

**PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DAN KEPENGURUSAN DATA UMKM  
DI KECAMATAN GAYUNGAN KOTA SURABAYA**

**Anugrah Surya Ramadhan**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus Surabaya,  
[suryaanugrah344@gmail.com](mailto:suryaanugrah344@gmail.com);

**Adi Soesiantoro**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus Surabaya,  
[adi\\_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Kegiatan ini merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan di Kecamatan Gayungan Surabaya sebagai salah satu unsur pelaksanaan otonomi daerah yang melaksanakan urusan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Kecamatan Gayungan Surabaya mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Pelayanan masyarakat dan membantu kepengurusan di wilayah Kecamatan, Pemilihan tempat pelaksanaan *Kegiatan* ini dilakukan untuk menguji teori yang telah dipelajari, dan untuk mengidentifikasi hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh Kecamatan dan mengetahui sistem atau pelayanan publik apa yang sedang berjalan di Kecamatan Gayungan Surabaya.

**Kata Kunci:** *Kegiatan, Kecamatan Gayaungan, Pelayanan*

**A. PENDAHULUAN**

Kegiatan ialah salah satu bentuk aktivitas karena terdapat fenomena pada lokasi Kegiatan yang diamati dengan menggunakan kaidah ilmiah. Aktivitas yang akan dilakukan oleh penulis ialah penilitan kualitatif. misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode kegiatan. Aktivitas ini menggunakan metode kegiatan yaitu pengamatan, penelaahan, dan pembantuan.

Gayungan merupakan salah satu kecamatan di Kota Surabaya. Kecamatan ini terletak di wilayah Surabaya Selatan dengan ketinggian kurang lebih 7 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) kota Surabaya 2017, Kecamatan Gayungan memiliki luas 615.078 hektare dan terbagi menjadi empat kelurahan. Antara lain Dukuh Menanggal, Menanggal, Gayungan, dan Ketintang. Adapun total penduduk Kecamatan Gayungan pada 2016 sebanyak 48.777 jiwa. Kelurahan dengan penduduk paling banyak adalah Ketintang dengan penduduk 17.371 jiwa. Sementara Dukuh Menanggal 9.834 jiwa, Menanggal

10.690 jiwa, dan Gayungan 11.380 jiwa. Rincian tingkat pendidikan warga Kecamatan Gayungan meliputi: Taman Kanak-Kanak 10.452 jiwa, Tamat SD/Sederajat 67.623 jiwa, Tamat SLTP/ Sederajat 49.824 jiwa, Tamat SLTA/ Sederajat 66.395 jiwa, Akademi (D1-D3) 9.126 jiwa, Universitas (Sarjana S1-S3) 68.687 jiwa, Non Formal (Pondok Pesantren, dll) 3.308 jiwa, dan tidak diketahui 21.737 jiwa.

Gayungan merupakan salah satu kecamatan di Kota Surabaya. Kecamatan ini terletak di wilayah Surabaya Selatan dengan ketinggian kurang lebih 7 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) kota Surabaya 2017, Kecamatan Gayungan memiliki luas 615.078 hektare dan terbagi menjadi empat kelurahan. Antara lain Dukuh Menanggal, Menanggal, Gayungan, dan Ketintang.

Gayungan adalah salah satu kecamatan / camat yang ada di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Camat yang menjabat pada saat ini adalah Agus Tjahyono S.STP., M.Si Melalui kantor kecamatan ini, warga dapat mengurus berbagai bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Segera kunjungi kantor Kecamatan Gayungan terdekat ini untuk informasi layanan-layanan lainnya.

Sebagai salah satu lembaga instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya melayani berbagai kegiatan administrasi kependudukan, maka dari itu pelayanan publik dalam administrasi kependudukan ini sebagai mahasiswa administrasi publik perlu mengamati sejauh mana mutu kinerja pelayanan administrasi yang berada di Kecamatan Gayungan serta mengamati perkembangan tugas pokok administrasi apakah sudah berjalan dengan baik ataupun kurang baik Namun dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya masih ditemukan kendala dalam penggunaan aplikasi E-arsip yang dimana jika kita mengentry dan memasukan data diatas tahun 2 tahun maka kita harus memasukan data secara manual yang dimana bisa memperlambat data yang masuk ke pemerintah. Di sisi lain sarana printer yang kurang maksimal disaat mau mencetak file selalu mengalami masalah macet maupun sebagainya.

## **B. METODE KEGIATAN**

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, maka Kegiatan ini menggunakan metode kegiatan, observasi, suvei dengan melihat kondisi dan sistem kinerja pelayanan publik dan administrasi, pengambilan informasi dan input pengetahuan serta melakukan wawancara dalam mengambil informasi. Di samping itu metode kegiatan melalui observasi sebagai dasar acuan dari kegiatan maka metode kegiatan yang di mana diperlukan informasi konkrit dan akurat sebagai dasar pelaksanaan dan penulis laporan Kegiatan nantinya. Metode ini dengan menggunakan 3 fokus kegiatan yaitu:

1. Kegiatan pelayan publik dengan mengoptimalkan fungsi dari kinerja yang sesungguhnya melalui upaya memberikan pelayanan secara optimal dan

meningkatkan mutu pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai bentuk respon positif, khususnya mengedepankan asas pelayanan pelayanan publik seperti halnya transparansi, akuntabilitas, responsibility, partisipatif, ketetapan waktu dalam hal cepat, tepat, akurat, pada saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Berpartisipasi dalam bentuk pelayanan, proses perencanaan melalui peningkatan mutu publik service, yang baik dan optimal.
3. Melaksanakan bentuk instruksi kegiatan terkait tugas pokok fungsi (tupoksi) dalam sistem pelayanan dalam kegiatan pada instansi tersebut yang berhubungan dengan publik service.

Lokasi *Kegiatan* dilakukan di Kota Surabaya, Kecamatan Gayungan, tepatnya kegiatan *Kegiatan* ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Gayungan Jl. Mesjid Agung Tim. No.2, Gayungan, Kec. Gayungan, Kota SBY, Jawa Timur 60234, dengan lama waktu 50 hari *Kegiatan*. Bidang *Kegiatan* yang diambil sesuai dengan ketentuan dan kebijakan dari instansi yang bersangkutan berdasarkan bidang ilmu Administrasi Negara, di mana bagi setiap peserta *Kegiatan* sanggup memenuhi segala yang ada dengan kesepakatan yang disetujui.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei di lokasi menemukan beberapa masalah dalam yang ada di kecamatan gayungan pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya masih ditemukan kendala dalam penggunaan aplikasi E-arsip yang di mana jika aktivitas mengentry dan memasukan data di atas tahun 2 tahun maka harus memasukan data secara manual yang di mana bisa memperlambat data yang masuk ke pemerintah. Di sisi lain sarana printer yang kurang maksimal di saat akan mencetak file selalu mengalami masalah macet dan sebagainya, bahkan dalam perngananan data UMKM sering adaya data yang kurang seperti nomer NPWP maupun nomer rekening UMKM sehingga data tidak dapat dimasukan ke aplikasi E-peken.

Kegiatan pembantuan di Kecamatan gayungan diperoleh identifikasi apa saja permasalahan yang ada di kecamatan sebagai berikut:

1. Untuk penangan E-arsip dalam mengentry data di atas 2 tahun belum diperbaiki dengan cara otomatis dalam mengerjakannya sehingga rumit dan tidak efisien
2. Untuk kengurusan data UMKM, tidak dapat memasukan data dan pegawai Kecamatan Gayungan tidak datang ke rumah pemilik UMKM dan tidak bisa membantu dalam memasukan data.
3. Masyarakat belum memahami tentang aplikasi E-peken dan belum diadakan sosialisasi agar mengurangi masalah tentang Gaptেক.

Hasil kegiatan selama 50 hari di Kantor Kecamatan Gayungan Kota Surabaya oleh Kasi Pemerintah dan Kasi Kesejahteraan serta Pelayanan Masyarakat di Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat diidentifikasi informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan seperti pemuktahiran biodata, pengajuan KTP elektronik, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Pecah KK, Akta Kematian, dan lain sebagainya.

Selain itu pelayanan seperti kepengurusan data UMKM dan data yang kurang dilakukan dengan mengentry data seperti NPWP, Alamat rumah, Alamat Usaha yang mana bisa membantu UMKM setempat dalam mendapatkan tempat penjualan online.

Diperoleh informasi bahwa website bernama E-Peken dapat membantu masyarakat serta UMKM dalam melakukan penjualan dan pembelian. Jika ini dinilai dari sisi Undang-Undang No 25 Tahun 2009, maka pelayanan ini telah memenuhi apa yang diamanatkan dalam regulasi tersebut, yakni pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi.

Di luar kelemahan beberapa yang telah tersebut di atas, seluruh hasil survey memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di lokasi Kegiatan telah sesuai dengan teori yang dipakai dalam hal ini adalah menurut Moenir (2002:6) bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

#### **D. PENUTUP**

Berdasarkan dari semua yang diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Gayungan kota surabaya cukup baik karena resportivisme pegawai cekatan dalam melayani warga untuk melakukan pelayanan administrasi, tetapi sarana peralatan kerja yang kurang maksimal serta penanganan data surat yang dimasukan banyak yang disepelekan sehingga menumpuk.

Dari simpulan tersebut bisa disarankan agar meningkatkan kualitas SDM terutama kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melayani keluhan dan kebutuhan masyarakat untuk pelayanan publik dan perlu dikembangkan penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai agar pemimpin atau camat dapat memperbaiki sistem kinerja pegawai agar dapat lebih baik lagi kedepannya survey kepuasan memiliki arti penting upaya peningkatan pelayanan publik yang prima.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya dengan terlaksananya kegiatan, saya bisa mendapat banyak ilmu yang bermanfaat dari kegiatan yang telah dilaksanakan dan juga untuk para Dosen pembimbing. Penulis menyadari dalam pembuatan laporan ini tentunya ada kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Anggraeny Puspaningtyas,.S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

2. Drs. Adi Soesiantoro M.Si selaku Dosen pembimbing *Kegiatan*.
3. Agus Tjahyono, S.STP. M.Si selaku Kepala Kecamatan Gayungan Kota Surabaya yang telah menerima saya dengan baik.
4. Seluruh Staff dan Pegawai OS Kecamatan Gayungan Kota Surabaya Penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A.S. Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Ruang Guru, (2022), *6 Contoh Proposal Berdasarkan Sistematika Penulisannya / Bahasa Indonesia Kelas 11*. (2022, april 8). Retrieved mei 29, 2022, from Ruang guru.com: <https://www.ruangguru.com/blog/contoh-proposal>
- Saktika, G. (2022), *6 Contoh Proposal Kegiatan Sekolah Yang Baik Dan Benar, Disertai Penjelasan Lengkap*. Retrieved mei 30, 2022, from 99.co: <https://www.99.co/blog/indonesia/contoh-proposal-kegiatan-sekolah/>
- Sekretariat Negara Republik Indonesia, (2009), Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009