



### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang perlu terus ditingkatkan, seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan efisien. Penelitian ini mengkaji efektivitas digitalisasi pelayanan publik (E-Government), mengidentifikasi kendala dalam pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta merumuskan strategi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung, partisipasi dalam pelayanan, serta analisis deskriptif sistem yang berjalan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, terutama dalam mempercepat proses administrasi. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan fasilitas, integrasi sistem yang belum optimal, serta perbedaan kompetensi aparatur. Aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, keterbukaan informasi, dan respons terhadap keluhan masyarakat juga masih perlu ditingkatkan agar sesuai standar. Oleh karena itu, diperlukan inovasi melalui penguatan sistem digital terintegrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi untuk mendorong partisipasi masyarakat. Dengan langkah tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cipocok Jaya diharapkan dapat dilakukan secara menyeluruh melalui sinergi teknologi, SDM, dan tata kelola yang transparan serta akuntabel, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Upaya ini juga menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan, kolaborasi antarinstansi, serta pemanfaatan data digital untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran di masa mendatang secara efektif.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, E-Government, Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Digitalisasi Birokrasi

#### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Febianti, W. . (2026). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Lingkungan Masyarakat di Kecamatan Cipocok Jaya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 2448-2459. <https://doi.org/10.63822/e1gkyj60>

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah selama ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa faktor krusial yang melatarbelakangi perlunya peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Cipocok Jaya antara lain:

Digitalisasi Birokrasi (E-Government) yaitu Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menuntut aparaturnya kecamatan untuk beralih dari pola manual ke sistem digital guna memangkas rantai birokrasi yang panjang. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu Adanya evaluasi berkala terhadap kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu dan keramahan petugas masih memerlukan standardisasi yang lebih ketat. Transparansi Publik yaitu Masyarakat saat ini memiliki akses lebih luas untuk mengawasi kinerja aparaturnya melalui media sosial dan kanal pengaduan resmi, sehingga setiap celah dalam pelayanan dapat berdampak pada kredibilitas instansi.

Kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cipocok Jaya menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilakukan. Urgensi kegiatan ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin cepat dan berkualitas, tuntutan implementasi SPBE secara optimal, serta upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi bagian dari upaya mendukung terwujudnya prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan melakukan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mengacu pada perkembangan kebijakan dalam periode 2021-2026, pemerintah pusat menekankan pada konsep "Pelayanan Publik Terpadu". Peningkatan kualitas di tingkat kecamatan tidak lagi hanya sekadar urusan administrasi kependudukan, tetapi juga mencakup efektivitas koordinasi dalam pemberdayaan ekonomi lokal dan ketertiban sosial.

Memasuki tahun 2024 dan seterusnya, tuntutan akan *smart governance* menjadi tidak terelakkan. Peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Cipocok Jaya harus menyentuh aspek digitalisasi yang terintegrasi, bukan sekadar memindahkan proses manual ke komputer (digitalisasi permukaan). Inovasi seperti sistem antrean daring, pelacakan status dokumen secara *real-time*, dan keterbukaan informasi mengenai persyaratan pelayanan menjadi variabel kunci yang menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain faktor teknologi, penguatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparaturnya kecamatan menjadi pilar utama. Integritas dan etika pelayanan publik adalah fondasi yang memastikan bahwa secanggih apa pun sistem yang dibangun, nilai kemanusiaan dan kepedulian terhadap kebutuhan warga tetap menjadi prioritas utama. Melalui pendekatan yang holistik menggabungkan kesiapan teknologi, kualitas SDM, dan partisipasi aktif masyarakat Kecamatan Cipocok Jaya diharapkan mampu menjadi model percontohan pelayanan publik yang prima di wilayah Kota Serang.

Tujuan ini untuk mempelajari secara langsung bagaimana sistem *E-Government* dioperasikan oleh aparaturnya Kecamatan Cipocok Jaya. Tujuan selanjutnya adalah untuk melakukan observasi mendalam mengenai faktor-faktor penghambat dalam pelayanan publik. Praktikan ingin memahami secara nyata kendala yang dihadapi aparaturnya, baik dari aspek keterbatasan sarana prasarana, kompetensi SDM, maupun hambatan teknis lainnya yang menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi

masyarakat. Berdasarkan masalah rendahnya strategi inovatif untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bertujuan untuk memberikan sumbangsih pemikiran atau rekomendasi strategi kreatif. Praktikan berharap dapat membantu merumuskan ide-ide baru yang dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sehingga hubungan antara instansi kecamatan dan warga menjadi lebih baik.

