



Pemanfaatan Barcode Scanner Pada Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Trowulan

Nur Rhofikhotul Azizah^{1*}, Fina Dwi Nur Laili², Ayyu Ainin Mustafidah³

¹ Ekonomi Syariah, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹ zizahini@gmail.com, ² Fina08102020@gmail.com

Article History:

Received Feb 26th, 2024

Revised March 13th, 2024

Accepted March 30th,
2024

Abstrak

Pelayanan masyarakat kian menjadi perhatian pemerintah, sehingga pemerintah terus berusaha membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti halnya yang terjadi di kantor kecamatan Trowulan hingga saat ini pemerintah terus berusaha dan bekerja sama dengan para staff untuk mencapai tujuan tersebut. Kebijakan yang diberlakukan di kantor kecamatan Trowulan ialah pemberlakuan survey kepuasan masyarakat melalui media scan barcode. Studi ini memanfaatkan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana informasi seputar isu yang dibahas dianalisis melalui teknik wawancara. Data yang dikumpulkan dengan observasi dan wawancara kepada staff Kantor Kecamatan Trowulan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengenalkan secara luas terkait survei masyarakat menggunakan scan barcode, sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan secara maksimal.

Kata Kunci : pelayanan masyarakat, pemerintah, scan barcode

Abstract

Community services are increasingly becoming a concern for the government, so the government continues to try to create policies to improve service quality. As is the case at the Trowulan sub-district office, until now the government continues to try and collaborate with staff to achieve this goal. The policy implemented at the Trowulan sub-district office is the implementation of a community satisfaction survey via barcode scanning media. This study utilizes a qualitative descriptive approach, where information about the issues discussed is analyzed through interview techniques. Data collected by observation and interviews with Trowulan District Office staff. The aim of this research is to widely introduce community surveys using barcode scanning, so that people can get maximum service.

Keyword : community services, government, barcode scanning

PENDAHULUAN

Di era modern ini, perkembangan teknologi dan komunikasi menciptakan beragam kegiatan yang berasal dari kemajuan teknologi, termasuk salah satunya pada dunia pemerintahan. Dalam struktur pemerintahan pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal (Pelayanan et al., 2024). Pelayanan publik merupakan strategi yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk menginspirasi masyarakat dalam mencapai berbagai tujuan, termasuk dalam bidang Administrasi Kependudukan. Kegiatan ini mencakup serangkaian pemantauan data dan informasi terkait kependudukan melalui berbagai proses seperti registrasi kependudukan, registrasi umum, pemantauan pengelolaan kependudukan, pelatihan di berbagai bidang, dan pemberian pelayanan pemerintah terkait. Termasuk langkah-langkah perencanaan dan pengendalian.

Pelayanan publik menjadi fokus yang menarik karena bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang/jasa serta layanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik. Diskusi mengenai pelayanan publik yang berkualitas menjadi pondasi penting dalam menunjukkan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut (Widibudiarti, 2017). Bukti konkret dari upaya Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya adalah melalui penyediaan pelayanan yang baik dan optimal bagi warga. Keberhasilan ini sangat tergantung pada kemampuan para staf pelaksana dan ketersediaan sarana pendukung yang memadai. Salah satu contoh pelayanan yang umum ditemui adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Pemenuhan pelayanan masyarakat yang maksimal menjadi sebuah kewajiban bagi lembaga pemerintahan dan harapan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan persoalan administratif. Selain itu, pemerintah harus



terus berinovasi dan aktif mengikuti perkembangan teknologi yang terus berkembang seiring berkembangnya zaman. Dalam konteks pelayanan, (Rosadi & Wicaksono, 2022) kepuasan masyarakat menjadi faktor kunci yang sangat penting untuk meningkatkan kontinuitas dan kualitas layanan yang diberikan dalam jangka panjang. Upaya tersebut harus sejalan dengan kemampuan organisasi dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien, dengan tujuan menciptakan kenyamanan bagi masyarakat melalui optimalisasi berbagai aspek, seperti sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan teknologi perangkat lunak.

