

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKANDI
KELURAHAN WONOKUSUMO KECAMATAN SEMAMPIR
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Muhammad Rendy Yoga Pradana
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
muhammadrendyyoga@gmail.com;

V. Rudy Handoko
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rudihandoko@untag-sby.ac.id;

Eddy Wahyudi
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pelayanan publik sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Dalam konteks ini apabila dikaitkan dengan pelayanan publik maka pelayanan administrasi kependudukan adalah kewajiban dari negara melalui penyelenggaraan pemerintahan yang ada untuk memberikan pelayanan terhadap hak administrasi kependudukan yang dimiliki oleh setiap warga negara. Atas dasar pertimbangan yang diuraikan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo kecamatan Semampir Pemerintah kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode Penelitian ini memfokuskan diri pada pembahasan dengan mengomprehensifkan keseluruhan data-data yang diperoleh menjadi suatu hasil penelitian yang berlandaskan teoretis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuandari optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo untuk tercapainya pelayanan prima pada setiap pelayanan administrasi kependudukan. Pada alat kerjapelayanan, diperlukan adanya penambahan alat kerja untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat merasa nyaman saat berjalannya pelayanan

permohonan pada bidang administrasi kependudukan, serta atribut pendukung lainnya seperti kebersihan ruang tunggu, AC dan lain-lain yang dapat menunjang jalannya pelayanan dengan baik. Pada penanganan pelayanan pengaduan perlu untuk ditingkatkan kembali kinerja pegawainya. Karena sangat disayangkan jika fasilitas pada pelayanan pengaduan sudah lengkap tetapi petugas pelayanannya masih kurang terampil.

Kata kunci: *Optimalisasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan*

ABSTRACT

Public service as a form of service, both in the form of public goods and services which in principle is the responsibility of and is carried out by central or regional government agencies in the context of efforts to meet community needs and in the framework of implementing statutory provisions. Public services, especially in population administration services, are still a problem that needs comprehensive attention and resolution. In this context, if it is related to public services, population administration services are the obligation of the state through the administration of the existing government to provide services for population administration rights that are owned by every citizen. On the basis of the considerations described above, this research was conducted to find out the implementation of optimizing administrative services and to find out the supporting and inhibiting factors in optimizing population administration services in Wonokusumo village, Semampir sub-district, Surabaya city government. This study used descriptive qualitative method. This research method focuses on the discussion by comprehensive the entire data obtained into a research result based on a qualitative descriptive theory. The results of this study indicate that the aim of optimizing population administration services in the Wonokusumo sub-district is to achieve excellent service for each population administration service. In service work tools, it is necessary to add work tools to maximize population administration services so that people feel comfortable when application services are in progress in the population administration field, as well as other supporting attributes such as cleanliness of waiting rooms, air conditioning and others that can support good service congestion. In handling service complaints, it is necessary to improve the performance of its employees. Because it is very unfortunate if the facilities in the complaint service are complete but the service officers are still lacking in skills

Key words: *Optimization, Public Services, Population Administration*

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dinyatakan sebagai setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan undang-undang untuk seluruh warga negara. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan baik berupa pelayanan publik maupun barang, yang ketentuannya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah pusat atau daerah dan dilaksanakan

dalam rangka upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menerapkan ketentuan hukum. Dalam bidang pemerintahan, khususnya pada pelayanan bagi masyarakat atau masyarakat oleh pejabat pemerintahan dapat dikatakan salah satu cara untuk memenuhi atribusi aparatur Negara, sebagai pelayan publik juga harus meningkat. Oleh karena itu menurut Dwi Suhartanto (2005) jika sebelum masyarakat menerima pelayanan apapun yang mereka terima dari pejabat pemerintahan, maka keadaan sekarang sudah berubah, pendidikan dan kesadaran publik yang menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan demokratis. Masyarakat sadar bahwa memperoleh pelayanan publik yang baik adalah hak masyarakat. Di sisi lain, untuk pejabat pemerintah yang berperan memberikan pelayanan berkualitas dan melindungi masyarakat, menjadi tanggung jawab dan kewajiban seluruh aparatur pemerintah. Jadi tidak ada cara lain bagi aparatur pemerintah melalui tindakan serius untuk terus meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Pelayanan publik, khususnya pelayanan pengelolaan kependudukan, ini masih menjadi masalah yang membutuhkan banyak perhatian dan penyelesaian. Sebelumnya, kependudukan didefinisikan sebagai masalah kependudukan. Sedangkan penduduk itu sendiri adalah orang atau orang yang tinggal di suatu daerah. Pengelolaan kependudukan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan manusia atau manusia sebagai penduduk suatu negara. Dalam konteks ini, jika merupakan pelayanan publik, maka pelayanan kependudukan merupakan kewajiban negara melalui penyelenggaraan pemerintahan yang ada untuk memberikan hak atas pelayanan kependudukan yang dimiliki oleh seluruh warga negara. Secara kualitatif, hal ini mudah dibuktikan di mana-mana, karena berbagai keluhan publik menunjukkan ketidakpuasan publik. Layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat telah mengubah paradigma dan bentuk layanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan perubahan dalam pemerintahan itu sendiri. Pelayanan pengelolaan kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah untuk kegiatan untuk kepentingan masyarakat atau masyarakat lokal. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik terpenuhi ketika kinerja karyawan memenuhi harapan.