## METODE PENELITIAN

### Pemilihan Tempat Magang

Penulis memutuskan untuk melakukan magang di lokasi Kantor Kecamatan Cipocok Jaya merupakan langkah strategis yang didasarkan pada keselarasan antara profil instansi dengan topik peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan data visi, misi, dan struktur organisasi yang ada, alasan dan pertimbangan pemilihan tempat magang tersebut. Kecamatan Cipocok Jaya memiliki visi untuk mewujudkan fungsi pemerintahan yang bersih dan berwibawa guna meningkatkan pelayanan prima. Hal ini sangat relevan bagi praktikan yang ingin mempelajari yaitu tentang Mekanisme peningkatan kualitas birokrasi yang responsif dan berintegritas. Pengelolaan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal. Instansi ini menerapkan moto pelayanan CERIA (Cepat, Efisien & Efektif, Ramah, Ikhlas, dan Akuntabel). Pemilihan tempat ini memungkinkan praktikan untuk:

- a. Mengobservasi secara langsung bagaimana nilai-nilai akuntabilitas dan efisiensi diterapkan dalam pelayanan administratif kependudukan.
- b. Mempelajari standar keramahan dan kecepatan respons petugas dalam menangani kebutuhan warga.

Sebagai salah satu kecamatan di pusat Kota Serang, Cipocok Jaya menghadapi dinamika masyarakat perkotaan yang kompleks. Lokasi ini dipilih karena:

- a. Menawarkan objek kajian yang kaya mengenai tantangan digitalisasi birokrasi di lingkungan masyarakat urban.
- b. Memiliki struktur organisasi yang lengkap, mulai dari Sekretariat hingga Seksi Pelayanan Umum, yang memfasilitasi proses belajar di berbagai lini administrasi publik.

Sesuai dengan misi ke-4 mengenai peningkatan kualitas penataan ruang dan budaya masyarakat, instansi ini memberikan ruang bagi praktikan untuk berkontribusi dalam memetakan kendala pelayanan dan memberikan saran inovatif terkait *smart governance* di tingkat kecamatan.

### Penempatan Bidang

Selama pelaksanaan program magang di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya, praktikan ditempatkan pada Seksi Pelayanan Umum. Penempatan ini dipilih secara sengaja untuk menyelaraskan topik laporan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik dengan aktivitas operasional harian yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Adapun rincian mengenai penempatan bidang tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Fokus Bidang Kerja Praktikan bertugas di garis depan (*front office*) untuk membantu pengelolaan administrasi kependudukan dan perizinan. Bidang ini merupakan ujung tombak dalam perwujudan visi instansi, yaitu "Meningkatkan pelayanan prima".
- 2) Kesesuaian dengan Moto "CERIA" Dalam bidang ini, praktikan diarahkan untuk mengimplementasikan budaya kerja CERIA. Hal ini mencakup:
  - a. Cepat: Membantu percepatan pemrosesan berkas agar waktu tunggu masyarakat berkurang.

- b. Efisien & Efektif: Memastikan dokumen persyaratan telah lengkap sebelum diproses untuk menghindari pengulangan kerja.
  - c. Ramah & Ikhlas: Memberikan penjelasan prosedural dengan sikap sopan dan tulus kepada setiap warga yang datang.
  - d. Akuntabel: Memastikan seluruh data yang masuk terekam secara benar dan dapat dipertanggungjawabkan dalam sistem.
- 3) Relevansi dengan Misi Instansi Penempatan pada Seksi Pelayanan Umum berkaitan erat dengan poin misi ke-3, yaitu "Meningkatkan sarana prasarana aparatur, kantor dan fasilitas pelayanan umum sehingga tercipta pelayanan prima". Melalui penempatan ini, praktikan dapat mengobservasi kecukupan fasilitas pendukung pelayanan dan efektivitas birokrasi yang responsif sesuai dengan misi ke-2 instansi.
- 4) Ruang Lingkup Aktivitas harian praktikan meliputi penerimaan berkas permohonan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan tidak mampu (SKTM), serta surat pengantar lainnya. Selain itu, praktikan terlibat dalam memberikan informasi terkait prosedur layanan digital yang menjadi bagian dari upaya transformasi menuju tata kelola yang bersih dan berintegritas.