(Catalase et al., 2020) *Barcode Scanner* adalah perangkat elektronik yang digunakan untuk membaca dan menampilkan *barcode* di komputer. Perangkat ini mirip dengan pemindai alas datar dan terdiri dari sumber cahaya, lensa, dan sensor optik yang mengubah sinyal optik menjadi sinyal listrik. Alat yang digunakan untuk membaca *barcode* disebut *barcode reader*. *Barcode reader* relatif mudah digunakan dan memerlukan sedikit pelatihan dari operator. *Barcode reader* dapat membaca informasi dan data lebih cepat dibandingkan memasukkan data secara manual dan memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi. Kantor kecamatan Trowulan sendiri berupaya menghadirkan teknologi identifikasi otomatis dalam bentuk scan *barcode* yang ditujukan kepada masyarakat agar dapat memberi kritik dan saran terhadap staff dan pelayanan yang diberikan, sehingga staff kantor kecamatan dapat menjadikan kritik dan saran tersebut acuan untuk meningkatkan sistem pelayanan masyarakat di kantor kecamatan Trowulan Mojokerto. Maka dari itu penulis ingin meneliti bagaimana pemanfaatan *barcode scanner* dalam mengidentifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan kendala apa saja yang dihadapi para staff dalam memberlakukan kebijakan tersebut.

METODE

Metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan dengan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat. Tujuan utama penelitian deskriptif kualitatif adalah mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan, menjelaskan, dan menjawab masalah yang sedang diteliti dengan cara mempelajari individu, kelompok, atau peristiwa secara mendetail. Dalam penelitian kualitatif, manusia merupakan instrumen penelitian utama dan hasilnya disajikan dalam bentuk kata-kata dan uraian yang sesuai dengan kenyataan yang diamati. Pendekatan deskriptif kualitatif karena data diperoleh melalui wawancara untuk menggali informasi terkait permasalahan yang terkait dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Trowulan. Pendekatan ini tidak mengandalkan informasi matematis, melainkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber terkait di kantor tersebut.

Untuk pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung di lapangan. Metode ini digunakan di Kantor Kecamatan Trowulan untuk mengamati interaksi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka pemberian pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, narasumber terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan, Staff Pengolah Data Pelayanan, dan Staff loket pelayanan di Kantor Kecamatan Trowulan. Data juga diperoleh dari hasil pengamatan, informasi yang penting dari dokumen di kantor tersebut, serta catatan-catatan lain yang relevan dengan fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memberikan layanan kepada seluruh kebutuhan masyarakat, baik yang gratis maupun berbayar, melibatkan kerjasama antara pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat umum dalam penyediaan layanan. Oleh karena itu, sebagai pembuat kebijakan, pemerintah perlu berkomitmen untuk terus-menerus menyediakan layanan terbaik kepada komunitas pengguna layanan.

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai saat memberikan layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Di Kantor Kecamatan Trowulan, para pegawai layanan menjaga penampilan mereka dengan rapi dan mematuhi ketentuan seragam yang telah ditetapkan. Hal ini sangat penting karena penampilan yang baik membantu menciptakan kesan pertama yang positif kepada pengguna layanan, serta mendukung proses pelayanan secara keseluruhan. Penegakan penggunaan seragam sesuai dengan peraturan pemerintah kabupaten juga merupakan bagian dari komitmen untuk menjaga penampilan pegawai pelayanan.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Sebagai penyedia layanan publik, Kecamatan perlu memastikan ruangan yang cukup luas agar pengguna layanan tidak merasa sesak, menyediakan tempat duduk sesuai kapasitas ruangan, dan menggunakan pendingin ruangan seperti AC. Kondisi tempat pelayanan yang nyaman dapat menciptakan kesan positif bagi masyarakat, meningkatkan kesediaan untuk bersabar saat mengantri. Sebaliknya, suasana yang tidak nyaman dan kurang bersih dapat mengurangi kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan.



Gambar 1 Apel Pagi Menggunakan Seragam Dinas Hari Senin

c. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan, membentuk sikap, perilaku, dan pola hidup pegawai. Disiplin ini merupakan prasyarat untuk mengembangkan kepribadian yang bertanggung jawab, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Terutama dalam konteks pelayanan, disiplin dalam manajemen waktu dan kerja menjadi kunci utama, terutama dalam menangani kebutuhan pengguna layanan. Pegawai pelayanan diharapkan mengutamakan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi, karena pekerjaan ini menekankan pada kepentingan masyarakat umum.

d. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

(Tarigan, 2017) Ketelitian dan kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kualitas proses pelayanan. Kesalahan seperti kesalahan pengetikan nama pada KTP dapat mengakibatkan tugas tambahan dan menurunkan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, pegawai harus menjalankan tugasnya dengan cermat, terutama dalam hal-hal yang terkait dengan pelayanan, untuk mencegah timbulnya kesalahan yang dapat mengganggu efisiensi dan citra positif pelayanan. Para staff pelayanan di Kecamatan Trowulan telah memenuhi tugas-tugas yang ditetapkan oleh Kabupaten dengan baik. Mereka juga memberikan informasi mengenai syarat-syarat dalam proses pelayanan secara lengkap, sehingga kesalahan dapat diminimalkan.

e. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Memiliki pedoman Standar Pelayanan Publik yang jelas sangat penting untuk memberi arahan kepada pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan, memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung efisien dan mencapai tujuan yang diinginkan, terutama di Kecamatan Trowulan. Standar ini mencakup berbagai aspek seperti prosedur pelayanan, waktu layanan, biaya, produk pelayanan, fasilitas, dan kemampuan petugas pelayanan. Dengan adanya standar yang jelas, diharapkan layanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih teratur dan konsisten, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta membangun kepercayaan dan citra positif terhadap pemerintah daerah.

Tidak semua masyarakat sebagai pengguna layanan mengetahui secara detail mengenai standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Trowulan. Upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait standar pelayanan bisa menjadi langkah yang baik untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang standar pelayanan, baik melalui media sosial, brosur, website resmi, atau sesi sosialisasi langsung kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat akan lebih dapat memahami apa yang dapat mereka harapkan dari pelayanan publik dan juga dapat memberikan masukan yang konstruktif untuk perbaikan layanan di masa depan.

f. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai pelayanan memiliki kewajiban untuk merespon pengguna layanan dengan memberikan respons positif kepada masyarakat. Respons yang baik dari pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Trowulan. Ketika pengguna layanan selesai, pegawai segera memanggil antrian berikutnya dan menanyakan keperluan mereka, menunjukkan respons dan kepekaan terhadap kebutuhan pengguna. Keterlibatan pegawai yang responsif diharapkan memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan, yang pada gilirannya dapat dinilai baik sebagai penyedia layanan.

g. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pelayanan pegawai merupakan unsur penting dalam proses pelayanan. Pada dasarnya semua orang menyukai lingkungan pelayanan yang ramah, sehingga pengguna jasa cenderung memberikan penilaian positif ketika pegawai pelayanan ramah. Sikap ramah seorang karyawan mencerminkan ketanggapan terhadap kebutuhan orang lain. Selain keramahan, kesantunan juga memegang peranan penting dalam pelayanan karyawan. Pengguna jasa akan memberikan ulasan yang baik jika pegawai pelayanannya ramah dan sopan. Hal ini dikarenakan pada dasarnya semua orang menyukai lingkungan pelayanan yang masyarakatnya ramah dan sopan. Sikap ramah menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan orang lain.

Begitu pula yang terjadi di kantor kecamatan Trowulan, hampir seluruh staff memberikan pelayanan yang baik dan tulus, sehingga segala kebutuhan masyarakat terkait persoalan administratif terpenuhi. Agar pengguna jasa merasa



puas terhadap pelayanan yang diberikan maka keramahan dan kesopanan sangat penting bagi petugas pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada pengguna jasa.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada bulan Januari di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto, ditemukan kendala terkait pelayanan publik. Salah satunya adalah proses pembuatan KTP yang terhambat karena keterbatasan fasilitas yang tersedia, seperti kekurangan bahan dasar seperti kartu/blangko KTP yang harus menunggu pengiriman dari kantor pusat, yang menyebabkan penundaan dalam pembuatan KTP.



Gambar 2 Pelayanan Pemindahan KK



Gambar 3 Pelayanan Pengurusan KK Baru

Masalah terakhir adalah kurangnya jumlah tenaga kerja di Kecamatan Trowulan, yang dapat dipelajari lebih lanjut dalam tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah staff di Kecamatan Trowulan

Jabatan/ Bagian	Jumlah Pegawai
Kasubag Penyusunan Program dan Keuangan	1
Bendahara	1
Kasubag Umum dan Kepegawaian	1
Pengadministrasian Umum	1
Kasi Pemerintahan	1
Pengelola Kekayaan Dana dan Administrasi Desa	1
Kasi Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	1
Kasi Kemasyarakatan	1
Pengelola Keamanan dan Ketertiban	1
Pengelola Dana Bantuan Sosial	1
Kasi Pembangunan	1
Pengelola Pemberdayaan Masyarakat	1
Kasi Pelayanan	1
Pengelola Data Pelayanan	1



Berdasarkan table diatas dapat kita ketahui permasalahan kekurangan staff terjadi dibagian Kasi Kemasyarakatan dimana Kepala Seksi menjabat 2 bidang sekaligus yaitu Kasi Kemasyarakatan dan Kasi Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat (Trantib). Selain itu, di bagian loket pelayanan juga mengalami permasalahan yang sama yaitu hanya memiliki 1 staff saja sehingga membuat pelayanan kurang efektif. (Yanto, 2018) Pengelolaan pelayanan publik yang unggul membutuhkan tim SDM yang terampil dan siap, mengingat peran mereka sebagai eksekutor pelayanan publik terutama dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Kualitas SDM di lembaga pemerintah atau instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan publik menjadi penanda utama dalam mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Keberhasilan suatu lembaga dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dapat diukur dari kemampuan dan kesiapan SDM dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Permasalahan tersebut memunculkan permasalahan lainnya, dengan pelayanan yang kurang efektif menyebabkan masyarakat kurang puas. Maka dari itu Kantor Kecamatan Trowulan membuat kebijakan survey masyarakat/ IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Upaya tersebut dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini yaitu Scanner Barcode. Apabila masyarakat melakukan memberikan kritik melalui scan barcode maka hasilnya bisa langsung diakses melalui android/ handphone. Kebijakan tersebut bertujuan untuk mengetahui apasaja yang menjadi hambatan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan administrasi, dengan adanya survey tersebut juga dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja staff.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan kode QR berbasis sistem survei kepuasan masyarakat memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto. Kualitas layanan publik diukur dengan berbagai indikator, termasuk kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, keadilan, dan ketepatan waktu. Dalam konteks pelayanan kependudukan, aspek-aspek seperti ketiadaan pemberat, kejelasan dan kepastian penanggung jawab, kejelasan dan kepastian umum, persyaratan pelayanan umum menjadi fokus penilaian.

Pada tingkat Kecamatan Trowulan, pemahaman mengenai persyaratan layanan dan prosedurnya sudah diberikan dengan baik kepada masyarakat. Selama ini, tidak ada kendala dalam hal keamanan dalam pelaksanaan layanan publik di kecamatan tersebut. Terkait dengan keterbukaan layanan kepada masyarakat, penggunaan Scan QR memudahkan masyarakat untuk mengisi survei kepuasan atau melaporkan masalah jika pelayanan tersebut tidak memuaskan, dengan cara yang terbuka dan mudah. Selain itu, hal ini juga mempermudah operator aplikasi dalam merekam hasil survei kepuasan tersebut.

Data hasil survei dari masyarakat dengan menggunakan Scan QR akan di sampaikan kepada Bupati untuk di nilai (Organisasi Perangkat Daerah) OPD tersebut setiap tahunnya. Selain itu juga Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur Kecamatan dalam mengukur kepuasan dari masyarakat ketika menerima pelayanan yang ada di Kecamatan Trowulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Catalase, T. T. X., Pectinase, T. T. X., Ci, N., & Tg, S. (2020). *C B Tечeнue 12 Чacов. 1*. 8(017), 1–4.
- Pelayanan, K., Di, P. E., Sadida, H., Fachrudin, I., Pramono, T., Magister, P., Publik, A., Ilmu, F., & Politik, I. (2024). *Kualitas pelayanan publik e-ktip di kecamatan wates kabupaten blitar **. 01(01), 13–23.
- Rosadi, I. A., & Wicaksono, F. (2022). Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik di Kantor Kapanewon Kalasan Melalui Pengembangan Media Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat ...*, 8(1), 35–45. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PENGABDIAN_IPTEKS/article/view/5502%0Ahttp://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PENGABDIAN_IPTEKS/article/download/5502/3998
- Tarigan, D. S. D. (2017). Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat. *Digital Repository Universitas Medan Area*, 1–30. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/8456/1/138510002.pdf>
- Widibudiarti, L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 128–126.
- Yanto, M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 712. <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.178>