Keadaan pelayanan publik yang belum baik di tengah banyaknya permintaan dari masyarakat akan terus diupayakannya layanan yang disediakan oleh pemerintah yang aman bagi masyarakat memerlukan tanggapan segera dari pemerintah. Salah satu tantangan terpenting dalam pelayanan publik yang harus disikapi bersama pemerintah saat ini adalah bagaimana pihak pemerintah dapat mengoptimalkan pelayanan supaya warga dapat lebih mudah menggunakan layanan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai wujud peduli negara pada warga negara. Kebutuhan ini tumbuh berbarengan dengan berkembangnya pola pikir masyarakat bahwa memiliki hak untuk maju selama pelayanan diberikan. Demi terwujudnya hak rakyat, maka perlu dilakukan optimalisasi semua pelayanan untuk mendapatkan hasil yang baik dari instansi pemerintah. Sebelumnya, menurut Winardi (2014) optimalisasi adalah ukuran yang mendorong pencapaian tujuan, jika dilihat dari perspektif bisnis. Oleh karena itu, pengoptimalan adalah upaya untuk memaksimalkan aktivitas agar dapat memberikan layanan yang diinginkan atau diinginkan. Dari diskusi ini,

masyarakat dapat melihat bahwa optimalisasi hanya mungkin jika diterapkan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tujuannya selalu untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien guna terciptanya pelayanan yang optimal.

Memperkuat penjelasan di atas, dalam konteks pelayanan publik, pemerintah harus melakukan reformasi pelayanan dengan menggeser pola penyelenggaraan pelayanan publik yang semula fokus tertuju pada pemerintahan sebagai provider menjadi layanan yang fokus pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Berkaitan dengan hal tersebut, Johan Utama (2018) mengatakan bahwa peran negara bukan hanya fungsi jaga malam atau *night watchman* yang hanya berjaga-jaga di wilayah negara ketika ada penyerangan oleh orang asing, melainkan dipanggil untuk masuk dalam wilayah privat warga negaranya untuk terciptanya kesejahteraan. Salah satu cara pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan warganya adalah dengan memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam hal pelayanan publik, magnet utama di Indonesia adalah pelayanan pemerintah daerah di tingkat kabupaten/kota, kabupaten dan desa. Sedangkan pelayanan sektor publik di Indonesia yang juga menjadi fokus adalah pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah atau kabupaten sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan Indonesia. Keputusan Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan mewajibkan Kelurahan untuk mengeluarkan instruksi kepada seluruh warga masyarakat untuk melaksanakan tugas-tugas otonomi daerah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Diharapkan para pejabat kabupaten kecil dapat benar-benar berkontribusi dalam pekerjaannya yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan dengan kiprahnya dalam pembentukan birokrasi pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan tatanan pemerintahan kabupaten kecil sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat setempat. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menyediakannya sesuai dengan ketentuan terkait, serta menjamin keamanan individu, warga dan penduduk karena pelecehan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu organisasi, baik publik maupun swasta.

Sesuai dengan Keputusan Walikota Nomor 94 Tahun 2021 tentang Pendirian, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Tugas dan Tata Kerja Desa dan Warga Kota Surabaya, Kelurahan adalah perangkat kecamatan yang mengelola Kelurahan. Tempat Kelurahan dipimpin Kepala Kelurahan atau Lurah dalam melaksanakan tugas serta fungsinya memiliki tanggung jawab oleh Camat. Kelurahan merupakan unit administrasi terkecil di tingkat desa. Kelurahan sebagai salah satu perangkat daerah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan berupaya untuk terus meningkatkan serta selalu memperhatikan aspek efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keadaannya. Agar pengaduan dapat memberikan pelayanan yang terkondisikan kepada warga, maka perlu rancangan yang harus disusun serta harus memperhatikan jumlah penduduk, luas tanah, sebagian wilayah kerja, dan pembatasan sarana dan prasarana pemerintahan. Kantor Kecamatan Wonokusumo terletak di Kecamatan Semampir Surabaya, merupakan satuan kerja