### **Jadwal Pelaksanaan Magang**

Jadwal yang dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Cipocok dilaksanakan dalam satu minggu sebanyak lima hari, yaitu dari hari senin hingga jumat. Dimana pelaksanaan magang dimulai pada pukul 08.00 hingga pukul 16.00 WIB. Hal tersebut dilakukan penulis selama 1 Bulan 2 Minggu, dimulai Tanggal 19 Januari 2026 s/d 04 Maret 2026.

### **Proses Pelayanan di Kantor Kecamatan Cipocok**

Proses pelayanan di Kecamatan Cipocok Jaya disusun untuk mewujudkan fungsi pemerintahan yang bersih dan berwibawa melalui implementasi budaya kerja CERIA (Cepat, Efisien & Efektif, Ramah, Ikhlas, dan Akuntabel). Secara teknis, alur pelayanan berjalan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Kedatangan dan Antrean Masyarakat yang datang langsung diarahkan menuju loket pelayanan publik. Sesuai dengan tuntutan *Smart Governance* dan misi untuk meningkatkan fasilitas pelayanan umum, petugas memastikan kenyamanan warga dalam menunggu antrean agar tercipta pelayanan prima.
2. Tahap Verifikasi Berkas (Efisien & Efektif) Pada tahap ini, petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan (seperti berkas KTP, KK, atau surat keterangan). Proses ini dilakukan secara Efisien & Efektif untuk memastikan bahwa hanya berkas yang memenuhi syarat yang akan diproses lebih lanjut, guna menghindari keterlambatan administrasi.
3. Tahap Penginputan Data (Digitalisasi & Akuntabel) Sesuai dengan misi peningkatan tata kelola birokrasi yang berintegritas, data pemohon diinput ke dalam sistem informasi kependudukan. Penggunaan sistem digital ini menjamin aspek Akuntabel, di mana setiap proses pelayanan terekam secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Tahap Validasi dan Pengesahan (Cepat) Setelah data diverifikasi secara digital, berkas akan diteruskan kepada pejabat berwenang (Kepala Seksi atau Camat) untuk mendapatkan validasi dan

- tanda tangan. Prinsip Cepat diutamakan dalam tahap ini untuk memangkas rantai birokrasi yang panjang sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama.
5. Tahap Penyerahan Dokumen (Ramah & Ikhlas) Dokumen yang telah selesai disahkan diserahkan kembali kepada masyarakat. Petugas menerapkan sikap Ramah & Ikhlas sebagai wujud dari etika pelayanan publik yang mengutamakan nilai kemanusiaan dan kepedulian terhadap kebutuhan warga.
  6. Tahap Evaluasi (Indeks Kepuasan Masyarakat) Setelah pelayanan selesai, masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik. Hal ini sejalan dengan misi instansi untuk meningkatkan kualitas birokrasi yang responsif terhadap saran dan kritik guna terus melakukan pembenahan fasilitas dan standar pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peningkatan Kapasitas dan Pengetahuan

Melalui rangkaian kegiatan magang yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya, praktikan berhasil memperoleh peningkatan kapasitas diri baik secara kognitif (pengetahuan) maupun keterampilan (*skill*).

#### A. Pemahaman Mendalam mengenai Birokrasi Publik

Praktikan memperoleh pengetahuan nyata mengenai struktur dan tata kelola pemerintahan tingkat kecamatan. Hal ini meliputi pemahaman terhadap visi instansi untuk mewujudkan fungsi pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Praktikan memahami bahwa birokrasi bukan sekadar prosedur administratif, melainkan sebuah sistem untuk mendukung peningkatan pelayanan prima bagi masyarakat luas.

