

**PELAKSANAAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKANDI
KELURAHAN MEDOKAN AYU
KOTA SURABAYA**

***IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICESIN
MEDOKAN AYU VILLAGE CITY OF SURABAYA***

Chyintiya Dhea Puspitasari

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

chyntia091200@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang melayani dan masyarakat yang dilayani. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dimensi tangible yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan. Dimensi reliability yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi responsiveness yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan, dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi responsiveness. Dimensi assurance yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi assurance. Dimensi empathy yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak Kelurahan kepada warga terkait program Klampid Surabaya Dispendukcapil, dan juga tingkat pemahaman warga yang masih kurangnya pengetahuan terhadap aturan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Klampid*

ABSTRACT

Implementation of Population Administration Services in Medokan Ayu Village, Surabaya City. This study aims to determine and analyze the quality of public services in the Medokan Ayu Village Office, Surabaya City. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. Informants in this study are employees who serve and the community served. The results of the study concluded that the tangible dimension which has indicators of appearance, comfort,

convenience, and the use of assistive devices has been implemented. The reliability dimension has indicators of accuracy, clear service standards, abilities and expertise that have been implemented, but there are indicators that have not met people's expectations, namely regarding the expertise of employees in using service tools. The responsiveness dimension which has indicators of responding, fast, precise, accurate, timely and responds to complaints of service users has been implemented, this dimension is in accordance with the wishes of the community, it is proven because there are no complaints from service users regarding indicators in the responsiveness dimension. The assurance dimension which has timely guarantee indicators and cost certainty guarantees has been implemented in accordance with the wishes of the community. This is proven because there are no complaints from service users regarding indicators in the assurance dimension. The empathy dimension which has indicators of prioritizing the interests of service users, being friendly, non-discriminatory, and respectful has been implemented. The inhibiting factors for the implementation of public services in Medokan Ayu Village, Surabaya City are the lack of employee resources and the lack of outreach and education from the Kelurahan to residents regarding the Surabaya Klampid Dpendukcapil program, as well as the level of understanding of residents who still lack knowledge of the rules implemented by the Surabaya City Government.

Keywords: *Public Service Quality, Klampid*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus di dukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik. Berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sector pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. (Zamroni & Widodo, 2019)

Pelayanan public dalam sector pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparaturnegara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan sesuai prosedur terhadap masyarakat sangat dibutuhkan oleh masyarakat, dengan pelayanan yang baik masyarakat akan merasa puas dalam melakukan urusan administrasi. Pelayanan yang berkualitas juga seringkali sulit dicapai karena terkadang masyarakat seringkali di ingatkan untuk segera mengurus pengajuan tersebut melalui RT atau RW di wilayahnya, tetapi tidak selalu di segerakan dikarenakan kesibukan masing-masing warga dan alasan karenaperjalanan ke kelurahan yang terlalu jauh untuk ditempuh oleh warga yang sudah lansia.

Kelurahan Medokan Ayu terletak di jalan Medokan Asri Utara IV No. 35, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Kelurahan Medokan Ayu termasuk salah satu kelurahan yang memiliki jumlah jiwa terbanyak dari satu kecamatan yaitu Kecamatan Rungkut Surabaya, yang berjumlah 28.908 jiwa dengan RW sebanyak 15 dan RT sebanyak 102. Terhadap hal tersebut perlu banyak perbaikan sehingga perlu diteliti lagi supaya Kelurahan Medokan Ayu dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik lagi.

Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Wilayahnya masuk dalam bagian wilayah kecamatan yaitu sebagai perangkat kecamatan yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di wilayah kelurahan tersebut (Gita F. M, 2021)

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah yang menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik. Instansi pemerintah daerah seperti kelurahan Medokan Ayu merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan Medokan Ayu sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, melakukan pemberdayaan masyarakat, melaksanakan pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban umum, dan memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari Kelurahan Medokan Ayu pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yaitu melayani dalam hal pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak (KIA), cetak kartu keluarga berbarcode, pengajuan pindah dalam kota, pindah masuk, pindah keluar dan lain sebagainya

Dalam Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang, jasa atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan public kepada setiap warga Negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Nadiatussilmi et al., 2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Masyarakat bisa menilai bagaimana pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik akan membuat masyarakat puas, dengan begitu kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi pemerintahan. Dalam hal ini kelurahan merupakan wilayah administrative, Kelurahan Medokan Ayu berhak memberikan pelayanan yang baik dengan meningkatkan pelayanan melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara pelayanan. Selanjutnya, tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur Negara dapat mengikuti perkembangan masyarakat,

sekaligus memiliki kemampuan professional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (*empowering*) terhadap aparatur Negara. (Luas et al., 2017)

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah moral dan etika birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*). menyebutkan bahwa, “para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan public, hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparat yang professional, dalam melaksanakan tugas”. Hal ini, pada gilirannya akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan public, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan public, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian, diperlukan upaya pemerintah. Bahkan semenjak pemerintah orde baru, upaya perbaikan birokrasi itu telah banyak dilakukan. (Silfiah & Nabila, 2021)

Kenyataannya menunjukkan bahwa terdapat banyak keluhan warga seperti halnya penyampaian informasi yang kurang mudah dipahami, kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak Kelurahan kepada warga terkait program Klampid Surabaya Disediakan, dan juga tingkat pemahaman warga yang masih kurangnya pengetahuan terhadap aturan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Keadaan ini tentunya membawa dampak terhadap rendahnya kinerja yang dilakukan oleh Kelurahan Medokan Ayu Surabaya terutama dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan public.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya, Pegawai Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi. Analisis data melalui prosedur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, dimensi Tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya, Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Selanjutnya dimensi yang

ketiga adalah Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. (Riantiet al., 2019)

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan adapula orang dan satu orang lainnya berasal dari seksiseksi lain di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai di bagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti tidak adanya filing cabinet sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai

dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalannya dengan lancar.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya yang berjudul “PELAKSANAAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA” dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak keluhan warga seperti halnya penyampaian informasi yang kurang mudah dipahami, kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak Kelurahan kepada warga terkait program Klampid Surabaya Dispendukcapil, dan juga tingkat pemahaman warga yang masih kurangnya pengetahuan terhadap aturan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Keadaan ini tentunya membawa dampak terhadap rendahnya kinerja yang dilakukan oleh Kelurahan Medokan Ayu Surabaya terutama dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan public

DAFTAR PUSTAKA

- Gita F. M. (2021). *Implementasi Kebijakan Pemanfaatan Dana Kelurahan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pagentan Kecamatan Singosari Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur*. 1–15.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–12.
- Nadiatussilmi, N., Hayat, H., & Anadza, H. (2022). Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(6), 946–955. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.608>
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks “Soliditas” (J-Solid)*, 4(1), 43. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>
- Zamroni, A., & Widodo, R. p. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13 (2), 75–82.