

**KUALITAS PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN PENGURUSAN SURAT PINDAH  
DATANG DI KELURAHAN KEDUNG BARUK, RUNGKUT SURABAYA**

**Virda Devy Dwi Alviyanti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[virda.devy@gmail.com](mailto:virda.devy@gmail.com);

**Hasan Ismail**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[hasanismail@untag-sby.ac.id](mailto:hasanismail@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik, mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk pelayanan, manusia, dan proses lingkungan dimana penilaian kualitas dilakukan pada saat penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada generasi baru Klampid di wilayah penerimaan surat pindah di kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian difokuskan pada teori A. Pasuraman yang meliputi lima indikator yaitu: Tangible (Bukti Fisik), Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil dari kualitas pelayanan Klampid New Generation dalam pengurusan surat pindah datang di kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Bisa dikatakan belum maksimal karena belum tersedianya fasilitas dan peralatan yang memadai, seperti komputer, printer, scanner, dan mesin fotokopi, untuk menunjang indikator bukti fisik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya bagian administrasi kependudukan pada surat pindah masuk terkesan kurang baik karena fasilitas yang kurang memadai. Sedangkan untuk pelayanan di kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya indikator ketergantungan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sudah maksimal.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Surat Pindah Datang, Kelurahan Kedung Baruk.*

**A. PENDAHULUAN**

Moenir percaya bahwa pelayanan adalah sebuah prosedur. Oleh karena itu, proses itu sendiri adalah objek layanan utama. Manajemen pelayanan dengan

demikian merupakan manajemen proses, yaitu pihak manajemen yang mengatur dan mengawasi proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat, dan memuaskan bagi yang harus dilayani. Pelayanan publik didefinisikan, Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, “suatu 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” didefinisikan.

Dalam rangka melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat, penyelenggaraan negara menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk melayani kepentingan publik, administrasi publik melayani tujuan ini. Ketersediaan penyelenggara publik yang berdedikasi kepada publik tentunya harus mengedepankan pemenuhan kepentingan publik (Zamroni et al., 2019). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mengatur tentang spesifikasi umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kualifikasi petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pengadaan pelayanan, kepastian pelayanan biaya, dan kepastian jadwal pelayanan dan berdampak pada seberapa baik layanan diberikan di sektor pelayanan publik. Diharapkan pegawai pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara tepat dan sesuai dengan harapan masyarakat di seluruh Indonesia.

Salah satu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang paling populer di berbagai bidang adalah Layanan Elektronik, sering dikenal dengan *E-services* (bahasa Inggris: *Electronic Services*, disingkat E-Services). Layanan elektronik, seperti yang dijelaskan oleh Rowley (2006) dalam (Laurent, 2016), adalah tindakan, perbuatan, atau pertunjukan yang dimediasi oleh teknologi informasi. Komponen layanan e-tailing, bantuan pelanggan, dan layanan semuanya termasuk dalam layanan elektronik. Tiga elemen kunci penyedia layanan, penerima layanan, dan aliran layanan (yaitu, teknologi) tercermin dalam frasa ini. Misalnya, ketika menyangkut layanan elektronik publik, entitas publik adalah penyedia layanan, dan pelanggannya adalah masyarakat umum dan perusahaan. Ketiga, pelayanan elektronik harus memiliki alur pelayanan. Internet berfungsi sebagai saluran utama untuk distribusi layanan elektronik, namun saluran konvensional lainnya juga diperhitungkan.

Kedung Baruk, Kecamatan Rungkut adalah sebuah daerah di Surabaya dengan jumlah penduduk yang cukup banyak. Di Kecamatan Kedung Baruk pada tahun 2022 terdapat 8.120 perempuan dan 7.935 laki-laki menurut data statistik penduduk. Kawasan Rungkut Industri Surabaya terletak di sini. Karena terkenal akan restoran dan toko ritelnya, banyak pekerja dari sekitar Surabaya yang terpicat ke sana. Selain itu, dekat dengan sejumlah perguruan tinggi, antara lain Untag dan UPN Veteran Jawa Timur, serta kampus Dinamika. Seperti dapat dilihat, sejumlah besar orang pindah ke Surabaya, sehingga perlu dibuatkan surat pindah datang.

Dengan jumlah penduduk 16.055 jiwa, Kelurahan Kedung Baruk merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan termasuk pendaftaran penduduk, kebutuhan surat menyurat dan penyelenggaraan

adminstrasi oleh pemerintah, yang dalam memberikan pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan tersebut dan mengikuti kemajuan teknologi. Tanggung jawab utama perangkat desa adalah pengelolaan data kependudukan, yang mengharuskan pengolahan data kependudukan dilakukan dengan baik dan efektif.

Peralatan yang tidak memadai di pelayanan adminstartif, termasuk kurangnya komputer, printer, dan alat scanner, menjadi prioritas utama. Akibatnya, petugas pelayanan elektronik kantor Desa Kedung Baruk Kecamatan Rungkut harus melakukan tugasnya dengan minimnya fasilitas yang berpotensi mengganggu pelayanan. Kedua, meskipun berkas mutasi dapat diproses secara mandiri dan secara online, khususnya melalui program Klampid New Generation, masyarakat masih belum sepenuhnya menguasai teknologi informasi ini. Hasil dari wawancara kepada masyarakat yang dilakukan sebagai bagian dari proses pengurusan surat pindah. Petugas pelayanan juga memberikan informasi jika warga berusia 40 tahun ke atas masih bingung bagaimana mengurus administrasi kependudukan secara online, yang menyebabkan banyak orang mengunjungi kantor Desa Kedung Baruk di Kecamatan Rungkut. Ketiga, implementasi perangkat lunak Klampid New Generation tidak dapat berfungsi secara efektif karena jaringan atau server yang tidak dapat diandalkan atau tidak stabil. Hasil wawancara dengan kepala pemerintahan, petugas dinas, dan tentunya penanggung jawab surat pindah yang mengeluhkan tiba-tiba terhambat server error saat hendak melakukan proses administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berfokus pada metodologi deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam bukunya *Research Design*, John W. Creswell mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu bentuk metodologi untuk mendefinisikan, memeriksa, dan memahami signifikansi yang dikaitkan oleh berbagai orang atau kelompok individu terhadap situasi sosial atau kemanusiaan. Topik penelitian berfungsi sebagai dasar pengumpulan data, memastikan tidak ada bias terhadap data yang diperoleh dan membatasi apa yang dapat diteliti. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Elektronik Pada Pelayanan pengurusan surat pindah datang di kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Dengan menggunakan Teori Kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman, 2011 : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empaty) dan mencakup faktor pendukung dan faktor penghambat.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi, dan wawancara tentang kualitas layanan yang dilakukan mengenai kualitas klampid new generation dalam peningkatan pelayanan pengurusan surat pindah datang di kelurahan kedung baruk, rungkut surabaya. Dapat disimpulkan Kebijakan tersebut sesuai dengan *Service Quality Theory* yang dikemukakan oleh A. Pasuraman pada tahun 2011. Pelaksanaannya

cukup berkualitas, meskipun terdapat beberapa kekurangan yang dialami oleh pegawai dan petugas kelurahan di lapangan, yaitu:

Sarana fisik harus ada agar bukti fisik (*tangible*) dapat dihadirkan oleh pemberi pelayanan dengan berbagai cara selama proses pelayanan berlangsung. Kepuasan konsumen jasa mereka akan sangat dipengaruhi oleh komponen *tangible* (fisik) yang ditawarkan.

