

## **IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SEMOLOWARU**

**Ananda Intan Pratiwi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[Intanpratiwi181120@gmail.com](mailto:Intanpratiwi181120@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pemerintah merupakan instansi yang memiliki tugas untuk melayani setiap kebutuhan dari masyarakat di Suatu Negara. Sehingga pemerintah disini harus memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan warga terhadap kinerja dari pemerintah. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal ini, maka harusnya pemerintah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan public dalam pelaksanaannya. Kelurahan merupakan salah satu instansi yang masuk ke dalam pemerintahan. Sehingga disini kelurahan juga memiliki tanggung jawab untuk melayani warga dengan maksimal, tidak terkecuali kelurahan Semolowaru. Disini penulis ingin mencari tahu kualitas dari pelayanan kepada warga, apakah petugas kelurahan sudah melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan public tersebut. Dan diketahui bahwa dalam pelaksanaannya ternyata juga mengalami kendala.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Kualitas, Publik, Warga, Kelurahan*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan public merupakan salah satu bagian dari administrasi public. Sebelum membahas tentang pelayanan public, sepatutnya lebih baik untuk membahas administrasi public terlebih dahulu. Administrasi public sendiri terdiri dari 2 kata di dalamnya, yaitu administrasi dan public. Administrasi sendiri berasal dari kata *administration* atau *to administer* yang di artikan sebagai *to manage* yaitu mengelola maupun *to direct* yaitu menggerakkan (Kurniati et al., 2015). Untuk pengertian lainnya administrasi sendiri disini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu yang telah di setujui oleh semua pihak. Menurut Suprayogi dalam (Kurniati et al., 2015) administrasi merupakan kegiatan dua orang ataupun lebih yang bersatu guna mencapai sebuah tujuan secara bersama-sama. Menurut pendapat ahli lainnya yaitu menurut Siagian dalam (Kurniati et al., 2015) administrasi merupakan keseluruhan proses kegiatan yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih dan terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja demi tercapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Public sendiri berasal dari Bahasa Inggris *public* yang memiliki beberapa arti di dalamnya tergantung dengan digunakan dalam kondisi apa. *Public* bisa diartikan sebagai negara. Dalam pelayanan sendiri *public* bisa diartikan dengan masyarakat ataupun penduduk ataupun seseorang yang memanfaatkan pelayanan di suatu instansi. Sedangkan menurut UU No. 25 Tahun

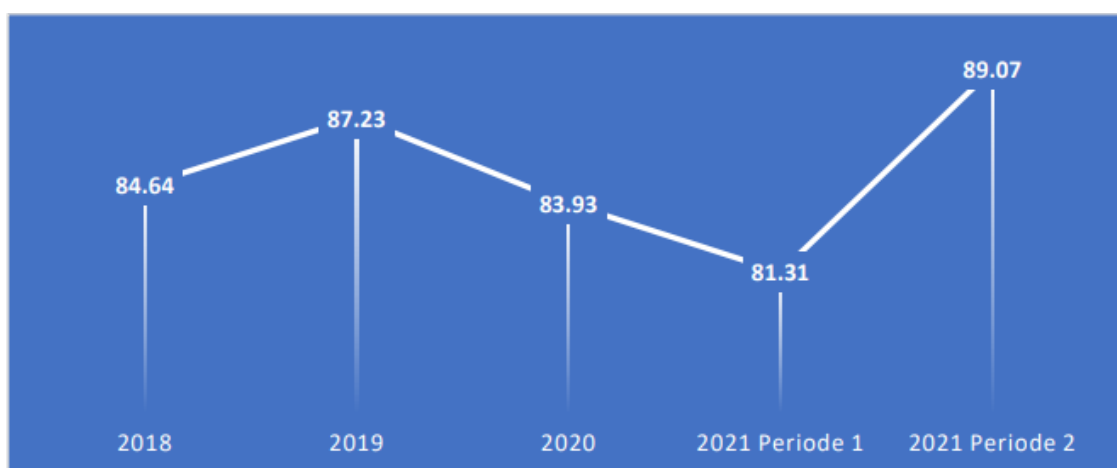
2009 Pelayanan Publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan demi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan public (Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Tahun, 2019).