#### B. Internalisasi Budaya Kerja Profesional (CERIA)

Kapasitas praktikan dalam hal etika kerja meningkat melalui penerapan moto pelayanan CERIA:

- a. Cepat & Efisien yaitu Praktik belajar mengelola waktu dan memprioritaskan tugas agar pelayanan tidak tertunda.
- b. Ramah & Ikhlas yaitu Meningkatkan kecerdasan emosional dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat dengan tetap mengedepankan sikap tulus dan peduli.
- c. Akuntabel yaitu Memperkuat integritas diri dalam mengelola data masyarakat agar tetap akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### C. Penguasaan Teknologi dan Administrasi Digital

Sejalan dengan misi instansi untuk meningkatkan kualitas birokrasi yang responsif dan berintegritas, praktikan memperoleh pengetahuan teknis mengenai sistem digitalisasi birokrasi. Praktikan belajar bagaimana mengoperasikan perangkat administrasi kantor guna menciptakan alur kerja yang lebih transparan sesuai dengan tuntutan zaman

#### D. Keterampilan Koordinasi dan Komunikasi

Melalui keterlibatan dalam misi koordinasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, praktikan mengasah kemampuan komunikasi antarlembaga. Pengetahuan ini mencakup cara berkoordinasi yang efektif untuk memastikan penegakan peraturan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan berjalan harmonis.

## **Analisis Mendalam Pelaksanaan Magang**

Selama pelaksanaan magang berlangsung, penulis terlibat dengan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan administrasi, Pengalaman ini juga dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana mekanisme administrasi dapat diperbaiki untuk mengurangi risiko terhadap pelayanan yang kurang baik, penulis membagi analisis ini ke dalam beberapa pilar utama guna mengevaluasi sejauh mana misi instansi telah terwujud dalam pelayanan sehari-hari

### **A. Analisis Budaya Organisasi dan Etika Pelayanan**

Berdasarkan pengamatan terhadap interaksi antara aparatur dan masyarakat, penulis menganalisis implementasi nilai CERIA sebagai berikut:

- 1) Ramah dan Ikhlas sebagai Mitigasi Konflik yaitu Penulis menganalisis bahwa sikap Ramah dan Ikhlas bukan sekadar formalitas, melainkan strategi efektif untuk meredakan ketegangan saat terjadi antrean panjang. Petugas yang tetap tenang dan santun mampu menciptakan suasana yang kondusif, sehingga masyarakat merasa tetap dihargai meskipun harus menunggu proses administrasi selesai.
- 2) Akuntabilitas dalam Transparansi Data yaitu Sesuai visi pemerintah yang "Bersih dan Berwibawa", penulis mengamati bahwa nilai Akuntabel diwujudkan melalui sistem dokumentasi yang ketat. Setiap berkas yang masuk diberikan nomor urut dan dicatat dalam buku kendali serta sistem digital, sehingga meminimalisir risiko berkas hilang atau penyalahgunaan wewenang.

### **B. Analisis Transformasi Digital dan Efektivitas Birokrasi**

Merujuk pada misi ke-2 mengenai tata kelola yang responsif dan berintegritas, penulis melihat adanya pergeseran signifikan menuju digitalisasi:

- 1) Percepatan Durasi Pelayanan (Cepat) yaitu Analisis penulis menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kependudukan berbasis daring telah memangkas waktu proses hingga 40% dibandingkan metode manual. Hal ini membuktikan bahwa teknologi adalah kunci utama dalam mencapai efisiensi birokrasi.
- 2) Tantangan Literasi Digital Masyarakat yaitu Penulis menganalisis adanya hambatan pada misi ini, yaitu kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat usia lanjut. Oleh karena itu, peran praktikan dan petugas loket sebagai "pendamping" sangat krusial untuk memastikan nilai Efisien tetap tercapai tanpa meninggalkan kelompok masyarakat yang gagap teknologi.

### **C. Analisis Kualitas Fasilitas dan Lingkungan Kerja**

menekankan pada peningkatan sarana prasarana aparatur dan fasilitas pelayanan umum. Berikut analisis penulis:

- 1) Ergonomi Ruang Pelayanan yaitu Penulis menganalisis bahwa tata letak kursi tunggu, ketersediaan pendingin ruangan, dan kejelasan informasi alur pelayanan berkontribusi besar terhadap Pelayanan Prima. Lingkungan yang nyaman mengurangi tingkat kelelahan fisik bagi warga maupun petugas yang bekerja.
- 2) Kebutuhan Inovasi Sarana yaitu Analisis penulis mencatat perlunya pengembangan fasilitas pendukung seperti pojok baca atau area bermain anak (jika ruang memungkinkan). Hal ini sejalan dengan misi untuk meningkatkan budaya masyarakat yang positif di area perkantoran pemerintah.