#### **Bukti fisik (*tangible*)**

Pada dimensi Bukti fisik (*tangible*) berdasarkan analisis yang dilakukan di kelurahan Kedung Baruk: Terbilang cukup baik dan maksimal dengan fasilitas fisik kantor, ruang tunggu, dan ruang informasi yang memberikan layanan



Gambar 1. Ruang pelayanan di Kantor Kelurahan Kedung Baruk

berkualitas baik. Di Ruang Pelayanan Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya berdasarkan observasi dan analisis yang telah saya lakukan dapat dikatakan cukup baik karena adanya sarana dan prasarana berupa 2 komputer, 1 laptop dan 2 laptop pribadi pegawai yang digunakan 5 orang petugas pelayanan secara bergantian, 2 printer yang terkadang masih belum maksimal, 1 scanner yang dipakai secara bergantian, tambahan AC (Air conditioner) dan tv android agar petugas dan warga merasa nyaman saat di kantor Kelurahan. Adanya sarana dan prasarana yang memadai membuat warga atau pemohon merasa cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya dibagian administrasi kependudukan pengurusan surat pindah datang.

#### **Kehandalan (*reability*)**

Kehandalan (*reability*) terdiri dari kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan, terutama memberikan layanan tepat waktu dan dengan cara yang sama seperti yang dijanjikan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan menurut 5 masyarakat kelurahan kedung baruk selaku pemohon pelayanan surat pindah datang. Pada faktor Kehandalan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan:

Bisa dikatakan sudah maksimal karna petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai SOP yang telah di tetapkan oleh pemerintah kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut dan Dispendukcapil Kota Surabaya, Kemampuan Petugas pelayanan sudah maksimal untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang akan melakukan proses administrasi surat

pindah datang, kemampuan pekerja ditingkatkan. Karyawan dapat menjelaskan prosesnya dengan jelas kepada masyarakat serta pemohon yang akan meminta surat pindah datang.

#### **Ketanggapan (*responsiveness*)**

Pada faktor Ketanggapan (*responsiveness*): Kesanggupan untuk memberikan bantuan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan:

Menurut ibu Dila selaku pemohon pelayanan surat pindah datang, “Pegawai sangat tanggap melayani warga dalam memberikan pelayanan terhadap warga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh petugas pelayanan sudah maksimal, petugas pelayanan bertanggung jawab dan merespon dengan cepat ketika pemohon meminta bantuan untuk menangani Surat pindah datang. Dan setiap masalah selalu ada jalan keluarnya, maka setiap masyarakat pasti membutuhkan bantuan dengan segera, sesuai dengan waktu yang ditentukan”. Persyaratan ini sesuai dengan tujuan dan harapan pemohon, terlihat dari sikap sigap membantu pemohon yang kesulitan mengisi dokumen yang diperlukan.



Gambar 2. Pelayanan Surat pindah Datang



Gambar 3. Konfirmasi pengambilan dokumen pindah datang yang sudah jadi

#### **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) Kualitas pelayanan yang tinggi, dibuktikan dengan jaminan yang diberikan kepada pemohon. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa:

Integritas, keramahan pegawai sudah maksimal, cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan cara pegawai ramah terhadap pemohon sudah menjadi kewajibannya sebagai pemberi pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga mereka merasa nyaman puas dalam pengurusan surat pindah datang. Hal ini menurut ibu Lisa selaku pemohon pembuatan surat pindah datang “Dari sikap perilaku petugas yang ramah dan sopan santun padasaat melakukan pelayanan kepada masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan dokumen yang diperlukan masyarakat kemampuan, keramahan, sopan santun serta integritas pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat”.

### **Empati (*Empathy*)**

Empati (*Empathy*) Tingkat kualitas layanan dalam hal empati sepenuhnya berjalan dengan baik. Temuan wawancara mendukung hal ini, menunjukkan bahwa petugas pelayanan dapat secara efektif terlibat dengan masyarakat dan memberikan prioritas.

Hasil wawancara yang telah dilakukan bersama dengan Ibu Nuke warga RW.05, Bapak Edy warga RW.02, Ibu Erna warga RW.04, Bapak Risky warga RW.09, Ibu Novi RW.03 Kelurahan Kedung Baruk, serta wawancara dengan staf kantor desa, khususnya Ibu Ochi, anggota bagian administrasi kependudukan kecamatan Kedung Baruk, dan Ibu Laiyin: Menurut analisis yang dilakukan, dapat dikatakan sudah maksimal karena pegawai Sikap ramah, santun, simpatik dan perhatian terhadap masyarakat cukup baik dalam melayani warga yang datang. Misalnya, petugas melayani sesuai urutan antrian, mengutamakan yang pertama, memberikan pelayanan secara adil tanpa diskriminasi, dan telaten terhadap orang yang ingin melakukan pelayan membuat surat pindah datang. Selain itu, perhatikan mereka yang bertugas memindahkan surat saat mereka tiba dan bekerja untuk memberikan bantuan sebesar mungkin bagi lingkungan sekitar.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik dan efektif kepada masyarakat tentunya harus ada akomodasi yang dapat membuat pekerjaan menjadi lebih nyaman. Semangat yang dimiliki oleh para pegawai satu dengan yang lain yang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan menjadi penunjang utama di Kantor Kelurahan Kedung Baruk. Temuan teoritis dari wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa faktor kesadaran karyawan, faktor aturan, dan faktor kemampuan dan keterampilan karyawan dalam penyampaian layanan merupakan variabel pendukung untuk peningkatan penyampaian layanan yang baik.

Faktor sarana dan prasarana meliputi semua perlengkapan, peralatan, dan penunjang lainnya yang berfungsi sebagai sarana penting dalam melaksanakan pekerjaan dan juga berguna sebagai sarana atau prasarana yang ditawarkan bagi masyarakat pengguna jasa. Kurangnya infrastruktur dan fasilitas di kantor Kelurahan Kedung Baruk, termasuk koneksi internet yang terputus-putus dan gangguan komputer, menjadi kendala. Tentu saja, hal ini sangat mengganggu upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **D. PENUTUP**

Kualitas Pelayanan Penanganan Surat Pindah Datang di Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya sudah cukup optimal, sesuai temuan analisis data dengan memakai Teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh A. Pasuraman (2011), sebagai hasil dari indikator sarana dan prasarana, seperti komputer, printer, scanner, dan mesin fotokopi yang masih dioperasikan secara bergiliran. Masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan staf bagian administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya untuk pengurusan Surat Pindah datang karena pelayanannya baik.

Saran saya kepada pihak Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya persyaratan untuk meningkatkan standar indikasi yang terlihat (bukti fisik) yang disajikan oleh alat-alat pelayanan tersebut seperti dengan menambah dua komputer, dua printer, dan dua scanner, serta dua fasilitas untuk mendukung kualitas layanan elektronik dari Klampid New Generation, dengan harapan warga semakin nyaman dengan adanya perubahan indikator yang nyata.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A, R. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. In *ejournalunesa* (Vol.4,Issue9). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v4n9.p%25p>
- H. AS, M. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Karlinawati, D., Novaria, R., & Widiyanto, M. K. (2023). Kualitas Pelayanan E-Klampid Dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 1–23. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/632/446>
- Kumala Dewi, M. (2020). No Title New Public Service Sebagai Perspektif Dalam Pelaksanaan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Kota Surabaya. In *thesis UNAIR*. Repository UNAIR. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/96606>
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*, 4(2).
- PRATAMA, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Surat Pindah Datang Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung*.
- Rizaldy, O., Mardianto, & Ermanovida. (2018). KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG. In *Thesis UNSRI*. Repository UNSRI. <http://repository.unsri.ac.id/4432/>
- SURABAYA, W. (2022). *PERATURAN WALIKOTA SURABAYA NOMOR 10 TAHUN 2022*. JDIIH Kota Surabaya. [https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/4117\\_PERWALI\\_10-2022.pdf](https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/4117_PERWALI_10-2022.pdf)
- Zamroni, Afifuddin, & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Keluran Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75–82. <https://123dok.com/document/zpxwg5rq-pelayanan-pelayanan-kependudukan-kecamatan-lowokwaru-kelurahan-dinoyokecamatan-lowokwaru.html>
- Zulmanda, C. A., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan E-LAMPID (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan Pengurusan Akta

Kelahiran dan Kematian). *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 6, 1–7.