dinamis yang berfungsi sebagai pusat pelayanan wilayah. Proses pelayanan administrasi publik di Kecamatan Wonokusumo dapat dilihat secara jelas oleh pejabat yang menangani pelayanan masyarakat yang menjadi tulang punggung unit kerja di Kantor Kecamatan Wonokusumo. Berdasarkan pertimbangan di atas, maka penelitian ini disusun untuk menggali pencapaian optimalisasi pelayanan administrasi, serta menggali faktor-faktor yang mendukung dan menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan” diartikan sebagai perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan “publik” diartikan sebagai orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya). Adapun “pelayanan publik” diartikan sebagai proses dan cara perbuatan melayani orang banyak (umum), sehingga dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah perihal, proses, cara, atau usaha perbuatan untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini maka pelayanan adalah kewajiban yang harus ditunaikan oleh para pemberi pelayanan dan sekaligus hak yang dimiliki oleh para penerima layanan.

Diantarai pandangan pakar yang ada, menurut Hardiyansyah (2011 : 11) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Moenir (2010:26) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “kependudukan” diartikan sebagai perihal penduduk. Sedangkan penduduk itu sendiri adalah orang atau orang-orang yang mendiami suatu tempat. Administrasi kependudukan merupakan semua yang terkait dengan administrasi orang atau orang-orang sebagai penduduk dalam suatu negara. Dalam konteks ini apabila dikaitkan dengan pelayanan publik maka pelayanan administrasi kependudukan adalah kewajiban dari negara melalui penyelenggaraan pemerintahan yang ada untuk memberikan pelayanan terhadap hak administrasi kependudukan yang dimiliki oleh setiap warga negara.

Sebagaimana telah diketahui bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan serta pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap

peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selain itu untuk memberikan perlindungan, pengakuan, serta penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia dan warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang administrasi kependudukan. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka di Indonesia pada tahun 2006 telah membentuk Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan, yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang, merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa diperlukan bukti yang sah untuk dilakukan pencatatan sesuai denganketentuan undang-undang.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa ada sistem diskriminatif. Secara keseluruhan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan meliputi hak dan kewajiban penduduk, penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada saat negara dalam keadaan darurat, pemberian kepastian hukum, dan perlindungan terhadap data pribadi penduduk.

Kemudian dalam perkembangannya undang-undang tersebut diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan penjelasan umum atas undang-undang tersebut, telah diuraikan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan atas status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang -Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Konsep Optimalisasi

Pengertian optimalisasi menurut Poerwadarminta (Ali, 2014:124) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan

pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (Ali, 2014) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

Menurut (Nurrohman, 2017) Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Menurut Winardi dalam Bayu (2017) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jikadipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

Menurut (Mohammad Nurul Huda, 2018) Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi optimalisasi disini mempunyai arti berusaha secara optimal untuk hasil yang terbaik untuk mencapai dalam penerapan manajemen sarana dan prasarana pelayanan yang sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah direncanakan. Optimal erat kaitannya dengan kriteria untuk hasil yang diperoleh. Sebuah pelayanan dapat dikatakan optimal apabila memperoleh hasil yang maksimal dengan kerugian yang minimal.

Pelayanan Prima

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya bahwa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan(uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan prima diartikan sebagai pertama atau sangat baik, utama. Pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai perihal cara, atau usaha untuk melayani kebutuhan para penerima layanan yang dilakukan dengan sangat baik, serta dengan menggunakan kemampuan yang paling utama dan terbaik. Pelayanan prima adalah sebuah konsep yang menggambarkan adanya komitmen penyedia jasa untuk mempersembahkan kualitas pelayanan terbaik yang sesuai harapan pengguna jasa. Dalam prinsip mengedepankan sikap mengutamakan penerima layanan, Samparan Lukman(2007) menguraikan bahwa terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan bagi penerima layanan merupakan kunci untuk mencapai sukses dalam pelayanan prima.