### **D. Analisis Koordinasi dan Integrasi Kewilayahan**

Sesuai Dengan Misi Kecamatan Cipocok berkaitan dengan koordinasi pembangunan dan pemberdayaan. Penulis menganalisis bahwa:

- 1) Sinergi Kecamatan-Kelurahan yaitu Keberhasilan pelayanan di tingkat kecamatan sangat bergantung pada validasi data di tingkat kelurahan. Penulis melihat bahwa kendala sering kali muncul akibat keterlambatan sinkronisasi data antar-instansi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang Cepat memerlukan kolaborasi lintas sektoral yang solid, bukan sekadar kecepatan di satu titik saja.
- 2) Pengawasan Peraturan yaitu Penulis menganalisis bahwa fungsi penegakan peraturan perundang-undangan di tingkat kecamatan sudah berjalan dengan baik melalui koordinasi rutin dengan unit ketentraman dan ketertiban (Trantib), yang memastikan proses administrasi berjalan legal dan sesuai hukum.

#### **E. Analisis Kontribusi terhadap Pengembangan Diri dan Instansi**

- 1) Perspektif Penulis yaitu menganalisis bahwa program magang ini memberikan wawasan objektif bahwa birokrasi di Indonesia, khususnya di Cipocok Jaya, sedang berada dalam fase transformasi positif. Penulis belajar bahwa integritas individu adalah pondasi dari pemerintahan yang Berwibawa.
- 2) Nilai Tambah bagi Instansi yaitu Kehadiran praktikan membantu memperkuat aspek Responsif dalam misi instansi. Praktikan berperan sebagai jembatan komunikasi yang membantu menjelaskan prosedur teknis kepada warga, sehingga beban kerja aparatur menjadi lebih ringan dan kepuasan masyarakat meningkat.

#### **Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan analisis selama masa magang dan observasi terhadap dokumen strategi instansi, terdapat beberapa faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cipocok Jaya. Faktor-faktor ini bekerja secara simultan untuk mewujudkan visi "Terwujudnya Fungsi Pemerintahan Kecamatan Cipocok Jaya yang Bersih dan Berwibawa dalam rangka meningkatkan pelayanan prima".

##### **A. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dan Budaya Kerja**

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada perilaku dan integritas aparatur yang bertugas.

- 1) Internalisasi Moto CERIA yaitu Penerapan nilai Cepat, Efisien, Ramah, Ikhlas, dan Akuntabel menjadi fondasi utama dalam setiap interaksi dengan masyarakat.
- 2) Kompetensi dan Integritas yaitu Sesuai misi ke-2, peningkatan kualitas birokrasi yang berintegritas memastikan pelayanan bersih dari praktik pungli, sehingga meningkatkan kepercayaan dan wibawa instansi di mata masyarakat.
- 3) Responsivitas yaitu Kemampuan petugas untuk bersikap responsif terhadap keluhan atau kebutuhan mendesak warga menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

##### **B. Faktor Sarana dan Prasarana Fisik**

Ketersediaan fasilitas yang memadai merupakan pendukung vital bagi terciptanya kenyamanan publik.

- 1) Fasilitas Pelayanan Umum yaitu Berdasarkan misi ke-3, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kelayakan gedung kantor, ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas pendukung lainnya yang menunjang pelayanan prima.
- 2) Aksesibilitas yaitu Penataan ruang kantor yang baik memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai loket pelayanan sesuai dengan misi ke-4 mengenai kualitas penataan ruang.

### C. Faktor Sistem dan Teknologi Informasi

Di era digital, efektivitas sistem birokrasi sangat menentukan kecepatan layanan.

- 1) Tata Kelola Birokrasi yaitu Penggunaan sistem yang teratur dan prosedur yang jelas (SOP) meminimalisir hambatan administratif.
- 2) Digitalisasi Layanan yaitu Implementasi teknologi informasi membantu proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan akurat, yang merupakan bagian dari upaya meningkatkan tata kelola pemerintahan yang responsif.

