pada aspek mutu yang tidak tergoyahkan. Disarankan bahwa pekerja layanan publik umumnya benar setiap penulisan nama dan seharusnya intensif dan fokus pada eksekusi.
3. Peningkatan unsur penegasan (affirmation) dalam memperluas kepercayaan secara lokal, khususnya dengan mengingatkan pekerja untuk menawarkan dukungan yang tepat.
4. Dari penjajakan tersebut diketahui bahwa Kanwil Depok membutuhkan SDM, dari situ dipastikan bahwa harus ada rotasi pegawai yang masuk di wilayah Kepanewonan Depok.
5. Berikan peningkatan persiapan kepada para pekerja dalam hal administrasi untuk membuat administrasi yang hebat dan imajinatif.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.

Dharmayanti D. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Manajemen Pemasaran. Hal.2

Erika Haryulistiani Saksono. (2015). Statistik Daerah Kecamatan Depok 2015. BPS Kabupaten Sleman.

Fandy Tjiptono. (2002). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Fitzsimmons, James A., Fitzsimmons, Mona J. (2006) “ Service Management operations, strategy, and information technology”. McGraw Hill.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

PP No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.