Pelayanan prima juga diuraikan oleh Setiyono dalam buku Manajemen Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik yang baik akan memiliki efek

dominan yang sangat menentukan bagi peningkatan kesejahteraan rakyat. Pelayanan yang baik harus berawal dari komitmen pimpinan tertinggi dari suatu institusi suatu institusi dengan mengacu pada visi dan misi pemerintah. Pelayanan yang baik harus dirancang pada level makro dan mikro. Dalam level makro adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompetensi pegawai
2. Meminta setiap instansi membuat standar hasil dan level pelayanan target penyelesaian setiap pekerjaan dengan waktu tertentu yang cepat dan akurat
3. Menyiapkan sistem pendukung dan proses pengerjaan yang efektif dan efisien, meliputi prosedur, bahan, alat kerja, dan biaya.
4. Melakukan monitoring guna membentuk service excellent yang kelak menjadi budaya layanan yang ramah dan menyenangkan masyarakat.

Sedangkan dalam level mikro adalah sebagai berikut:

1. Membuat kesepakatan bersama dengan seluruh karyawan untuk mendiskusikan apa tugas langkah mewujudkan pelayanan prima.
2. Membentuk service promise bersama dengan karyawan.
3. Membentuk tim pemantau khusus.
4. Tetapkan tujuan layanan yang jelas.
5. Mendiskusikan kualitas pelayanan di setiap pertemuan dan pengarahan.
6. Menyusun sop pengaduan. Setiap instansi hendaknya memiliki standar tetap tentang bagaimana mekanisme komplain beserta penanganannya.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini memfokuskan diri pada pembahasan dengan mengomprehensifkan keseluruhan data-data yang diperoleh menjadi suatu hasil penelitian yang berlandaskan teoretis deskriptif kualitatif. Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan pengumpulan data yang dilakukan dengan studi kepustakaan dan penelitian lapangan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Data-data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif, "yang berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan" (Mukhtar 2013:28). Penelitian ini difokuskan pada: pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo kecamatan Semampir pemerintah kota Surabaya serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo kecamatan Semampir pemerintah kota Surabaya.

Lokasi penelitian dilakukan di kantor kelurahan Wonokusumo kecamatan Semampir pemerintah kota Surabaya. Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumbernya tanpa ada perantara. Penelitian ini mencari dan menemukan data dari informan baik melalui wawancara maupun pengamatan langsung di lapangan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber utama, melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film. Pencatatan sumber utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini, diantara-Nya: Kepala Kelurahan atau Lurah, Kepala Seksi pemerintahan, dan 1 Pegawai kelurahan Wonokusumo, Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan sebanyak 5 orang di kelurahan Wonokusumo Sumber Data sekunder adalah data yang berupa buku, majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen, dan dokumen resmi. Penelitian ini mengumpulkan dokumen-dokumen, laporan, atau arsip yang ada di kelurahan Wonokusumo sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan menggunakan teknik tertentu, antara lain: Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Studi Pustaka. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman. Pengumpulan Data , Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

Kelurahan Wonokusumo merupakan salah satu kelurahan yang ada di kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya, Jawa Timur, terletak di Jl. Bulaksari V No. 14 yang mempunyai pegawai pelayanan sejumlah 19 orang. Kelurahan Wonokusumo di sebelah utara berbatasan dengan kelurahan Ujung, timur berbatasan dengan kelurahan Bulak Banteng, barat berbatasan dengan kelurahan Ujung dan selatan berbatasan dengan kelurahan Pegirian. Kelurahan Wonokusumo memiliki luas lahan seluas 100.000 m² dan lebar jalan 3 m. Berdasarkan data WNI-data kependudukan tahun 2022 total populasi adalah 68.104, dimana 34.144 adalah laki-laki dan 33.960 adalah perempuan. Kelurahan Wonokusumo secara administratif pemerintahan terbagi menjadi 1 LPMK, 16 RW dan 168 RT serta memiliki data kader Surabaya hebat sejumlah 484 orang. Berfokus pada sumber daya manusia dan potensi, maka visi kelurahan Wonokusumo adalah: “Kelurahan Wonokusumo Maju Dalam Pelayanan Publik”. Tujuan dari visi ini adalah bahwa Kelurahan Wonokusumo bercita-cita untuk tingkat layanan yang tinggi dan bahwa upayanya untuk meningkatkan layanan akan terus memajukan layanan publik, sehingga mencapai kebaikan bersama. Misi kelurahan Wonokusumo sebagai berikut: Mewujudkan tertib penyelenggaraan administratif pemerintah; Meningkatkan kualitas pelayanan; Meningkatkan kesadaran masyarakat akan tata kelola pemerintahan yang baik; Memberdayakan komunitas hijau.