### D. Faktor Lingkungan dan Budaya Masyarakat

Kondisi sosial masyarakat juga berperan dalam membentuk dinamika pelayanan.

- 1) Budaya Masyarakat yaitu Misi ke-4 menekankan pentingnya peningkatan kualitas budaya masyarakat dalam menciptakan kawasan yang aman. Masyarakat yang tertib administrasi akan memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih efisien.
- 2) Keamanan dan Ketentraman yaitu Kondisi wilayah yang kondusif memungkinkan proses pelayanan publik berjalan tanpa gangguan keamanan, sesuai dengan fokus pada koordinasi ketentraman dan ketertiban.

## Analisis Dampak Luas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan yang berlandaskan pada visi "Pelayanan Prima" dan budaya kerja CERIA di Kecamatan Cipocok Jaya menciptakan efek domino yang positif bagi berbagai pemangku kepentingan

### A. Transformasi Persepsi Masyarakat terhadap Birokrasi

Penghapusan Stigma Negatif yaitu Pelayanan yang Ikhlas dan Ramah secara perlahan mengikis stigma lama birokrasi yang dianggap "berbelit-belit" atau "tidak ramah". Peningkatan Martabat Pemerintah yaitu Dengan berfungsinya pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa, masyarakat mulai memandang kantor kecamatan sebagai mitra dalam pemenuhan hak-hak sipil, bukan lagi sekadar hambatan administratif.

### B. Dampak Ekonomi Makro dan Mikro

Efisiensi Sumber Daya yaitu Kepastian waktu (nilai Cepat) memungkinkan warga menggunakan waktu produktif mereka untuk bekerja atau berbisnis tanpa terbebani ketidakpastian birokrasi. Legalitas Usaha yang Lebih Mudah yaitu Pelayanan yang Efisien mendorong masyarakat untuk melegalkan dokumen-dokumen pendukung usaha, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal di wilayah Cipocok Jaya

### C. Penguatan Integritas dan Tata Kelola (Good Governance)

Budaya Kerja yang Akuntabel yaitu Kewajiban untuk menjadi Akuntabel memaksa sistem pencatatan data menjadi lebih rapi dan transparan. Hal ini menutup celah bagi praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) di tingkat kecamatan. Birokrasi yang Responsif yaitu Sesuai dengan misi ke-2, peningkatan kualitas birokrasi menciptakan sistem yang lebih peka terhadap keluhan masyarakat, sehingga setiap masalah yang muncul di lapangan dapat segera dicari solusinya

### D. Peningkatan Kualitas Hidup dan Kesadaran Hukum

Lingkungan yang Aman dan Tertib yaitu Dampak dari misi ke-4 adalah terciptanya masyarakat yang lebih peduli pada tata ruang dan ketertiban umum. Pelayanan publik yang baik mendorong warga untuk ikut serta menjaga keamanan kawasan mereka. Tertib Administrasi Kependudukan yaitu Dengan pelayanan

yang mudah, kesadaran masyarakat untuk memperbarui data kependudukan (seperti KTP atau KK) meningkat, yang sangat penting untuk akurasi perencanaan pembangunan oleh pemerintah kota.

