

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN di
KELURAHAN KEBRAON KECAMATAN KARANG PILANG KOTA
SURABAYA**

Yakub Fisabilillah

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
yakubfisabilillah@gmail.com;

Muhammad Roisul Basyar

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

ABSTRAK

Magang MSIB-MBKM bertujuan membuat maupun menyampaikan kerja sama, dengan sejumlah harapan pihak SDM terkhusus dalam bidang Pendidikan dan Pelatihan bisa memberi ilmu atau memberi peluang pada saya guna mengimplementasikan ilmu yang sudah saya peroleh pada perkuliahan di dunia kerja nyata dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagian Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan. Penempatan Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini berada pada kelurahan se-Surabaya, kali ini saya berkesempatan penempatan di Kelurahan Kebraon Kec. Karang Pilang Kota Surabaya. administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk layanan negara pada masyarakat, yang mana administrasi kependudukan tersebut sendiri merupakan serangkaian aktivitas penertiban dan penataan dokumen atau data kependudukan lewat pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi penduduk, pemanfaatan hasil bagi pelayanan publik atau sektor lainnya. Dinas ini sudah mempunyai sistem informasi yang dengan menyeluruh telah terstruktur ataupun berlangsung secara baik, apalagi dalam pendataan penduduk. Disamping itu sistem informasi input data secara jelas mempergunakan aplikasi aplikasi Klampid New Generation. Kualitas layanan yang dikategorikan kedalam RATER sudah baik pada kantor kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya.

Kata kunci: *Magang, Administrasi Kependudukan, Klampid New Generation*

A. PENDAHULUAN

Magang merupakan suatu aktivitas pembelajaran dan pelatihan yang dilakukan dalam dunia bisnis ataupun lembaga yang sesuai dengan kemampuan keahlian yang dipelajari setiapnya. Hal ini dilakukan pada usaha mengembangkan mutu lulusan perguruan tinggi atau meningkatkan bekal guna masa depan untuk terjun ke dunia kerja yang persaingannya bertambah ketat. Disamping itu adanya

perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, banyaknya peralatan baru yang dibuat untuk mendukung banyak jenis pekerjaan yang haruslah diselesaikan.

Melalui Magang ini mahasiswa bisa mempraktikkan dari suatu hal yang sudah diperolehnya di bangku perkuliahan secara turun langsung ke lapangan, belajar tanggung jawab terhadap pekerjaannya, meningkatkan cara berpikir, pengalaman kerja, memberi ide yang bermanfaat dan kreatif. Pengalaman Magang mahasiswa dalam beberapa lembaga ataupun perusahaan akan sangatlah bermanfaat untuk mahasiswa guna meningkatkan kecakapan personal, professional, maupun sosial mahasiswa.

Sehingga mahasiswa diwajibkan tidak hanya mempunyai keahlian teknis saja, namun haruslah pula lebih memiliki wawasan luas dan fleksibel, inovatif, mendukung dengan keterampilan yang memadai. Sehingga dengan terdapatnya aktivitas Magang, mahasiswa bisa menerapkan atau mengasah teori yang diperoleh melalui proses perkuliahan langsung pada dunia kerja yang sesuai dengan setiap kemampuannya.

Sebagai salah satu mahasiswa Administrasi Negara dalam Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, bukan hanya memperoleh ilmu pengetahuan terkait dunia administrasi menurut teoritis tetapi berkarir dalam dunia kerja dengan langsung. Sehingga pada program Magang mahasiswa diberikan kesempatan guna mengimplementasikan ilmu administrasi negara yang sudah dipahami. Program ini memberi peluang mahasiswa pula guna memperoleh pengalaman serta pengimplementasian langsung dan proses penyesuaian diri dalam lingkungan kerja selaras dengan ilmu yang diberikan. Kesempatan saya sebagai peserta Magang MSIB-MBKM bertujuan membuat dan menyampaikan proposal ini dan semoga pihak SDM terkhusus dalam bidang Pendidikan maupun Pelatihan bisa memberi ilmu atau peluang pada saya guna mengimplementasikan ilmu yang saya peroleh pada perkuliahan dalam dunia kerja nyata di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagian Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan. Penempatan Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini berada pada kelurahan-kelurahan se-Surabaya, kali ini saya berkesempatan penempatan di Kelurahan Kebraon Kec. Karang Pilang Kota Surabaya.