Pada penelitian ini, dalam rangka untuk mewujudkan pelaksanaan optimalisasi Layanan pengelolaan penduduk Desa Wonokusumo adalah layanan yang sangat baik. pimpinan kelurahan beserta pegawai kelurahan Wonokusumo selaku penyedia layanan administrasi kependudukan harus selalu berusaha mengembangkan kinerjanya agar senantiasa memiliki keterampilan, kepekaan, dan kemauan untuk menghayati arti penting pelayanan, lanjut tentang pentingnya upaya peningkatan pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan prima juga diuraikan oleh Setiyono(2020), bahwa pelayanan publik yang baik akan sangat menentukan peningkatan kesejahteraan rakyat. Pelayanan yang baik harus dirancang pada level makro dan mikro, antara lain: (Budi Setiyono. Manajemen Pelayanan Publik. Op. Cit., hlm. 5.14 – 5.15. 2020)

Level Makro

Meningkatkan Kompetensi Para Pegawai.

Pelatihan teknis mendapat respons baik oleh para pegawai dalam meningkatkan kemampuan setiap pegawai sehingga sangat membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Selanjutnya mengenai Diklat pimpinan, maka dapat dikatakan Diklat pimpinan adalah mutlak diberikan kepada kepala kelurahan, yang mana kepala kelurahan adalah lembaga yang secara langsung melayani masyarakat. Pimpinan kelurahan serta kepala seksi pemerintahan dan pelayanan publik di kelurahan Wonokusumo mengikuti Diklat yang diadakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya guna meningkatkan kinerja pimpinan serta meningkatkan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan bagi masyarakat. Masyarakat sebagai pihak yang merasakan pelayanan di kelurahan Wonokusumo khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan mempunyai pendapat bahwa pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan kembali. Tidak ada diskriminasi karena prinsip pelayanan yang baik adalah melayani masyarakat setempat dengan sekuat tenaga, mengutamakan kepentingan umum. terhadap masyarakat yang dilayani, tidak membedakan dalam melayani publik merupakan kriteria pelayanan yang baik.

Meminta Setiap Instansi Membuat Standar Hasil Dan Level Pelayanan Target Penyelesaian Setiap Pekerjaan Dengan Waktu Tertentu Yang Cepat Dan Akurat.

Dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat tentang standar pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan maka upaya yang dilakukan pimpinan kelurahan beserta para pegawai adalah menjelaskan secara sederhana tentang standar pelayanan di kelurahan Wonokusumo dan menampilkan standar pelayanan pada layar monitor sehingga akan sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Masyarakat sebagai pihak yang merasakan pelayanan kelurahan Wonokusumo khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan mempunyai pendapat bahwa standar pelayanan dapat dipahami dengan mudah, pegawainya menjelaskan secara sederhana tidak berbelit belit, dan lebih menghemat waktu dalam melakukan pelayanan.

Menyiapkan Sistem Pendukung Dan Proses Pengerjaan Yang Efektif Dan Efisien meliputi prosedur, bahan alat kerja, dan biaya

Dalam menyiapkan sistem pendukung dan proses pengerjaan yang efektif dan efisien maka kelurahan Wonokusumo menerapkan beberapa sistem pendukung yaitu perlu ditingkatkan kembali untuk alat kerja, pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan KNG atau Klampid New Generation sudah baik, Kalimasada atau Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan masih berjalan baik, Pengenalan IKD atau Identitas Kependudukan Digital perlu ditingkatkan, sistem antrean secara Online masih belum berjalan dengan baik, serta Pelayanan di balai RW setiap senin-jumat pada saat jam kerja yang sudah berjalan baik. Masyarakat di kelurahan Wonokusumo merasa tertolong, terbantu dengan pelayanan yang dilakukan di balai RW, dan mengetahui sistem pendukung yaitu IKD serta mereka sadar akan pentingnya

mengurus administrasi kependudukan.

Melakukan Monitoring.

Monitoring yang dilaksanakan kelurahan Wonokusumo sudah berjalan dengan baik. Monitoring yang dilakukan antara lain, memantau jalannya pelayanan secara rutin dan melakukan laporan kegiatan bulanan guna mengetahui tingkat kemajuan serta hambatan- hambatan yang terjadi selama pelayanan berlangsung di kelurahan Wonokusumo. Monitoring bagi masyarakat yang dilayani di kelurahan Wonokusumo, maka dapat dikatakan sudah bagus dan terus untuk ditingkatkan kembali dalam pelayanan di kelurahan Wonokusumo.

Level Mikro

Membuat Kesepakatan Bersama.