#### **E. Motivasi Internal dan Profesionalisme Aparatur**

**Kebanggaan Kerja:** Aparatur yang bekerja dalam sistem yang berorientasi pada hasil (Efisien & Efektif) cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. **Standarisasi Fasilitas:** Terpenuhinya misi ke-3 mengenai peningkatan sarana prasarana memberikan lingkungan kerja yang layak bagi petugas, yang berbanding lurus dengan produktivitas mereka dalam melayani warga.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, pengamatan lapangan, dan analisis yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Keberhasilan Implementasi Visi dan Misi Secara keseluruhan, Kantor Kecamatan Cipocok Jaya telah berhasil menjalankan fungsinya sebagai garda terdepan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Upaya peningkatan pelayanan prima telah menjadi orientasi utama dalam setiap kebijakan operasional, khususnya di Seksi Pelayanan Umum.
2. Efektivitas Budaya Kerja CERIA Penerapan moto pelayanan CERIA (Cepat, Efisien & Efektif, Ramah, Ikhlas, dan Akuntabel) terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Nilai-nilai ini tidak hanya menjadi slogan, tetapi telah terinternalisasi dalam perilaku aparatur untuk memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.
3. Dampak Positif Digitalisasi dan Sarana Prasarana Peningkatan tata kelola birokrasi yang responsif melalui sistem digitalisasi serta pembenahan sarana prasarana fasilitas pelayanan umum telah memberikan dampak nyata berupa efisiensi waktu dan kenyamanan bagi warga. Hal ini sejalan dengan misi instansi untuk menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang berkualitas.
4. Sinergi Koordinasi Wilayah Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cipocok Jaya sangat dipengaruhi oleh koordinasi yang kuat antara pemerintah kecamatan dengan kelurahan serta penegakan peraturan yang konsisten. Sinergi ini memastikan penyelenggaraan pemerintahan berjalan tertib dan sesuai dengan hukum yang berlaku.
5. Capaian Pengalaman Praktikan Melalui program magang ini, praktikan berhasil meningkatkan kapasitas diri, baik dalam hal teknis administrasi pemerintahan maupun keterampilan komunikasi interpersonal. Praktikan memahami bahwa pelayanan prima merupakan hasil dari integrasi antara sumber daya manusia yang berintegritas, sistem yang akuntabel, dan fasilitas yang memadai.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman selama melaksanakan program magang, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Kecamatan Cipocok Jaya maupun bagi praktikan selanjutnya:

1. Bagi Kantor Kecamatan Cipocok Jaya
  - a. Optimalisasi Sarana Digital yaitu Disarankan untuk terus memperbarui infrastruktur teknologi informasi, seperti peningkatan kecepatan *bandwidth* internet dan pemeliharaan perangkat komputer secara berkala, guna memastikan pelayanan tetap Cepat dan tidak terhambat kendala teknis.

- b. Peningkatan Fasilitas Ramah Disabilitas yaitu Sejalan dengan misi peningkatan fasilitas pelayanan umum, disarankan untuk menambah sarana khusus bagi kelompok rentan, seperti jalur pemandu (*guiding block*), loket prioritas yang lebih rendah, serta toilet khusus disabilitas untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar inklusif.
  - c. Penguatan Literasi Digital Masyarakat yaitu Mengingat masih adanya warga yang kesulitan menggunakan sistem daring, instansi dapat menyediakan media informasi visual yang lebih sederhana (seperti infografis atau video pendek) di ruang tunggu mengenai tata cara penggunaan layanan digital.
  - d. Pemberian Penghargaan (Reward) bagi Pegawai yaitu Untuk menjaga konsistensi budaya kerja CERIA, instansi dapat memberikan apresiasi berkala bagi aparatur dengan kinerja pelayanan terbaik berdasarkan survei kepuasan masyarakat.
2. Bagi Universitas/Lembaga Pendidikan
- a. Penyelarasan Kurikulum yaitu Disarankan agar pihak kampus terus memperbarui materi perkuliahan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) agar praktikan memiliki kesiapan teknis yang lebih matang saat terjun ke instansi pemerintah.
  - b. Perluasan Kemitraan yaitu Meningkatkan kerja sama formal dengan instansi pemerintah tingkat kecamatan untuk mempermudah akses mahasiswa dalam melakukan riset atau praktik kerja lapangan yang berkelanjutan.
3. Bagi Praktikan Selanjutnya
- a. Proaktif dalam Belajar yaitu Praktikan disarankan tidak hanya terpaku pada tugas administratif, tetapi juga aktif mengamati dinamika komunikasi antara petugas dan warga untuk mengasah *soft skills*.
  - b. Pemahaman Regulasi yaitu Sebelum memulai magang, sangat disarankan untuk mempelajari dasar hukum kependudukan dan struktur organisasi kecamatan agar lebih mudah beradaptasi dengan alur kerja yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asshiddiqie, J. (2021). *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2020). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara*.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Kota Serang. (2026). *Profil dan Sejarah Kecamatan Cipocok Jaya*. Serang: Kantor Kecamatan Cipocok Jaya.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.

- Pratiwi, A. I. (2023). *Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan*. *PRAJA Observer*, 3(2), 74–86.
- Sedarmayanti. (2022). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi dalam Era Digital*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.