Pelayanan publik ialah hak semua warga yang haruslah dipenuhi sebab negara memiliki kewajiban melaksanakan berbagai pelayanan. Umumnya semua manusia pasti memerlukan pelayanan dan dengan ekstrim pelayanan tidak bisa terpisah dari kehidupan manusia. Sesuai pemaparan kotler dalam sampara lukman, pelayanan merupakan semua aktivitas yang memberikan keuntungan pada suatu kesatuan ataupun kumpulan, atau menawarkan kepuasan walau hasil tidak terikat terhadap sebuah produk dalam fisik tertentu. Kemudian sampara menyatakan, layanan merupakan aktivitas yang muncul pada hubungan langsung antar individu ataupun masih menyangkut fisik dan memberikan kepuasan pada konsumen.

Maka administrasi kependudukan merupakan salah satu wujud dari layanan negara pada masyarakat, yang mana administrasi kependudukan tersebut sendiri merupakan serangkaian aktivitas penertiban dan penataan data ataupun dokumen kependudukan lewat pencatatan sipil. pendaftaran penduduk, pengelolaan

informasi penduduk dan pemanfaatan hasil bagi pelayanan publik atau sektor lainnya. Dalam mencapai layanan publik itu sehingga data kependudukan memiliki peran krusial bagi masyarakat tersebut sendiri.

Seperti yang saya mengerti bahwasanya administrasi kependudukan memang salah satu aspek yang sangatlah krusial guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat, oleh karenanya melalui data itu bisa memudahkan semua urusan administrasi di Indonesia, sebagaimana pada Pasal 5 huruf e (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, 2006) terkait Administrasi Kependudukan dan Pasal 50 ayat (3) (Undang-Undang (UU) No.52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga, 2009) terkait Perkembangan Kependudukan serta Pembangunan Keluarga, memberikan amanat paa Menteri Dalam negeri dalam menyuguhkan atau mengelola data kependudukan dengan skala nasional, memberi pendidikan, informasi, atau menyediakan sarana prasarana yang berhubungan dengan pembangunan kependudukan.

Dalam (Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2022) Terkait Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pelayanan publik dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Surabaya semuanya dapat dilakukan di Kantor Kelurahan melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG). Sehingga semua pelayanan juga dapat dilaksanakan dirumah secara mandiri. Pengamatan yang dilakukan dalam Kelurahan Kebraon Kec. Karang Pilang Kota Surabaya, bahwasanya adanya sejumlah masalah terkait sebuah mutu layanan publik dibidang administrasi kependudukan. Permasalahan yang dialami ketika masyarakat akan menciptakan produk dari administrasi kependudukan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami syarat apa sajakah yang haruslah dibawa.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasa mata dan dapat dinilai oleh masyarakat. Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan publik baik buruknya penilaian tergantung pada apa yang diterima masyarakat. Definisi pelayanan publik menurut UU No.25 Th.2009 pasal (1) adalah “pelayanan publik adalah 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 di sediakan oleh penyelenggara publik”. Menurut KepMenPAN No.25 Th.2004 “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Dengan demikian dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan penyelenggara pemerintah yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi

diharapkan dapat lebih mempercepat proses pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam masa seperti sekarang ini, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk selalu memberikan kualitas pelayanan public yang baik dan efisien kepada masyarakat. Pemerintah terus berupaya memberikan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi public demi terciptanya pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Jadi inovasi merupakan penerapan atau pengimplementasian atau bisa disebut juga penerapan dari ide ataupun gagasan yang baru, bisa dalam bentuk pelayanan, barang, jasa, produk ataupun metode yang diadopsi. Kemudian, inovasi juga dapat bersumber dari hal-hal baru yang diterapkan oleh organisasi lain yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan suatu pelayanan, jasa atau produk dalam suatu organisasi.

E-Governance terdapat dua elemen utama yaitu “governance” sebagai perencanaan awal dan “electronic” sebagai alat untuk meningkatkan proses governance. Sejalan dengan perkembangan perencanaan governance, perkembangan konsep e-governance juga mengikutinya, Pada saat yang sama, konsep e-government tumpang tindih dengan konsep e-governance. Karena e-governance berulang kali diartikan mempunyai kesamaan sederhana dengan e-government dimana instansi pemerintahan menggunakan informasi teknologi guna memajukan efisien dan efektivitas yang terpenting dipelayanan publik. Cukup banyak yang mendefinisikan sebagai pemakai elektronik, terutama di sektor publik sebagai sarana proses pemerintahan. E-governance juga bisa didefinisikan sebagai pengguna teknologi informasi pada proses pemerintahan. Tidak hanya sektor publik, tetapi banyak sektor seperti sektor swasta dan sektor non-pemerintah yang terlibat. Good Governance memiliki Prinsip-Prinsip yang diatur pada PP No. 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip Good Governance, yaitu : Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efisiensi dan efektivitas, serta yang terakhir yakni Supremasi hukum yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan saat bersamaan dengan magang mahasiswa di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya pada tahun 2022 dengan berfokus pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagian Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan. Metode penelitian kualitatif dirasa sangat tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. (Moleong, 2012) menjelaskan bahwa metode kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang maupun perilaku yang dapat diamati. Sejalan dengan definisi tersebut, maka mahasiswa menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan data yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian yang sedang mahasiswa kerjakan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil ialah serangkaian aktivitas penertiban maupun penataan pada penerbitan dokumen maupun data