Pegawai mematuhi kesepakatan bersama yang telah dibuat dan bertanggung jawab atas setiap pelayanan administrasi kependudukan agar terciptanya pelaksanaan optimalisasi pelayanan-pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan teratur di kelurahan Wonokusumo. Masyarakat mengapresiasi tanggung jawab serta komitmen yang dipegang teguh pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo.

Membentuk *Service Promise* Bersama Dengan Karyawan.

Service promise berupa pakta integritas yaitu dokumen yang berisi pernyataan kepada diri sendiri mengenai komitmen melaksanakan seluruh tugas pokok dan fungsi. Melalui agenda penandatanganan pakta integritas ini, diharapkan pegawai dapat memperkuat komitmen bersama, menumbuhkan keterbukaan, memiliki kejujuran dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Masyarakat akan merasa aman ketika pegawai memenuhi janji tersebut dengan penuh tanggung jawab dalam pelayanan di kelurahan Wonokusumo.

Membentuk Tim Pemantau Khusus

petugas pemantau pelayanan masih kurang cakap dalam melayani setiap masyarakat yang datang ke kelurahan Wonokusumo. Masyarakat terbantu dengan adanya petugas pemantau pelayanan.

Tetapkan Tujuan Layanan Yang Jelas

Dalam menetapkan tujuan pelayanan yang jelas mengacu pada maklumat pelayanan yang ada di kelurahan Wonokusumo. Isi dari maklumat pelayanan tersebut adalah sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai dalam melayani masyarakat berpegang pada tujuan yaitu maklumat pelayanan.

Mendiskusikan Kualitas Pelayanan Di setiap Pertemuan Dan Pengarahan

Diskusi dan pengarahan dilakukan pagi sebelum jam kerja dan menjelang pulang kerja, dan juga di sela-sela pelayanan administrasi kependudukan berlangsung guna mengetahui apa saja hasil yang didapatkan dari kegiatan pelayanan di kelurahan Wonokusumo. Pelayanan di setiap pertemuan dan pengarahan bagi masyarakat yang dilayani di kelurahan Wonokusumo, maka dapat dikatakan diskusi dan pengarahan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membangun pelayanan yang lebih baik.

Menyusun SOP Pengaduan

Dalam layanan pengaduan pada pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal karena masyarakat ketika ada keluhan tidak di arahkan ke layanan pengaduan, hal tersebut dapat mengganggu kelancaran pelayanan, akan tetapi telah difasilitasi meja informasi, meja keluhan, kotak saran, telepon. Di samping itu kelurahan Wonokusumo mempunyai informasi dan loket pengaduan masyarakat sebagai berikut:

- 1) pemohon pergi ke meja pengaduan.
- 2) pemohon mengisi formulir pengaduan publik.
- 3) Pemohon meletakkan blangko di kotak saran.

Pada pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo Dalam pelaksanaannya ada beberapa faktor utama yang dapat menjadi penunjang sekaligus penghambat jalannya pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Faktor pendukung dan penghambat ini dibagi menjadi dua yaitu berasal dari Internal dan Eksternal, antara lain:

Internal

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebagai bagian dari penelitian ini. Jadi, secara garis besar, ada beberapa faktor yang mendukung asal internal.

Pelatihan teknis mendapat respons baik oleh para pegawai dalam meningkatkan kemampuan setiap pegawai sehingga sangat membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Diklat pimpinan adalah mutlak diberikan kepada kepala kelurahan, yang mana kepala kelurahan merupakan instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pimpinan kelurahan serta kepala seksi pemerintahan dan pelayanan publik di kelurahan Wonokusumo mengikuti Diklat yang diadakan oleh Diklat Dispendukcapil Kota Surabaya guna meningkatkan kinerja pimpinan serta meningkatkan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan pada penelitian ini. Maka, secara garis besar terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat yang berasal dari internal, diantara-Nya: Kelengkapan alat kerja amat penting dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Alat kerja pelayanan yang memadai akan menjadikan pelayanan administrasi kependudukan akan semakin berjalan dengan lancar dan masyarakat di kelurahan Wonokusumo akan mendapatkan pelayanan yang prima. Alat kerja pada pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo dapat dikatakan kurang memadai dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Standar pelayanan pengaduan sudah ada tetapi dalam pelaksanaannya masih perlu dioptimalkan, pengalaman dari pegawai, pernah terjadi teguran langsung tanpa melalui loket pengaduan, pemohon merasa tidak dilayani dengan baik serta pemohon mengeluh karena pelayanannya berbelit-belit dalam mengurus pindah dalam kota, ketika ditindaklanjuti, dengan bermusyawarah akhirnya dapat diketahui penyebabnya bahwa pemohon tersebut bukan orang yang akan pindah, melainkan orang lain. Jadi tidak akan di proses permohonannya dan permasalahan tersebut dapat kami selesaikan dengan secara

kekeluargaan. Dalam layanan pengaduan pada pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal karena masyarakat ketika ada keluhan tidak di arahkan ke layanan pengaduan, hal tersebut dapat mengganggu kelancaran pelayanan, akan tetapi telah difasilitasi dengan baik. Dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo faktor internal yang menjadi penghambat serta pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan disajikan secara lebih rinci dalam bentuk tabel sebagai berikut:

NO	KEKUATAN	KELEMAHAN
1	Tersedianya UU, Peraturan Presiden, Peraturan Walikota Surabaya Administrasi Kependudukan	Belum memadai alat kerja pendukung pelayanan administrasi kependudukan
2	Adanya komitmen bersama pimpinan dengan seluruh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima	Kinerja SDM yang kurang optimal
3	Mengamankan sumber daya manusia yang memadai	Kurangnya Teknologi dan Sistem Informasi

Sebagaimana pemaparan diatas tentang pendukung dan hambatan pelaksanaan optimalisasi pelayanan pengendalian penduduk di kelurahan Wonokusumo adalah komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan, adanya pelatihan teknis dan Diklat pemimpin, keterampilan pegawai , dan kendalanya adalah alat kerja yang belum memadai.

Eksternal

Dalam penelitian ini, selain faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan pengendalian penduduk, terdapat juga faktor eksternal yang berasal daridalam. Faktor eksternal adalah masyarakat di kelurahan Wonokusumo. diantara-Nya:

1. Mengenai melakukan monitoring bagi masyarakat yang dilayani di kelurahan Wonokusumo, maka dapat dikatakan sudah bagus dan terus untuk ditingkatkan kembali dalam pelayanan di kelurahan Wonokusumo.
2. Mengenai petugas pemantau khusus bagi masyarakat yang dilayani di kelurahan Wonokusumo, maka dapat dikatakan masyarakat terbantu dengan adanya petugas pemantau pelayanan.
3. Mengenai membentuk service promise bersama dengan karyawan bagi masyarakat yang dilayani di kelurahan Wonokusumo, maka dapat dikatakan masyarakat akan merasa amanketika pegawai memenuhi janji tersebut dengan penuh tanggung jawab dalam pelayanan dikelurahan Wonokusumo.
4. Mengenai membuat kesepakatan bersama bagi masyarakat yang dilayani di kelurahan Wonokusumo, maka dapat dikatakan masyarakat mengapresiasi

tanggung jawab serta komitmen yang dipegang teguh karyawan.
Disajikan juga tabel sebagai berikut:

No	PELUANG	ANCAMAN
1	Keinginan kuat dari banyak pihak dalam mengapresiasi pelayanan administrasi kependudukan	Rendahnya kesadaran masyarakat mengenai begitu pentingnya pelayanan administrasi kependudukan
2	Terdapat kemauan yang besar dari masyarakat dalam melaksanakan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan.	Dikhawatirkan ada hal yang berkaitan dengan tindakan penyalahgunaan data kependudukan
3	Adanya apresiasi yang tinggi dari masyarakat untuk pelayanan administrasi kependudukan	Kecenderungan ada pemalsuan data kependudukan

Sebagaimana pemaparan diatas tentang faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo dapat dikatakan pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berjalan Hal ini efektif karena memungkinkan masyarakat untuk mengerti dan memahami prosedur pelayanan pengendalian penduduk kelurahan Wonokusumo telah ada prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang di tampilkan di layar monitor Ini akan memudahkan kelurahan untuk mengajukan permohonan layanan Admin kependudukan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan tentang pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dan faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kelurahan Wonokusumo mengadakan pelatihan teknis bagi kepala Kelurahan sebagai inisiatif untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang optimal. Program peningkatan kualitas dan kinerja staf, terutama dalam hal pelatihan teknis yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan kelurahan. Ada juga Diklat kepemimpinan untuk kepala bagian pemerintahan dan pelayanan publik di mana untuk membekali jiwa-jiwa kepemimpinan guna meningkatkan produktivitas. Dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat tentang standar pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan maka upaya yang dilakukan pimpinan kelurahan beserta para

pegawai adalah menjelaskan secara sederhana tentang standar pelayanan di kelurahan Wonokusumo dan menampilkan standar pelayanan pada layar monitor sehingga akan sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo.