Apabila dilihat dari UU No. 25 Tahun 2009 banyak sekali salah satunya adalah administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan public. Di Indonesia sendiri pelayanan administrasi yang ada salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu instansi yang memberikan pelayanan administrasi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas untuk membuat dokumen-dokumen kependudukan bagi warga negara Indonesia. Untuk penetapan layanan administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kota-kota maupun Kabupaten yang ada di Indonesia. Dimana Dipenduk ini berada dalam naungan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia. Untuk tugas dan fungsi dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan sipil sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri yang Tertuang pada BAB IX Bagian Kesatu “Kedudukan, Tugas dan Fungsi” (*Tugas Dan Fungsi*, 2022).

Di Kota Surabaya sendiri disini untuk pelayanan Administrasi kependudukan dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Dispendukcapil kota Surabaya sendiri disini memiliki beberapa inovasi di dalamnya diantaranya yaitu Klampid New Generation (KNG), Takon Klampid, Jempol Sekti, Punta Dewa, Coex, Paket Hemat (PAHE), Layanan Duo Lontong dan Eco Eri, Kate-Pay (*INOVASI PELAYANAN*, n.d.). untuk pengajuan dokumen-dokumen administrasi kependudukan sendiri sekarang menggunakan KNG. KNG sendiri merupakan aplikasi dan web yang digunakan untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online. Terdapat beberapa menu di dalamnya diantaranya yaitu Perkawinan, kelahiran, kematian, pindah dan datang (*INOVASI PELAYANAN*, n.d.). dengan adanya KNG ini masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sudah tidak perlu lagi datang ke Dispendukcapil Surabaya. Warga bisa mengurusnya melalui Hp masing-masing. Semua inovasi ini di lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya. Pembuatan inovasi ini, selain untuk lebih memudahkan warga, hal ini juga untuk meminimalisir masalah utama yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan public. Permasalahan utama yang sering muncul dalam melakukan pelayanan ialah rendahnya kepercayaan public terhadap para penyelenggara pelayanan public. Hal ini dikarenakan banyaknya mal administrasi yang sedang terjadi dan dilakukan oleh para pelaku penyelenggara pelayanan public, diantaranya maraknya kasus korupsi yang sering terjadi, tidak efektif dan juga efisien dalam memberikan pelayanan serta hal lainnya yang membuat pelayanan tidak berjalan dengan lancar.

Dalam penggunaan pembuatan dokumen kependudukan secara online ini terdapat beberapa masalah di dalamnya, dimana masih banyak warga yang masih belum siap untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan ini secara online. Maka untuk mengatasi permasalahan ini dalam pelaksanaan pelayanan di dekatkan kepada warga. yaitu warga bisa melakukan pengajuan di kelurahan. hal ini nantinya menjadi harapan untuk meningkatkan pelayanan untuk pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Untuk melihat bagaimana pelayanan ini berjalan bisa dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sendiri merupakan data serta Informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan juga kualitatif atas pendapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan juga kebutuhan yang dimiliki oleh warga (Daton, 2020). Di Dispendukcapil kota Surabaya sendiri Indeks kepuasan masyarakat sendiri bisa dilihat pada data di bawah ini.

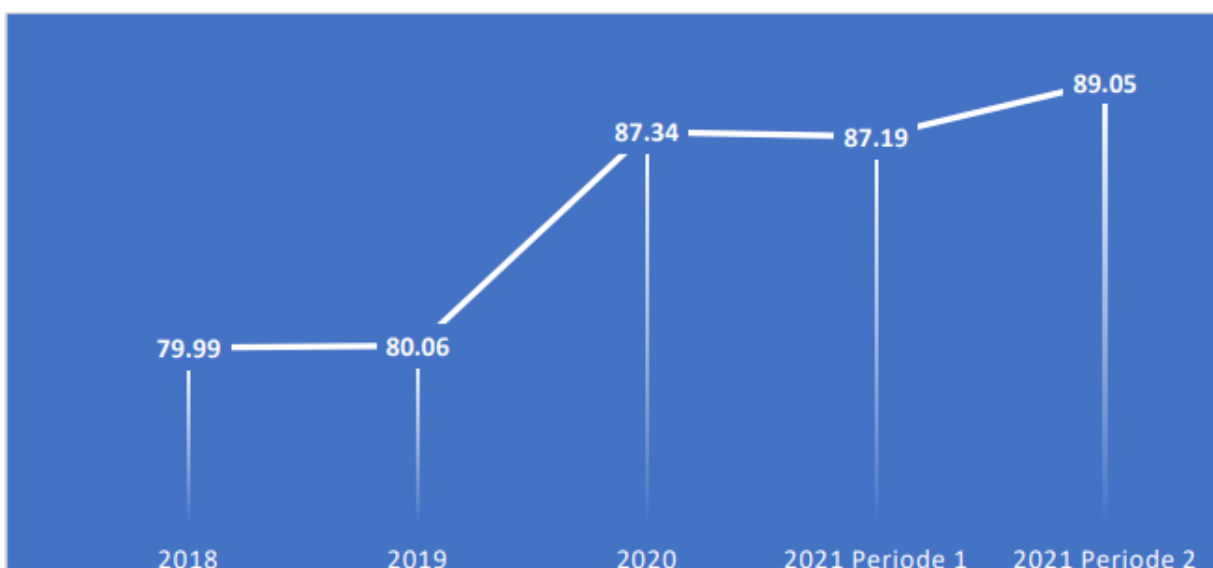
Gambar 1 Nilai IKM Dispendukcapil



Sumber: TIM PENYUSUN ORGANISASI SURABYA, 2021

Untuk pelayanan di kelurahan sendiri pasti juga dilaksanakan oleh kelurahan semolowaru. Karena hal ini, maka pelayanan publik di kelurahan semolowaru juga harus memberikan pelayanan yang prima. Yang sesuai dengan harapan masyarakat semolowaru. Selain dispendukcapil kota surabaya. Untuk pelayanan yang ada di kelurahan juga memiliki IKM dalam mengukur seberapa baik pelayanan yang ada di kelurahan. untuk nilai IKM yang dilakukan di Kantor kelurahan bisa dilihat dalam gambar di bawah ini.

Gambar 2 Hasil IKM Pelayanan Di Kntor Kelurahan



Sumber: TIM PENYUSUN ORGANISASI SURABYA, 2021

Bisa dilihat dari gambar di atas kepuasan masyarakat selalu meningkat setiap tahunnya. Untuk mempertahankan hal ini selalu memberikan pelayanan – pelayanan yang maksimal haruslah selalu di galahkan oleh kelurahan-kelurahan dalam pemberian pelayanan. salah satu hal yang digunakan untuk mempertahannya hal ini adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik. yang akan dibahas setelah ini.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dengan berlandaskan suatu hal, dimana yang dapat merasakan kepuasan dari hasil tindakan itu hanya pihak yang melayani dan pihak yang dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa layanan dalam memuhi harapan dari pengguna layanan (Kurniati et al., 2015). Pengertian lainnya dari pelayanan public berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud pelayanan public merupakan krgiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara public (Kurniati et al., 2015).

Pelayanan public dalam Bahasa inggris berasal dari kata service. Kata ini memiliki beberapa makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa. Jadi intinya disini pelayanan merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk membantu menyiapkan dan mengutus apa yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan merupakan kegiatan utama yang

dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah, baik itu pemerintah pusat, BUMN, BUMD, pemerintah daerah, dan instansi lainnya. Hasil dari kegiatan pelayanan ini berupa jasa ataupun barang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara.

Menurut Batinggi dalam (Kurniati et al., 2015) pelayanan umum lahir dikarenakan adanya sebuah kepentingan umum. Pelayanan umum bukan merupakan tujuan melainkan sebuah proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan ini terdiri dari 4 faktor yaitu:

1. System, prosedur, dan metode
2. Personel terutama ditekankan pada perilaku aparatur
3. Sarana dan prasarana
4. Masyarakat sebagai konsumen

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan Publik adalah:

1. Pelayanan public sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara pelayanan public adalah instansi pemerintah
3. Instansi pemerintah yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi kementerian, departemen, kesekretariatan Lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan public yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan public
5. Pemberi pelayanan public yaitu pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan public merupakan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Bentuk-bentuk dari pelayanan public sendiri terdapat beberapa jenis, diantaranya yaitu:

1. Layanan secara lisan  
Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas yang memiliki tugas dalam hal memberikan sebuah penjelasan kepada masyarakat atau memberikan keterangan kepada siapapun yang membutuhkan pelayanan. Syarat yang harus dipenuhi bagi pemberi layanan saat akan melakukan pelayanan lisan adalah:
  - a) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
  - b) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancer, benar, singkat dan jelas
  - c) Bersikap sopan dan ramah
  - d) Disiplin
2. Layanan dengan tulisan  
Layanan dengan tulisan dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

- a) Layanan yang berupa petunjuk informasi yang ditujukan untuk siapapun yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi
- b) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan ini berkombinasi dengan layanan lisan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan.

Petugas dalam melakukan pelayanan public, harus melakukan beberapa prinsip pelayanan public diantaranya yaitu: kesederhanaan, keamanan, kepastian, waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan, keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan, prinsip-prinsip ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Selain prinsip pelayanan public, dalam melakukan pekerjaan ini juga terdapat asas di dalamnya diantaranya ialah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Penggunaan asas ini merupakan suatu bentuk pengharapan terwujudnya kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan petugas.

Dalam melakukan sebuah tugasnya seorang pelayan public harus melakukan sesuai dengan pola penyelenggaraan pelayanan public yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7.2003. pola ini antara lain Fungsional, Terpusat, Terpadu (terpadu satu atap, terpadu satu pintu) (Kurniati et al., 2015).

Selain sesuai dengan keputusan Menteri tetapi dalam penerapan pelayanan public yang baik bisa menerapkan prinsip-prinsip dari pelayanan public ini sendiri diantaranya yaitu Prinsip-prinsip pelayanan public yang di utarakan oleh Irfan Islamy dalam (Taufiqurokhman & Satsipi, 2018) :

1. Prinsip Aksestabilitas: Di dalam setiap jenis pelayanan diharuskan untuk dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan.
2. Prinsip Kontinuitas: Setiap jenis pelayanan yang diberikan haruslah di lakukan secara terus menerus tersedia untuk masyarakat secara pasti dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalisasi : dalam setiap proses pelayanan harus ditangani oleh petugas pelayanan yang memahami teknis pelayanan yang diberikan berdasarkan pada ketepatan, kejelasan, kemantapan system, prosedur dan juga sesuai dengan tahapan-tahapan dari awal sampai akhir.
4. Prinsip Profitabilitas : Untuk setiap proses pelayanan yang di laksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan secara sosial dan ekonomi bagi pemerintah dan juga bagi pengguna pelayanan.
5. Prinsip Akuntabilitas: setiap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haruslah bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, karena petugas pelayanan disini mempunyai tugas utama

untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

Untuk penjabaran prinsip pelayanan yang sesuai dengan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang digunakan untuk pedoman setiap petugas pelayanan dama memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

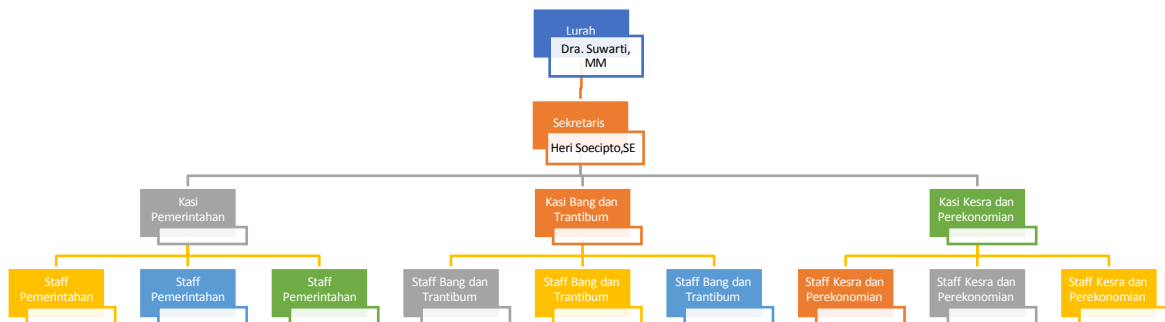
- 1) Kesederhanaan: untuk prosedur dalam melakukan pelayanan harus dilaksanakan secara lancer, mudah, cepat, tidak berbelit, tepat, mudah dipahami dan juga mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan dan juga petugas yang memberikan pelayanan.
- 2) Kejelasan dan kepastian: dalam prosedur dan tata cara dalam melakukan pelayanan haruslah jelas dan terdapat kepastian di dalamnya khususnya dalam hal persyaratan pelayanan baik teknis maupun unit kerja pemberi layanan dan bertanggung jawab dalam memberikan sebuah pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- 3) Keamanan: selama memberikan sebuah pelayanan seorang yang memberikan layanan haruslah menekankan rasa keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat selaku pengguna dari layanan ini.
- 4) Keterbukaan: untuk prosedur, tata cara pelayanan, waktu penyelesaian, dan hal lainnya yang berhubungan dengan pelayanan wajib hukumnya untuk di Informasikan secara terbuka sehingga nantinya bisa dengan mudah di pahami dan di ketahui oleh masyarakat.
- 5) Efisiensi: dalam pelaksanaan pelayanan dibatasi pada pencapaian sasaran dari pelayanan tersebut tetapi tidak lupa juga untuk tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- 6) Ekonomis: untuk pelayanan yang memerlukan biaya dalam penanganannya haruslah ditetapkan secara wajar menyesuaikan dengan kemampuan masyarakat untuk membayar jasa pelayanan itu sendiri, dan juga memperhatikan nilai dari barang ataupun jasa yang diberikan serta undang-undang yang berlaku.
- 7) Keadilan dan Pemerataan: dalam pemenuhan pelayanan di semua lapisan masyarakat, maka pelayanan ini harus disebarakan secara meluas dan juga merata di lapisan masyarakat, sehingga nantinya semua masyarakat bisa merasakan pelayanan.
- 8) Ketepatan Waktu: dalam melakukan pelayanan maka sudah sepatutnya selesai sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan di awal.

## **C. METODOLOGI PENELITIAN**

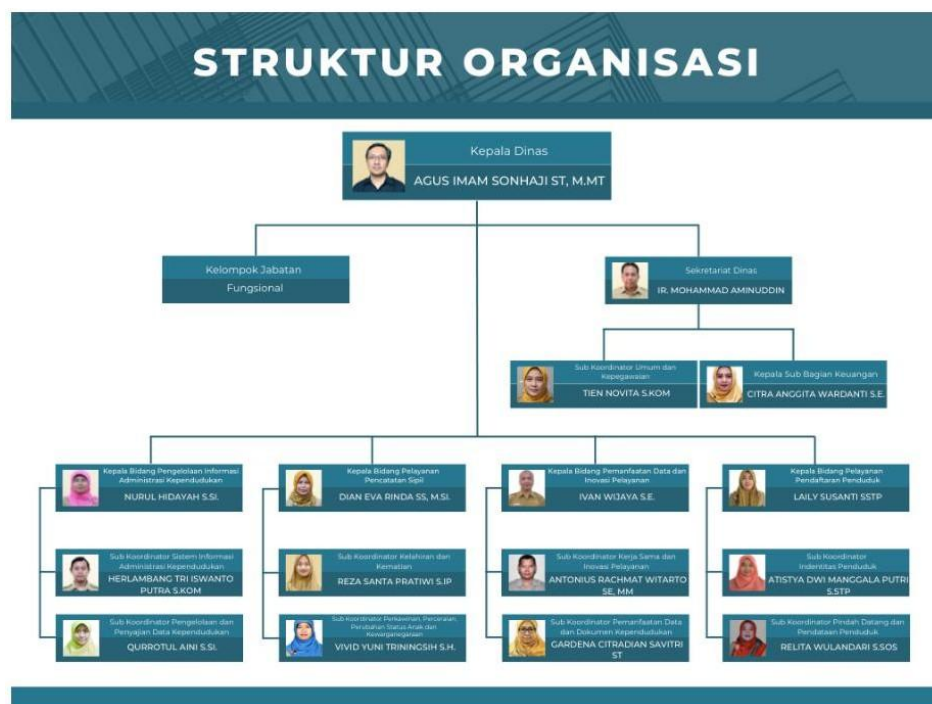
### **Profil Instansi Penelitian**

Kegiatan kali ini dilakukan di Kelurahan semolowaru, tepatnya di bagian pelayanan administrasi kependudukan. Kelurahan semolowaru merupakan salah satu kelurahan yang ada di Surabaya. Kelurahan ini berada di wilayah Surabaya timur lebih tepatnya di kecamatan sukolilo. Untuk alamat kelurahan semolowaru ini berada di Jalan Semolowaru No. 160 Surabaya. Untuk hari dan jam operasional di kantor kelurahan terdapat beberapa diantaranya yaitu pada hari Senin-Kamis buka dari jam 07.30-

Gambar 3 Struktur Organisasi Kelurahan Semolowaru



16.00 WIB. Untuk hari Jumat dari jam 07.30-15.00 WIB, sedangkan untuk hari sabtu dari jam 09.00-14.00 WIB. apabila warga tidak sempat untuk mendapatkan informasi langsung ke Kelurahan, maka warga bisa menghubungi nomor kantor yang dimiliki Kelurahan Semolowaru. Selain nomor Telepon yang bisa dihubungi, warga semolowaru juga bisa melihat kegiatan di kelurahan semolowaru melalui akun instagramnya yaitu kelurahan\_semolowaru (admin, n.d.). Kelurahan semolowaru dipimpin oleh bu Lurah yang Bernama Dra. Suwarti, MM. Selain itu untuk struktur di kelurahan sendiri terdapat dalam gambar tabel di bawah ini.



Gambar 4 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya

Sumber: dispendukcapil kota surabaya



Sebelum diturunkan di Kelurahan Semolowaru, mahasiswa diberikan pembekalan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan salah satu Dinas yang berfokus pada administrasi kependudukan dan juga pencatatan Sipil. Pada periode ini Dispendukcapil Kota Surabaya dipimpin oleh Bapak Agus Imam Sonhaji, ST., M.MT. Untuk Motto pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu “Melayani dengan mudah, cepat, santun dan juga sepenuh hati.” Sedangkan untuk visinya sendiri yaitu “Terwujudnya data penduduk yang akurat serta masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan “ sedangkan untuk misi yang dimiliki oleh dispendukcapil kota Surabaya adalah “ memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, dinamis, dan humanis.” Untuk lokasi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya sendiri berada di Jalan Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Struktur organisasi di Dispendukcapil Kota Surabaya seperti pada gambar di bawah ini.

### **Jemis Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan kali ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif. Menggunakan jenis penelitian ini dikarenakan dianggap sangat cocok apabila digunakan untuk penelitian yang diangkat kali ini, sehingga nantinya focus dari penelitian ini akan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan sesungguhnya.

### **Fokus Penelitian**

Fokus dari penelitian ini adalah Implementasi dari Prinsip-prinsip pelayanan public di dalam Pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan semolowaru.

### **Sumber Data**

Sumber data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah *Library Research*, yaitu cara mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa literatur yang dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian kali ini.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kali ini menggunakan 2 sumber data, yaitu sumber data primer dan juga sumber data sekunder.

### **Sumber Data Primer**

#### **Observasi**

Observasi merupakan aktivitas terhadap suatu objek dengan maksud untuk memahami suatu fenomena berdasarkan pengetahuannya dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, selain itu observasi juga digunakan untuk mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (SITTI FATIMAH, 2018)

#### **Wawancara**

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data melalui percakapan antara 2 orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan juga pewawancara. Tujuan dari dilakukannya pengumpulan data ini adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat dari narasumber yang terpercaya.

Dokumen dan record

Dalam penelitian ini juga membutuhkan dokumen dan record yang dimiliki demi kelangsungan penelitian ini.

#### **Sumber Data Sekunder**

Literatur lain

Untuk data sekunder yang dibutuhkan adalah dari literatur lain seperti jurnal-jurnal terdahulu, dan bacaan-bacaan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **Teknik Analisis Data**

Untuk Teknik analisis data yang akan digunakan adalah dengan melakukan observasi, wawancara terhadap petugas pelayanan dan juga masyarakat selaku pengguna dari pelayanan yang di berikan oleh Kelurahan Semolowaru. Setelah itu selanjutnya penulis membandingkan data yang sudah terkumpul di lapangan apakah sesuai dengan teori yang dijadikan acuan dalam penelitian ini.

### **D. HASIL PENELITIAN**

Dari pelaksanaan yang sudah dilaksanakan selama ini sudah diketahui banyak sekali pengalaman dan pengetahuan-pengetahuan baru yang diterima oleh penulis selama melakukan penelitian di kelurahan semolowaru ini. antara lainnya nantinya akan dijabarkan di bawah ini.

#### **Pengaplikasian Ilmu Pelayanan Administrasi Publik**

Dalam pemerintahan, pelayanan administrasi public merupakan salah satu produk yang dihasilkan untuk dinikmati oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam (Kurniati et al., 2015) Pelayanan public merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara public. Pada umumnya bentuk dari pelayanan public dibagi menjadi beberapa hal, diantaranya:

#### **Pelayanan Secara Lisan**

Pelayanan secara lisan merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh seorang admonistratot public yang bekerja dalam bidang yang berhubungan langsung dengan masyarakat, dan juga berhubungan erat dengan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat (Kurniati et al., 2015). Di dalam pendampingan layanan administrasi kependudukan sendiri jenis layanan ini sangat berkaitan erat sekali. Karena disini mahasiswa juga bertugas untuk menjelaskan kepada warga informasi mengenai apa saja persyaratan yang diperlukan untuk mengurus administrasi kependudukan sepertisaat ingin mengurus akte kelahiran, akte kematian, KK, KTP, Pindah datang dan juga Pindah Keluar.

#### **Pelayanan Dengan Tulisan**

Jenis pelayanan ini merupakan suatu jenis pelayanan yang biasanya dilakukan dikarenakan masyarakat sebagai penikmat pelayanan tidak bisa datang secara langsung ke kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan ataupun ingin mendapatkan sebuah informasi. Jenis pelayanan ini apabila dilakukan di kelurahan biasanya dilakukan saat masyarakat tidak bisa datang ke

kelurahan. caranya bisa dengan menghubungi nomor WA yang sudah tertera di Instagram resmi Kantor Semolowaru. Selain itu juga warga yang sering lupa biasanya juga diberikan selebaran berisi persyaratan yang harus dibawa untuk mengurus administrasi kependudukan.

Selain itu, apabila ada pembatalan saat melakukan penginputan di KNG maka petugas akan memberikan informasi melalui chat WA ataupun telepon. Sehingga warga bisa datang ke kelurahan dengan membawa berkas yang kurang agar segera dilengkapi dan akhirnya bisa di proses ulang Kembali.

### **Pelayanan Dalam Bentuk Perbuatan.**

Dalam melakukan pelayanan ini, petugas melakukan 2 rangkaian pelayanan sebelumnya yaitu lisan dan tulisan. Di Kelurahan semolowaru sendiri untuk jenis pelayanan ini dilakukan saat melakukan pelayanan di kantor kelurahan dan juga saat melakukan pelayanan sayung warga. dimana disini tindakan yang dilakukan oleh petugas kelurahan adalah dengan lebih mendekatkan pelayanan kepada warganya yaitu di balai rw bahkan juga di balai rt. selama melakukan pelayanan ini petugas dan mahasiswa membantu warga dalam menginputkan dan juga memberikan informasi yang dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi warga saat mengurus administrasi kependudukan.

Selain jenis pelayanan, dalam melakukan sebuah pelayanan public di kelurahan semolowaru juga menerapkan beberapa prinsip yang ada dalam pelayanan public pada umumnya. Yaitu:

1. Kepastian hukum. Dalam melakukan pelayanan petugas pemerintahan berpedoman pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya Undang-undang tersebut maka setiap instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada warganya. Tidak terkecuali dengan kelurahan semolowaru yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang lebih sering berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Selain itu dalam kepengurusan administrasi kependudukan juga pihak kelurahan berpedoman pada Undang-undang RI No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Undang-Undang, 2006)
2. Keterbukaan. Dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan semolowaru, keterbukaan yang relevan adalah setelah menginput data penduduk ke KNG maka petugas memberikan hardcopy dari E-kitir/ tanda bukti yang di dalamnya terdapat barcode yang bisa di scan dan nantinya akan mengetahui sampai dimana proses pengajuan administrasi kependudukan warga tersebut. Untuk informasi lainnya mengenai persyaratan pengurusan administrasi kependudukan maka warga bisa bertanya melalui WA maupun secara langsung ke kantor kelurahan.
3. Partisipasi. Dalam pelayanan yang dilakukan selama magang ini, demi meningkatkan partisipasi masyarakat. Maka petugas kelurahan dan juga mahasiswa MBKM Dibantu dengan ketua RT dan RW melakukan woro-woro kepada warga bahwa akan ada pelayanan Sayang Warga di balai RT/RW atau juga di rumah RT.
4. Akuntabilitas. Selama melakukan pelayanan petugas kelurahan dan juga mahasiswa MSIB tidak pernah berani melakukan kegiatan apabila tidak sesuai dengan Undang-undang. Selain itu juga, selama melakukan pelayanan petugas

tidak pernah menerima barang/ imbalan apapun dari warga. sesuai dengan peraturan yang sudah dijelaskna dalam pembekalan yang dilakukan oleh dispenduk sebelum memulai magang di kelurahan