kependudukan lewat Pencatatan Sipil, Pendaftaran Penduduk, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dan pemanfaatan hasil guna pelayanan publik atau pembangunan sektor lainnya. Pencatatan Sipil merupakan pencatatan kejadian penting yang dialami seorang pada register Pencatatan Sipil di Instansi Pelaksana (Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Terkait Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, 2006) Terkait Administrasi Kependudukan). Pada pelayanan administrasi kependudukan adanya sejumlah layanan, antara lain Pelayanan Pendaftaran Akta Pernikahan dan Perceraian, Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan, Pelayanan Pendaftaran Akta Kematian, Akta Kelahiran, Pelayanan Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan, Pelayanan Pindah Datang, Pindah Dalam, dan Pelayanan Pindah Keluar.

Selama pelaksanaan magang dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dengan penempatan di kantor kelurahan kebraon ini mahasiswa membantu dalam bagian pelayanan administrasi kependudukan dimana mahasiswa memanglah melakukan interaksi langsung dengan masyarakat terkhusus yang memiliki kepentingan pada permohonan pembuatan administrasi kependudukan seperti perubahan biodata pada Kartu Keluarga, Akte Kematian, Akte Kelahiran, Pindah Keluar, Pindah Datang, Pindah Dalam, dll. awalnya kami melihat bagaimanakah sistem kinerja yang terdapat dalam Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, apakah mutu layanan telah selaras ataukah belum, seperti berdasarkan teori *Delivering service quality : Balencing customor perception serta expectations*, (Parasuraman et al., 1988) kualitas pelayanan dikelompokkan sebagai RATER.

Reliability (Kehandalan)

Yang mana berdasarkan kehandalan ini diamati apakah birokrasi yang terdapat di Kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya telah bisa melayani administrasi kependudukan secara baik pada masyarakat, untuk mengetahui pula apakah birokrasi telah mematuhi SOP yang sudah ditentukan untuk memberi layanan pada masyarakat.

Telah seharusnya birokrasi yang bertugas haruslah memahami apakah tanggung jawab mereka, terkhusus karyawan yang memanglah tugasnya di bagian pelayanan bertemu langsung masyarakat. Semua karyawan saat memberi bentuk layanan haruslah mementingkan aspek pelayanan, yang mana hal itu sangatlah memberi pengaruh pada perilaku seseorang yang memperoleh pelayanan, maka dibutuhkan daya tanggap melalui birokrasi itu dengan tingkatan pengertian, penyerapan, ketidaksesuaian terhadap beberapa bentuk layanan yang tidak diketahui, contohnya birokrasi di Kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya haruslah memberi penjelasan yang baik secara mendetail mengarahkan dan membina supaya masyarakat bisa mematuhi dan menyikapi semua bentuk prosedur maupun mekanisme kerja supaya tercipta respon yang baik.

Guna Pengajuan Administrasi kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya itu sendiri, birokrasi yang ada di Kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang telah memberi layanan yang optimal pada masyarakat, dimana bila adanya masyarakat yang hendak mengurus

pengajuan administrasi kependudukan pastilah dibantu langsung oleh karyawannya, lalu karyawan akan mengarahkan serta memandu warga melakukan pengajuan secara mandiri melalui akun warga, jika warganya tidak gagap teknologi, kalau warga tersebut gaptek, petugas akan membantu mengajukan permohonan online ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui akun petugas kelurahan.

Assurance (Kepercayaan)

Berlandaskan teori ini mengacu terhadap kesopanan dan wawasan melalui para birokrasi dan potensi mereka dalam memunculkan rasa yakin dan percaya untuk mengembangkan kepercayaan masyarakat pada layanan administrasi yang disediakan. Sebagaimana yang terdapat dalam Kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya petugas haruslah bisa memberi pemaparan pada masyarakat secara bijaksana dan sopan supaya masyarakat merasakan nyaman, percaya, yakin bahwasanya permohonan yang diajukan mereka bisa diajukan secara baik serta diberi solusi dengan segera. Keramahan dalam Kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang ini memang diterapkan kebiasaan 3S pada semua pegawainya atau semua masyarakat yang mana hal itu merupakan upaya dalam mempererat kebersamaan dan mengembangkan pelayanan maupun bagi kenyamanan bersama.

Tangibles (Tampilan)

Yang mana berdasarkan teori ini menerangkan tampilan mengacu terhadap peralatan, fasilitas fisik maupun penampilan karyawan yang terdapat dalam Kantor Kelurahan Kebraon Kec. Karang Pilang Kota Surabaya. Yang mana dimulai dengan kebersihan kantor, dilihat maupun diperhatikan langsung bahwasanya dalam Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya ini memang sangatlah menjaga kerapian dan kebersihan meski dalam kantor ini dengan pada tahap perenovasian, tetapi dalam kantor ini tetap menjaga kerapian maupun kebersihan dari pagi sebelum dibukanya layanan, istirahat siang hingga sesudah berakhirnya layanan, bagian kebersihan sangatlah tanggap untuk menjaga kerapian dan kebersihan dalam dinas itu untuk tercapai kenyamanan. Lalu beberapa karyawan juga wajib mempergunakan seragam kerja hal itu dilaksanakan dalam meningkatkan kekompakan dan penampilan disiplin para pegawainya. Bagi fasilitas masyarakat sudah disediakan.

Empathy (Empati)

Dimensi ini mengacu terhadap seberapa jauh tingkatan simpati dan perhatian secara personal yang diberikan Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya kepada masyarakat, pegawai yang terdapat dalam dinas ini sangat perhatian dan peduli pada lingkungan sekitarnya, yang mana pegawai saling membantu untuk memberi pelayanan yang paling baik pada masyarakat atau saling melakukan kerja sama dalam mengembangkan kualitas layanan pada masyarakat. Masyarakat tersebut sendiri melalui beraneka ragam perilaku maka cara menangani permasalahan yang dialaminya tidak sama maka birokrasi haruslah betul-betul memahami dan mendengar keluhan masyarakat, tentu berkaitan dengan layanan administrasi.

Contohnya dalam pelayanan pembuatan KK maupun akte kelahiran yang mana pastilah terdapat masalah yang diajukan pemohon, misalnya kehilangan KK,

Nomer NIK ganda, kehilangan Akte Kelahiran, kesalahan penulisan nama di Akte Kelahiran, hal tersebut haruslah ditanggapi secara baik supaya masyarakat puas dengan layanan yang disajikan, tetapi tidak terlepas juga masyarakat haruslah mengikuti tata cara yang sudah ditetapkan.

Responsivenees (ketanggapan)

Yang mana hal ini mengacu terhadap ketanggapan karyawan agar bersedia menolong masyarakat guna memberi pelayanan secara tepat waktunya, seperti yang sudah tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 77 Tahun (2022) Terkait Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan. Yang terlihat di Kantor Kelurahan Kebraon ini, para karyawan sangatlah tanggap dan sigap untuk melayani masyarakat sebab dalam bagian pelayanan administrasi kependudukan senantiasa menjadi perhatian utama, mengetahui bagian layanan merupakan wajah dari Kantor Kelurahan Kebraon. Karyawan pula haruslah dapat memahami kesulitan yang dialami masyarakat, maka saat merespon sebuah masalah karyawan bisa memberi solusi. Pada layanan Administrasi Kependudukan bukan hanya dapat dilakukan dikantor saja, melainkan Kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya juga melakukan survey terjun kelapangan supaya bisa memudahkan atau menjangkau masyarakat guna mengurus administrasi kependudukan.

E. SIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah mempunyai sistem informasi yang dengan menyeluruh telah terstruktur atau beroperasi secara baik, apalagi pada pendataan penduduk. Disamping itu system informasi input data secara jelas mempergunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Kualitas pelayanan yang dikategorikan kedalam RATER sudah baik pada kantor kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya.

Saran dari penulis yaitu diperlukan ada pengembangan kualitas layanan administrasi kependudukan misal sosialisasi pada masyarakat mengenai prosedur layanan yang sekarang sudah bisa mengajukan pengajuan online secara mandiri, sinkronisasi dengan kelurahan untuk tidak terdapatnya kesalahpahaman antar pihak birokrasi dan masyarakat.

DAFTAR PUSAKA

- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosda Karya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, (2006).
- Undang-undang (UU) No.52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, (2009).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, (2022).

https://jdih.surabaya.go.id/Pdfdoc/Perwali_2029.Pdf
Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2022 Tentang Pedoman Survei
Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di
Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, (2022).