Dalam menyiapkan sistem pendukung dan proses pengerjaan yang efektif dan efisien maka kelurahan Wonokusumo menerapkan beberapa sistem pendukung yaitu perlu ditingkatkan kembali untuk alat kerja, pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan KNG atau Klampid New Generation sudah baik, Kalimasada atau Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan masih berjalan baik, Pengenalan IKD atau Identitas Kependudukan Digital perlu ditingkatkan, sistem antrean secara Online masih belum berjalan dengan baik, serta Pelayanan di balai RW setiap senin-jumat pada saat jam kerja yang sudah berjalan baik. Monitoring yang dilaksanakan kelurahan Wonokusumo sudah berjalan dengan baik. Monitoring yang dilakukan antara lain, memantau jalannya pelayanan secara rutin dan melakukan laporan kegiatan bulanan guna mengetahui tingkat kemajuan serta hambatan-hambatan yang terjadi selama pelayanan berlangsung di kelurahan Wonokusumo. Pegawai mematuhi kesepakatan bersama yang telah dibuat dan bertanggung jawab atas setiap pelayanan administrasi kependudukan agar terciptanya pelaksanaan optimalisasi pelayanan-pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan teratur di kelurahan Wonokusumo.

Pakta integritas ini, diharapkan pegawai dapat memperkuat komitmen bersama, menumbuhkan keterbukaan, memiliki kejujuran dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo. Petugas pemantau pelayanan masih kurang cakap dalam melayani setiap masyarakat yang datang ke kelurahan Wonokusumo. Dalam menetapkan tujuan pelayanan yang jelas mengacu pada maklumat pelayanan yang ada di kelurahan Wonokusumo. Isi dari maklumat pelayanan tersebut adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan standar kinerja yang ditentukan. Diskusi dan pengarahan dilakukan pagi sebelum jam kerja dan menjelang pulang kerja, dan juga di sela-sela pelayanan administrasi kependudukan berlangsung guna mengetahui apa saja hasil yang didapatkan dari kegiatan pelayanan di kelurahan Wonokusumo. Layanan pengaduan pada pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal karena masyarakat ketika ada keluhan tidak di arahkan ke layanan pengaduan, hal tersebut dapat mengganggu kelancaran pelayanan, akan tetapi telah difasilitasi Meja informasi, meja keluhan, kotak saran, telepon.

Saran

Pada alat kerja pelayanan, diperlukan adanya penambahan alat kerja untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat merasa nyaman saat berjalannya pelayanan permohonan pada bidang administrasi kependudukan, Kualitas pendukung lainnya seperti kebersihan ruang tunggu, AC, dll. yang dapat menunjang jalannya pelayanan dengan baik. Pada penanganan pelayanan pengaduan perlu untuk ditingkatkan kembali kinerja pegawainya. Karena sangat disayangkan jika fasilitas pada pelayanan pengaduan sudah lengkap tetapi petugas pelayanannya masih kurang terampil.

Perlu juga memperbaiki pada pelayanan yang rumit, untuk memastikan kemajuan yang optimal dalam proses pengurusan dokumen kependudukan untuk kelurahan dan hal ini untuk meningkatkan mental pegawai yang masih kurang disiplin kinerja dan memberikan pemahaman karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja. mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan membutuhkan motivasi tingkat tinggi, memberi penghargaan kepada karyawan atas kinerja yang baik, tetapi juga menghukum mereka yang tidak mengikuti aturan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Setiyono. Manajemen Pelayanan Publik. Op. Cit., Hlm. 5.14 – 5.15. (2020)
- Dwi Suhartanto (2005). Indeks Kepuasan Publik dan Kinerja Birokrasi Pemerintahan, Jurnal Ilmu Pemerintahan widyapraja Vol. XXXI No. 1
- Hardiyansyah (2011: 11). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya. Yogyakarta: Gaya Media.
- Yos Johan Utama (2018). Hukum Administrasi Negara, (Penerbit, Universitas terbuka), hlm. 47.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya.
- Miles ,M. B., Huberman, A. M & Saldana, J, (2014). *Oualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook*, Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Huda, Mohammad Nurul (2018) Optimalisasi Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. “ Ta’dibi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol.6.2
- Mukhtar (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi (GP Press Group)
- Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-KTP guna Meningkatkan validitas data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. Jurnal 10 No. 6. Banten STISIP banten raya Pandeglang.
- Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan
- Poerwadarminta, W.J.S. 2014. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga, Jakarta: Balai Pustaka.
- Sampara, Lukman (2007), Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA – LAN Press, Satori.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik