

**PELAYANAN SAYANG WARGA DI BALAI RW SEBAGAI BENTUK
PENDEKATAN KELURAHAN DARMO KEPADA MASYARAKAT**

Selena Dian

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

ABSTRAK

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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil kegiatan yang di lakukan yaitu Masyarakat dapat mengurus Dokumen Kependudukan tanpa perlu datang ke kantor Kelurahan dan Dokumen yang telah jadi bisa diambil kembali di balai RW . Kegiatan ini bertujuan mendekatkan Pelayanan Adminduk kepada masyarakat. Salah satunya, membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Masyarakat bisa lebih mudah dalam memanfaatkan berbagai layanan publik sehingga apapun permasalahan bisa langsung tersampaikan.

Kata kunci: *Pelayanan Balai RW, Administrasi Kependudukan, Kelurahan Darmo*

ABSTRACT

Public Service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. Providing good service is one of the efforts of service providers to create satisfaction for service recipients. Population administration is a series of structuring and controlling activities in the issuance of population documents and data through population registration, civil registration, management of population administration information and utilization of the results for public services. This study uses a qualitative approach. The results of the activities carried out are that the community can take care of population documents without the need to come to the Kelurahan office and the finished documents can be taken back at the RW hall. This activity aims to bring Adminduk Services closer to the community. One of them, helping residents not to incur transportation costs. Communities can

more easily take advantage of various public services so that any problems can be conveyed immediately.

Keywords: *RW Office Services, Population Administration, Darmo Village*

A. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.(Hidayat & Si, n.d.).

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.(Rudi Rinaldi, 2012)

Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh Pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Dengan kata lain jika layanan yang diberikansesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut kurang baik.(Ahmad Kevin Maulana, n.d.)

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di

lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022)

Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, maka birokrasi pelayanan publik harus mendekatkan diri dengan masyarakat (Mahsyar, 2011)

Kelurahan Darmo mengadakan Kegiatan Pelayanan Sayang Warga di Balai RW masing-masing. Pelayanan sayang warga merupakan Pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan) yang bertempat di Balai RW. Tujuan dari adanya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang tersebar di Balai RW 01 – RW 10 ini adalah memudahkan Warga Sekitar yang akan mengurus Dokumen Kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan, sehingga Dokumen yang sudah jadi nantinya dapat di ambil kembali di Balai RW pada saat Hari pelayanan yaitu Selasa atau Jumat. Pelayanan ini bertujuan mendekatkan Pelayanan Adminduk kepada masyarakat. Salah satunya, membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Masyarakat bisa lebih mudah dalam memanfaatkan berbagai layanan publik sehingga apapun permasalahan bisa langsung tersampaikan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah warga wilayah kelurahan darmo dan pegawai kelurahan darmo.

1. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Setidaknya, terdapat dua jenis wawancara, yakni: 1). wawancara mendalam (in-depth interview), di mana peneliti menggali informasi secara mendalam dengan cara terlibat langsung dengan kehidupan informan dan bertanya jawab secara bebas tanpa pedoman pertanyaan yang disiapkan sebelumnya sehingga suasana hidupnya, dan dilakukan berkali-kali; 2). wawancara terarah (guided interview) di mana peneliti menanyakan kepada informan hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Berbeda dengan wawancara mendalam, wawancara terarah memiliki kelemahan, yakni suasana tidak hidup, karena peneliti terikat dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Bungin (2007: 115-117) mengemukakan beberapa bentuk observasi, yaitu: 1). Observasi partisipasi, 2). observasi tidak terstruktur, dan 3). observasi kelompok. Berikut penjelasannya:

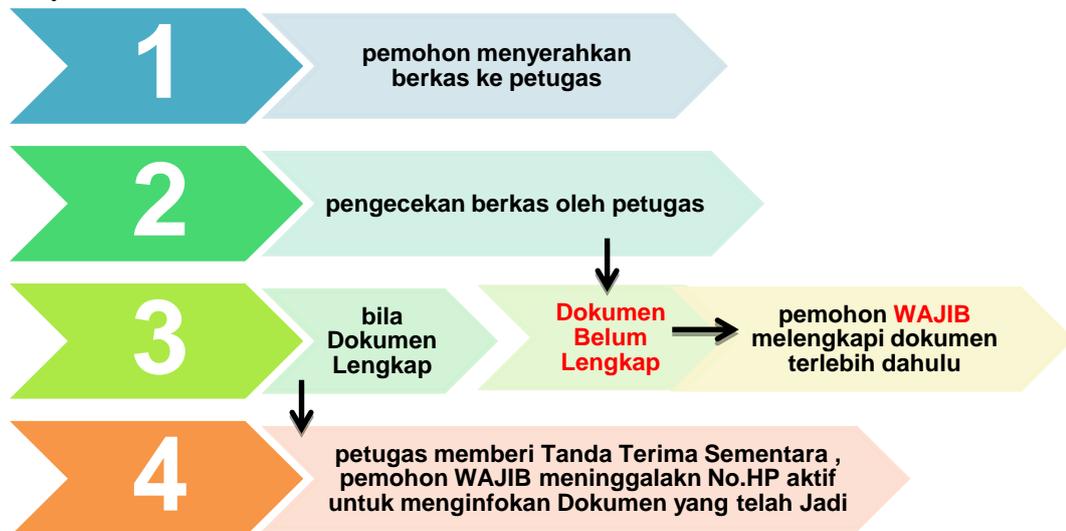
1) Observasi partisipasi adalah (participant observation) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.

- 2) Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
 - 3) Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.
3. Focus Group Discussion

Metode terakhir untuk mengumpulkan data ialah lewat Diskusi terpusat (Focus Group Discussion), yaitu upaya menemukan makna sebuah isu oleh sekelompok orang lewat diskusi untuk menghindari diri pemaknaan yang salah oleh seorang peneliti. Untuk menghindari pemaknaan secara subjektif oleh seorang peneliti, maka dibentuk kelompok diskusi terdiri atas beberapa orang peneliti. Dengan beberapa orang mengkaji sebuah isu diharapkan akan diperoleh hasil pemaknaan yang lebih objektif.

C. HASIL PEMBAHASAN

Kelurahan Darmo mengadakan Kegiatan **Pelayanan Sayang Warga** di Balai RW masing-masing. Pelayanan sayang warga merupakan Pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan) yang bertempat di Balai RW. Kegiatan Pelayanan Adminduk di Balai RW ini serentak di bali RW 1 – 10. Mekanisme Pelayanan Adminduk Kelurahan Darmo di balai RW:



Setiap Petugas berjaga di masing-masing Balai RW. Di hari Selasa pelayanan Adminduk dilaksanakan pada pukul 18.00 – 20.00 sedangkan di Hari Jumat dilaksanakan pada pukul 08.00 – 11.00. Tujuan dari adanya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang tersebar di Balai RW 01 – RW 10 ini adalah memudahkan Warga Sekitar yang akan mengurus Dokumen Kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan, sehingga Dokumen yang sudah jadi nantinya dapat di ambil kembali di Balai RW pada saat Hari pelayanan yaitu Selasa atau Jumat. Adanya Pelayanan Sayang Warga ini membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Masyarakat bisa lebih mudah dalam memanfaatkan berbagai layanan publik sehingga apapun permasalahan bisa

langsung tersampaikan. Masyarakat Bisa berkonsultasi terkait kepengurusan kependudukan. Seperti Update KK Barcode, Pembuatan KTP, KIA, Akta Lahir, Akta Kematian, dan lain-lain. Pelayanan Balai RW sebenarnya sama dengan pelayanan di Kantor Kelurahan. Bedanya, hanya pada lokasi dan berkas dari pelayanan balai RW dapat diproses di kelurahan. Namun pelayanan Balai RW ini sangat memudahkan masyarakat yang tidak sempat ke kelurahan atau lokasi kelurahan yang cukup jauh dari rumah, sehingga masyarakat terbantu dengan adanya pelayanan balai RW ini.

D. KESIMPULAN

Kegiatan Pelayanan Sayang Warga ini merupakan bentuk Pendekatan kepada Masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengurus Dokumen Kependudukan dengan mudah, hanya perlu datang ke Balai RW nya masing-masing. Dokumen yang telah jadi pun dapat di ambil di Balai RW kembali pada waktu Pelayanan yaitu Selasa dan Jumat. Layanan ini untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya, membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Masyarakat bisa lebih mudah dalam memanfaatkan berbagai layanan publik..

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Kevin Maulana, E. L. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Hidayat, E. S., & Si, M. (n.d.). *ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT*. 8–16.
- Mahsyar, A. P. P. di I. D. P. A. P. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rudi Rinaldi. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. 1(1), 1–94.