5. Kepentingan Umum. Selama melakukan pelayanan petugas dan juga mahasiswa magang selalu memberikan pelayanan sesuai dengan urutan warga yang datang terlebih dahulu. Tidak pernah mendahulukan kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan tertentu.
6. Profesionalisme. Dalam melakukan magang, sebelum di terjunkan langsung ke kelurahan, mahasiswa diberikan pembekalam mengenai apa saja tugas yang akan dilakukan selama mengikuti magang di kelurahan. selain itu dijelaskan pula peraturan-peraturan yang harus dilaksanakan selama melaksanakan program magang. Dan juga dijelaskan pula bagaimana cara mengoperasikan website KNG.
7. Kesamaan Hak. Selama melakukan pelayanan, tidak pernah melakukan diskriminatif terhadap warga yang akan memanfaatkan pelayanan di kantor kelurahan. baik yang kaya maupun yang miskin semuanya diberikan pelayanan yang sama sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh warga.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam melakukan magang ini bagi warga apapun kendalanya dalam kepengurusan administrasi kependudukan akan selalu dibantu semaksimal mungkin dengan pegawai yang ada di kelurahan dan juga anak magang. Dan untuk anak magang sendiri selama melakukan magang ini dibayar perbulannya sebesar Rp. 2,800.000.

Selain beberapa hal di atas, ada beberapa kendala yang dialami selama melaksanakan pelayanan di kelurahan ini, diantaranya yaitu sarana dan prasaran yang kurang memadai. Dimana computer yang dimiliki kelurahan sangat lambat. Sehingga dalam memberikan pelayanan kadang terlalu lama karena hal ini. selain itu, terkadang ada data warga yang hilang maupu ganda juga menjadi hambatan, ditambah lagi warga tersebut bukan warga Surabaya asli. Maka harus menghubungi dispendukcapil dari kota asal untuk melanjutkan kepengurusan layanan adminduk ini. dan hal ini bisa memakan waktu lumayan lama. Dan juga dalam mengurus data warga melalui PN juga banyaka sekali hambatannya karena banyak yang mengalami penolakan karena berbagai alasan.

## **E. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil selama melakukan penelitian adalah di Kelurahan Semolowaru sudah menerapkan Sebagian besar prinsip-prinsip dari pelayanan public. Namun terdapat beberapa hal yang menjadi kendala diantaranya yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti computer yang masih menggunakan computer lama sehingga kerja computer sangat lambat, terdapat beberapa data warga yang hilang ataupun data ganda. Serta dalam mengurus pengajuan warga melalui PN juga banyak sekali yang ditolak karena terdapat beberapa alasan yang menyebabkan permohonan warga tersebut di tolak. Dan hambatan lainnya banyak sekali warga yang datang ke kelurahan hanya untuk mencari info persyaratan pengajuan kepengurusan administrasi kependudukan. Untuk lainnya di Kelurahan semolowaru sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan kepada warga.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Admin. (n.d.). *KELURAHAN SEMOLOWARU KECAMATAN SUKOLILO*. Pemerintahan Surabaya. Retrieved November 27, 2022, from [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_semolowaru](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_semolowaru)
- Daton, D. B. (2020). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. OMBUDSMAN Republik Indonesia. [https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-#:~:text=Indeks Kepuasan Masyarakat %20IKM%29 adalah data dan informasi,pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-#:~:text=Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20IKM%29%20adalah%20data%20dan%20informasi,pelayanan%20publik%20dengan%20membandingkan%20antara%20harapan%20dan%20kebutuhannya).
- Dispendukcapil kota surabaya. (n.d.). *Profil Dispendukcapil Kota Surabaya*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/informasiumum/>
- INOVASI PELAYANAN*. (n.d.). Disdukcapil Surabaya. Retrieved December 21, 2022, from <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/>
- KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN TAHUN. (2019). *LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BIDANG LINGKUNGAN HIDUP KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN TAHUN 2019 KEMENTERIAN*. 8(5), 55.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- TIM PENYUSUN ORGANISASI SURABYA. (2021). Laporan SKM 2021. *Laporan Skm* , 1–174.
- Tugas dan Fungsi*. (2022). Direktorat Jendral Keendudukan Dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/page/read/5/tugas-dan-fungsi>