

**STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KELURAHAN
SIDOTOPO KOTA SURABAYA**

Reza Ainur Rochmawan

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rezaainurk410@gmail.com;

Eddy Wahyudi

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

ABSTRAK

Administrasi kependudukan adalah suatu aktivitas dimana menata dan menertibkan dokumen kependudukan untuk penerbitan data kependudukan melalui sarana pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang meliputi: menambah jiwa, membuat kartu identitas, pengurusan pindah rumah, pengurusan kewarganegaraan sehingga untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi administrasi yang dibutuhkan untuk kependudukan. Hasil dari adanya administrasi kependudukan yaitu untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor-sektor tertentu, misalnya: berobat, pengurusan dokumen penting, penggunaan fasilitas umum yang memerlukan nomor induk kependudukan. Data kependudukan membantu juga sangat penting untuk melacak keberadaan, status, pendidikan, dan gender untuk sewaktu-waktu dibutuhkan hanya membutuhkan nomor induk kependudukan yang semuanya akan dibuka secara gamblang dan jelas. Pemerintah sangat mendukung penuh proses penataan dan penertiban administrasi kependudukan masyarakat terutama di wilayah kota Surabaya khususnya yang dapat dikatakan daerah yang dituju oleh berbagai kalangan masyarakat dari suku, ras, dan adat yang berbeda-beda yang semuanya hidup berdampingan. Dengan adanya administrasi kependudukan ini setidaknya dapat membantu proses pengurusan dokumen masyarakat yang jauh dari daerah masing-masing untuk di data di kota Surabaya. Aktivitas ini dituntut untuk efisien dan efektif sehingga tidak menghalangi proses administrasi yang lainnya. Pengimplementasian strategi administrasi harus diterapkan betul dalam program ini untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan publik yang diterapkan kota Surabaya dalam menghadapi masyarakat yang heterogen.

Kata kunci: *administrasi, strategi, implementasi*

A. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era yang serba digital seperti sekarang ini, administrasi kependudukan dituntut untuk lebih mengedepankan cepat, akses mudah, dapat

dijangkau oleh kalangan manapun sehingga pemerintah kota Surabaya memiliki gagasan untuk menggunakan aplikasi dan website yang terintegrasi oleh dinas-dinas terkait dalam membantu proses administrasi kependudukan masyarakat misalnya, Dispendukcapil Kota Surabaya, Pengadilan Negeri Kota Surabaya, Diskominfo Kota Surabaya dan dinas-dinas lainnya. Administrasi kependudukan juga perlu adanya pengembangan dari inovasi-inovasi yang telah dibuat untuk memperlancar kegiatan administrasi khususnya mendata masyarakat yang jumlahnya sangat banyak di Kota Surabaya ini. Salah satu wujud pengembangan yang telah diterapkan pemerintah kota Surabaya yaitu yang dahulunya menggunakan metode administrasi yang berbelit-belit menguras tenaga dan waktu masyarakat, sekarang pemerintah menggunakan sarana sistem satu pintu untuk melakukan pengurusan perizinan seperti **Surabaya Single Window** atau **SSW** yang memiliki beragam menu perizinan dari mulai perizinan perkawinan hingga perizinan usaha. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Surabaya juga tidak kalah menariknya dengan menghasilkan inovasi yang sama mudahnya untuk mengurus administrasi kependudukan warga Surabaya yaitu dengan menghadirkan aplikasi website **Klampid New Generation** yang biasa disebut **KNG**. Aplikasi KNG ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus adminduk dan pencatatan sipil sehingga dari rumah pun bisa mengakses aplikasi tersebut hanya dengan mendaftar terlebih dahulu pada aplikasi tersebut. Menu yang ada di dalamnya meliputi pembuatan akta kelahiran, kematian, pembuatan Kartu Identitas Anak, pembuatan KK baru atau ber-barcode, pecah KK, legalisir tambah jiwa, buka blokir, akta pengesahan anak, akta perceraian, perkawinan, perubahan biodata, pengajuan KTP elektronik yang hilang atau rusak dan lain sebagainya.

Pada artikel ini, peneliti lebih berfokus pada strategi pengembangan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil di Kelurahan Sidotopo, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya sehingga topic yang peneliti bahas harus menyasar pada strategi-strategi dalam membantu pengefektifan pelayanan adminduk agar masyarakat tertib akan adminduk yang diberikan kepada warga agar tidak membebani atau merepotkan warga apabila yang sedang ada aktivitas lain diluar kepengurusan adminduk. Masalah yang ada di lingkungan masyarakat kelurahan Sidotopo yaitu masih banyak warga yang data kependudukannya masih ganda atau keblokir dan sering berpindah-pindah tempat tinggal walaupun masih dalam lingkup satu kelurahan saja dan banyaknya calo yang menawarkan pengurusan adminduk dan pencatatan sipil dan mematok tarif yang pada kenyataannya pengurusan adminduk ini gratis tanpa dipungut biaya berapa pun. Terwujudnya pelayanan public yang maksimal harus adanya kerjasama dari kedua belah pihak antara masyarakat dan pihak kelurahan sehingga dapat berjalan lancar dan saling koordinasi antar rt dan rw. Hal ini yang membuat peneliti terpacu dalam pembuatan artikel ini untuk menuntaskan semua atau satu dua masalah yang sedang dihadapi kelurahan Sidotopo sehingga keberadaan peneliti dapat menjadi bermanfaat bagi kelurahan dalam mengurus adminduk warga.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik analisis SWOT. Penelitian ini juga dilakukan identifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi dan dipengaruhi pengembangan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil sehingga memudahkan dalam penyusunan data SWOT. Penelitian dilakukan di Kelurahan Sidotopo, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya karena banyak warga yang belum mengurus administrasi kependudukan dan data kependudukannya masih ganda atau keblokir serta sering berpindah-pindah tempat tinggal.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara: Observasi langsung yaitu observasi dengan didampingi ketua RW, ketua RT, kader Surabaya Hebat yang dilakukan di lingkungan Kelurahan Sidotopo Kecamatan Semampir Kota Surabaya. Dokumentasi (data sekunder) yaitu data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah data sekunder dengan melakukan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori analisis SWOT.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan public merupakan sarana dan prasarana yang dapat dirasakan oleh masyarakat khususnya dalam proses pengurusan adminduk dan pencatatan sipil. Pada awalnya pelayanan yang diberikan pemerintah atau instansi kepada masyarakat menggunakan metode yang cukup tradisional yaitu dengan pengisian form (blangko) atau lembar kertas yang berisikan pernyataan pengurusan sesuatu sehingga cara ini dirasa sangat tidak efektif dan membuang waktu yang sangat lama, belum juga ada kekeliruannya dalam pengisian blangko. Seiring berjalannya waktu, pemerintah menerapkan cara atau metode yang sangat terbaru atau dikatakan modern dengan menggunakan teknologi yang didukung oleh sistem AI (*Artificial Intelligence*) sehingga cara ini cukup membuat masyarakat terbantu dan pegawai juga sedikit memakan waktu dalam proses kepengurusan. Hal ini juga diterapkan khususnya pada wilayah kota Surabaya yang mengusung pelayanan maksimal 15 menit sudah diproses sehingga penggunaan teknologi ini membantu terwujudnya masyarakat yang tertib akan administrasi kependudukan yang dampaknya akan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Pemerintah sebagai wadah untuk mengatasi masalah yang ada didalam kehidupan dan aktivitas masyarakat sehingga apapun masalah menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah kota Surabaya.

Menurut **Sahuri (2017)**, manajemen pelayanan publik merupakan upaya pengelolaan sejumlah aspek dalam manajemen dalam upaya merancang, mempersiapkan atau mempersembahkan barang dan jasa kepada masyarakat serta dilakukan evaluasi dan penilaian atas kegiatan-kegiatan tersebut. Menurut survey yang peneliti lakukan, pada wilayah kota Surabaya ini, khususnya di lingkungan Kelurahan Sidotopo, masih banyak warga yang tidak tertib akan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sehingga akan mempersulit proses pengurusan atau pelayanan public yang lain apabila yang bersangkutan akan mengurus atau berobat di wilayah kota Surabaya. Masyarakat yang ada di wilayah kota Surabaya seharusnya memanfaatkan pelayanan public yang disediakan pemerintah khususnya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang

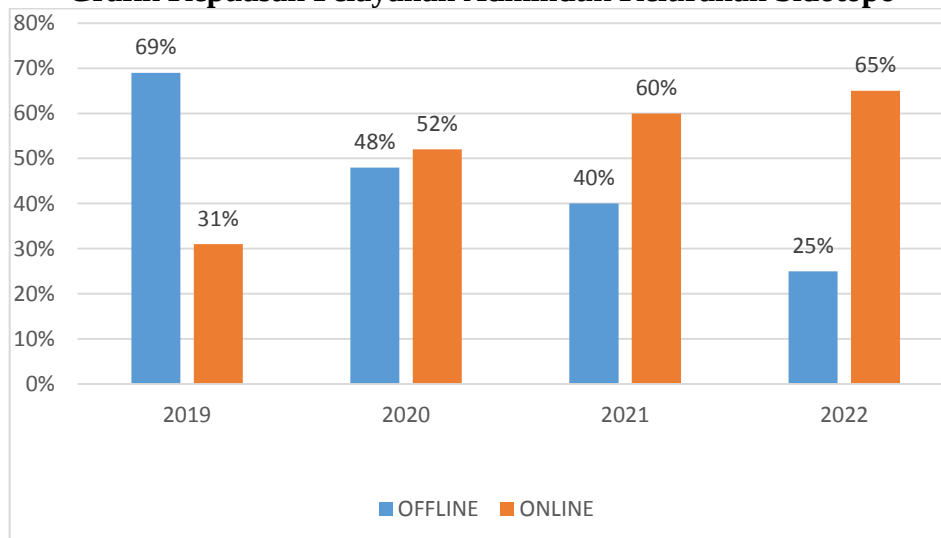
menangani seluruh aktivitas kepengurusan adminduk dan pencatatan sipil di kota Surabaya yang cepat, tepat, dan cermat untuk sesegera mungkin melakukan pengurusan apabila dirasa data-data kependudukannya sangat minim atau kurang sehingga apabila berobat atau mengurus sesuatu yang masih di wilayah kota Surabaya akan mudah dan cepat. Peran peneliti dalam gagasan atau ide ini yaitu turut berpartisipasi dalam menyukkseskan penertiban administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kota Surabaya yang bisa dikatakan banyak pendatang yang masuk dan berdomisili di kota Surabaya dengan melakukan pengembangan dari pelayanan public sebelumnya sehingga mendapatkan hasil yang dapat dirasakan masyarakat luas terutama di lingkungan masyarakat Kelurahan Sidotopo.

Berdasarkan observasi langsung, dapat disimpulkan bahwa di wilayah Kelurahan Sidotopo memiliki permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapatnya banyak penduduk dari luar kota yang belum mengurus administrasi kependudukannya padahal sudah berdomisili lebih dari 5 tahun atau menetap di Surabaya.
2. Lokasi kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang jauh dari wilayah sidotopo.
3. Banyaknya warga pengangguran yang ada di wilayah ini karena tidak memiliki data yang valid di Surabaya.
4. Minimnya pegawai kelurahan yang turun langsung ke masyarakat untuk melaksanakan penertiban adminduk sehingga banyak warga yang menganggap remeh data kependudukan sehingga enggan untuk mengurus data kependudukan keluarganya.

Data penduduk warga dan indicator tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya sistem pelayanan online dan offline sebagai berikut.

Grafik Kepuasan Pelayanan Adminduk Kelurahan Sidotopo



Pemerintah dan pihak kelurahan Sidotopo memerlukan rasa kepedulian warga terhadap data-data kependudukannya sehingga di lain hari apabila mengurus administrasi yang lain pihak-pihak yang bersangkutan dengan

kepengurusan tidak bersusah payah dalam menangani permasalahan tersebut. Survey ini melibatkan informan ketua RT dan kader Surabaya Hebat yang ditempatkan di tiap RT dalam lingkungan RW juga sangat penting dalam menyukseskan program pemerintah sehingga ketika semuanya berkolaborasi dan bekerjasama, hasil yang didapatkan juga dapat dirasakan bersama-sama. Lurah Sidotopo juga tidak kalah hebatnya dengan pemerintah yang sering mengadakan pertemuan di balai RW sehingga kegiatan ini merupakan wadah untuk masyarakat belajar dan mengetahui seberapa pentingnya data kependudukan dan pencatatan sipil ini.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut:

Bukti fisik/nyata (tangible)

Bukti fisik (Tangible) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (tangible) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

Berkaitan dengan analisis SWOT pelayanan public di kelurahan Sidotopo Surabaya dapat dilihat pada matriks dibawah:

Indikator Tangible dalam Matriks SWOT

	PELUANG	TANTANGAN/ANCAMAN
SWOT	- Adanya dukungan dari pihak atau stakeholder yang bersangkutan seperti Kader Surabaya Hebat, Ketua RT, Ketua RW, Karang Taruna, dan lain-lain. - Memberdayakan SDM masyarakat yang mampu mengoperasikan teknologi digital khususnya para pemuda di wilayah Sidotopo untuk membantu pengurusan adminduk.	- Memberikan sosialisasi kepada warga di lingkungan kelurahan akan pentingnya data kependudukan dan pencatatan sipil apabila tinggal di suatu tempat atau daerah. - Melakukan pemantauan dan pengawasan agar terhindar dari adanya calo yang menawarkan jasa pengurusan adminduk yang memberikan tarif tinggi, pada kenyataannya gratis tidak dipungut biaya.
KEKUATAN	ANALISIS KEKUATAN - PELUANG (S-O)	ANALISIS KEKUATAN - ANCAMAN (S-T)
- Banyaknya masyarakat yang mampu menggunakan perangkat digital seperti handphone, laptop, dan lain sebagainya. - Banyaknya Kader Surabaya Hebat yang ditunjuk oleh kelurahan untuk membantu warga dalam pengurusan adminduk, beasiswa, bantuan sosial, dan lain-	- Dengan dukungan yang banyak dari pihak lain serta mampu menggunakan teknologi dapat membantu percepatan pengurusan adminduk secara online. - Pemberdayaan sdm dengan cara memberikan penyuluhan tentang aplikasi KNG terhadap kader-kader, ketua RW, ketua RW mempercepat masyarakat taat adminduk.	- Adanya bantuan tenaga sdm untuk membantu sosialisasi di masyarakat akan pentingnya adminduk dan pencatatan sipil. - Pemberdayaan kader untuk melengkapi fungsi pengawasan para calo yang hendak mematok tarif kepada warga.

lain.		
KELEMAHAN	ANALISIS KELEMAHAN - PELUANG (W-O)	ANALISIS KELEMAHAN - ANCAMAN (W-T)
1. Lokasi sidotopo yang jauh dari tempat kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di dinas atau instansi lain. 2. Banyak warga yang belum paham akan data-data kependudukan dan pencatatan sipil.	1. Aplikasi memudahkan warga mengurus adminduk tanpa terkendala lokasi yang sangat jauh. 2. Gencar melakukan sosialisasi terhadap warga untuk taat adminduk.	1. Sosialisasi dapat dilaksanakan secara online atau daring sehingga dapat diakses dimana saja. 2. Mengajak warga menjadi bagian petugas pemantauan calo yang melakukan pungli untuk dilaporkan ke kelurahan.

Reliabilitas (reliability)

Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Berkaitan dengan analisis SWOT pelayanan public di kelurahan Sidotopo Surabaya dapat dilihat pada matriks dibawah:

Indikator Reliability dalam Matriks SWOT

SWOT	PELUANG	TANTANGAN/ANCAMAN
	1. Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam melayani warga. 2. Sistem manajemen pelayanan yang mumpuni seperti tidak ada pelayanan di kantor kelurahan kecuali pengambilan berkas yang baru.	1. Selalu datang on time ketika ada pelayanan di balai rw dengan sarana dan prasarana terbatas. 2. Membimbing pegawai yang sudah tua untuk sedikit belajar memahami aplikasi.
KEKUATAN	ANALISIS KEKUATAN - PELUANG (S-O)	ANALISIS KEKUATAN - ANCAMAN (S-T)
1. Adanya sistem pelayanan paling lambat 15 menit harus sudah diproses apabila tidak ada kesalahan dalam memenuhi persyaratan. 2. Adanya jadwal pelayanan di balai RW untuk setiap hari sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus ke kantor kelurahan.	1. Proses pendataan adminduk berjalan lancar dengan adanya rasa tanggung jawab pegawai terhadap sistem manajemen pelayanan public yang serba cepat dan tepat. 2. Pelayanan yang lebih dekat dengan warga akan dapat membuat warga menjadi mudah dan cepat dalam mengurus adminduknya	1. Dengan adanya pegawai yang tertib datang pada waktunya akan membuat pelayanan adminduk menjadi lebih efisien dan cepat. 2. Mendampingi pegawai yang sudah tua untuk melayani warga dibantu oleh staff kelurahan yang mampu mengoperasikan aplikasi dengan mudah dan tidak ribet.
KELEMAHAN	ANALISIS KELEMAHAN - PELUANG (W-O)	ANALISIS KELEMAHAN - ANCAMAN (W-T)

1. Pegawai tidak dapat datang on time pada saat pelayanan di balai RW karena harus melayani warga yang datang pagi-pagi di kelurahan.	1. Adanya rasa tanggung jawab akan mendorong pegawai datang tepat pada waktunya dan sesegera mungkin menginformasikan kepada warga ketika sedang berhalangan hadir atau telat ke balai RW.	1. Fasilitas transportasi harus ditambah untuk sarana penunjang ketertiban pegawai datang ke balai rw.
2. Penempatan pegawai yang sudah tua di balai RW rentan menimbulkan kesalahan pada proses pelayanan adminduk.	2. Pegawai yang sudah tua hanya dapat membantu menyiapkan persyaratan dokumentasi atau berkas untuk mengurus adminduk warga agar lebih efisien.	2. Mengajarkan pegawai yang sudah tua perihal menu inti untuk memudahkan proses memahami aplikasi tersebut.

Daya tanggap (responsiveness)

Menurut Kotler dan Keller (2012:374) Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Berkaitan dengan analisis SWOT pelayanan public di kelurahan Sidotopo Surabaya dapat dilihat pada matriks dibawah:

Indikator Responsiveness dalam Matriks SWOT

SWOT	PELUANG	TANTANGAN/ANCAMAN
	1. Memberikan program-program unggulan yang memberikan manfaat bagi ekonomi masyarakat seperti kampung pentol. 2. Aplikasi yang mudah diakses oleh rt, rw, kader Surabaya hebat.	1. Pegawai dituntut untuk membantu pegawai yang lain apabila ada permasalahan pengurusan. 2. Menarget lingkungan rt yang tuntas akan adminduk.
KEKUATAN	ANALISIS KEKUATAN - PELUANG (S-O)	ANALISIS KEKUATAN - ANCAMAN (S-T)
1. Mengutamakan prinsip melayani dengan sepenuh hati untuk menjaga mutu kualitas pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat. 2. Menggunakan aplikasi untuk pendataan warga miskin dan pra miskin untuk mempercepat pencairan bantuan sosial.	1. Adanya program unggulan yang dapat menguntungkan perekonomian warga dapat membuat warga merasa puas akan perhatian kelurahan terhadap warganya sehingga muncul rasa empati dan simpati. 2. Aplikasi memudahkan pegawai untuk mendata warga mengenai bantuan sosial, keluarga miskin, pra miskin, laporan kegiatan ketua rt dan rw.	1. Adanya kolaborasi antar pegawai dapat meminimalisir complain warga terhadap pelayanan adminduk kelurahan yang lambat. 2. Adanya aplikasi kalimasada dapat memonitor jumlah warga yang belum mengurus adminduknya.
KELEMAHAN	ANALISIS KELEMAHAN -	ANALISIS KELEMAHAN -

	PELUANG (W-O)	ANCAMAN (W-T)
1. Keterbatasan pegawai yang melakukan pelayanan adminduk di balai RW. 2. Minimnya sosialisasi terhadap pegawai yang melakukan pelayanan di balai RW.	1. Program unggulan dapat diusulkan bersama dengan kader atau ketua rt sehingga petugas hanya mengimplementasikan dan mendukung penuh atas gagasan warga yang telah disepakati bersama. 2. Adanya sosialisasi menjadi sarana pendekatan teknologi terhadap warga bawasannya aplikasi tersebut mudah untuk digunakan dan dipahami.	1. Pegawai dapat menerapkan sistem jemput bola terhadap pegawai yang kewalahan mengurus adminduk. 2. Gencar mengadakan sosialisasi untuk menertibkan adminduk dan pencatatan sipil untuk kemudahan warga mengurus adminduk yang lagi ketika disuatu kondisi yang lain.

Jaminan (assurance)

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pengurusan yang dibutuhkan masyarakat.

Berkaitan dengan analisis SWOT pelayanan public di kelurahan Sidotopo Surabaya dapat dilihat pada matriks dibawah:

Indikator Assurance dalam Matriks SWOT

	PELUANG	TANTANGAN/ANCAMAN
SWOT	1. Adanya pihak yang menetralsir tindakan pungli di masyarakat. 2. Ketua RT dan Kader Surabaya Hebat selalu membantu melayani masyarakat.	1. Menambah pihak untuk fungsi pengawasan calo yang mematok tarif tinggi. 2. Tidak terbawa emosi saat melayani warga.
KEKUATAN	ANALISIS KEKUATAN - PELUANG (S-O)	ANALISIS KEKUATAN - ANCAMAN (S-T)
1. Tidak adanya tindakan pungli dan menolak seluruh gratifikasi dari warga untuk kepentingan pribadi pegawai. 2. Adanya informasi terlebih dahulu apabila pegawai tidak dapat hadir di balai RW untuk melakukan pelayanan adminduk kepada masyarakat yang disampaikan ke ketua RW setempat.	1. Adanya dukungan dari pihak lain untuk mengawasi tindakan pungli membantu warga beresiko terkena calo nakal. 2. Dengan melakukan pendekatan terhadap ketua rt dan rw serta kader dapat membantu penyampaian informasi kepada warga.	1. Adanya banyak pihak yang melakukan pengawasan maka akan membuat lingkungan sidotopo bersih akan calo yang melakukan pungli. 2. Menahan emosi dan nafsu apabila berhadapan dengan warga untuk melaksanakan visi misi yang telah disusun sebelumnya.
KELEMAHAN	ANALISIS KELEMAHAN - PELUANG (W-O)	ANALISIS KELEMAHAN - ANCAMAN (W-T)
1. Sering kecolongan terjadinya calo yang mematok tarif atau pungli.	1. Fungsi pengawasan sangat diperlukan untuk membebaskan warga dari pungli. 2. Ketua rt dan rw serta kader dapat	1. Mengajak atau menggait dari binmas untuk menertibkan pungli terhadap warga. 2. Selalu memegang teguh prinsip

2. dikunjungi warga. Sering terjadi tindakan yang kurang mengenakan ketika pegawai sedang ada pelayanan.	menjadi sosok penengah atau penjelas kepada warga yang salah paham.	melayani dengan setulus hati agar tidak terpancing atau terprovokasi.
---	---	---

Empati (emphaty)

Kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri sendiri berada di posisi orang tersebut.

Berkaitan dengan analisis SWOT pelayanan public di kelurahan Sidotopo Surabaya dapat dilihat pada matriks dibawah:

Indikator Emphaty dalam Matriks SWOT

SWOT	PELUANG	TANTANGAN/ANCAMAN
	1. Adanya pihak tertentu yang membantu menjelaskan terhadap warga apabila ada yang kurang jelas. 2. Menerapkan sistem yang sudah dibuat guna meminimalisir kesalahan untuk menghindari komplain.	1. Melakukan survey kepuasan pelayanan public yang telah diberikan kepada warga. 2. Mengadakan sosialisasi akan pentingnya pengurusan adminduk.
KEKUATAN	ANALISIS KEKUATAN - PELUANG (S-O)	ANALISIS KEKUATAN - ANCAMAN (S-T)
1. Memberikan rasa kepedulian terhadap warga dan membantu mengatasi masalah adminduk yang sedang dihadapi masyarakat. 2. Melayani warga yang rentan dengan cara <i>door to door</i> agar tidak kesusahan datang ke balai RW.	1. Pendekatan menjadikan sarana atau senjata untuk menghadapi warga yang kurang paham sehingga tidak ada kesalahpahaman yang fatal. 2. Aplikasi sangat berguna untuk melayani warga yang sudah tua di rumah sehingga tidak ada warga yang merasakan susah mengurus adminduk.	1. Survey dapat dijadikan indikator kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat sehingga untuk bahan evaluasi selanjutnya. 2. Sosialisasi bersama ketua rt secara daring dengan keluarga yang memiliki anggota keluarga yang tua.
KELEMAHAN	ANALISIS KELEMAHAN - PELUANG (W-O)	ANALISIS KELEMAHAN - ANCAMAN (W-T)
1. Waktu yang terbatas apabila mengunjungi warga yang rentan untuk pengurusan adminduk di rumah. 2. Minimnya penyuluhan tentang kepedulian terhadap adminduk.	1. Sosialisasi dapat dijadikan alat penghubung petugas dengan warga apabila tidak dapat melayani warga secara mandiri di rumah sehingga dibantu dengan kader atau ketua rt, rw. 2. Mengajak ketua rt setempat untuk menjalankan sistem manajemen pelayanan yang ada di kelurahan diterapkan di lingkungan warga.	1. Survey dapat dijadikan indikator keberhasilan pelayanan yang serba cepat mengenai kendala atau masalah yang dihadapi di lapangan. 2. Sosialisasi sebagai alat penghubung warga dengan kelurahan untuk pemenuhan data kependudukan yang harus dilengkapi guna menyelesaikan administrasi yang lain.

Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Publik

1. Berdasarkan analisis ***Tangible*** dalam pelayanan adminduk di kelurahan Sidotopo Surabaya, diketahui bahwa kelemahan disektor sarana dan lokasi yang jauh membuat masyarakat enggan mengurus adminduk di instansi yang berada di pusat kota sehingga dengan adanya aplikasi ini membantu masyarakat yang awalnya enggan mengurus karena jauh, tidak mudah, dan butuh waktu yang lama sekarang bisa untuk mengurus adminduk dan taat data-data kependudukan untuk proses administrasi yang lain.
2. Berdasarkan analisis ***Reliability*** dalam pelayanan adminduk di kelurahan Sidotopo Surabaya, diketahui bahwa kelemahan sarana dan tenaga kerja yang terbatas sehingga memberlakukan sistem jemput bola bagi pegawai yang membutuhkan tenaga tambahan untuk menyelesaikan adminduk warga, pegawai yang lain berpindah tempat untuk membantu pegawai yang sedang sibuk untuk mempercepat pekerjaannya sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
3. Berdasarkan analisis ***Responsiveness*** dalam pelayanan adminduk di kelurahan Sidotopo Surabaya, diketahui bahwa kelemahan daya tangkap pemahaman sumber daya manusia masyarakat dan pegawai yang rentan atau tua tentang teknologi harus diperbaiki lagi dengan cara gencar melakukan sosialisasi penerapan aplikasi diharapkan individu dapat memahami dan mengurus adminduknya secara mandiri apabila kelurahan sedang tidak bisa menampung sehingga masyarakat dapat merasakan peduli terhadap dokumen-dokumen pentingnya untuk kedepannya.
4. Berdasarkan analisis ***Assurance*** dalam pelayanan adminduk di kelurahan Sidotopo Surabaya, diketahui bahwa kelemahan dengan muncul banyaknya calo atau makelar yang menjanjikan pengurusan dengan mematok tarif dengan adanya aplikasi *Klampid New Generation* dapat membantu memonitoring pekerjaan kepengurusan dengan melihat tempat kepengurusan dan menyertakan foto pengguna layanan tersebut sehingga untuk meminimalisir tindakan pungli di masyarakat.
5. Berdasarkan analisis ***Emphaty*** dalam pelayanan adminduk di kelurahan Sidotopo Surabaya, diketahui bahwa kelemahan keterbatasan sumber daya manusia dengan menggait dan mengajak kader Surabaya hebat untuk berkolaborasi mewujudkan percepatan masyarakat tertib adminduk sehingga dapat meringankan beban dari sumber daya manusia yang sudah ada dan jumlahnya terbatas.

Faktor Kunci Keberhasilan:

1. Dukungan dari pihak-pihak yang terkait dalam menyukseskan pengembangan pelayanan public dalam program masyarakat tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kota Surabaya.
2. Memberdayakan dan mengadakan sosialisasi kepada para pemuda di lingkungan kelurahan Sidotopo untuk membantu pemerintah dalam pengurusan adminduk dan pencatatan sipil.
3. Mengadakan pengurusan administrasi kependudukan setiap harinya oleh pegawai kelurahan bersama ketua RT atau Kader Surabaya Hebat di balai RW

dan keliling lingkungan untuk membantu warga apabila tidak sempat atau warga lansia yang belum mengurus adminduk.

4. Pemantauan dan pengawasan agar proses pengurusan adminduk dan pencatatan sipil di kelurahan Sidotopo terhindar dari calo yang merugikan masyarakat atau warga.

D. PENUTUP

Pada kesempatan ini peneliti dapat mengamati karakteristik warga dengan cara memantau indikator keberhasilan program dan sistem yang telah dibuat sehingga untuk bahan evaluasi sistem manajemen ini kedepannya. Masyarakat cenderung tidak peduli terhadap dokumen kependudukan keluarga ataupun dirinya sendiri walaupun telah disiapkan strategi yang dapat memudahkan akses masyarakat untuk mengurus adminduknya. Pada hakikatnya manusia akan membutuhkan apabila sudah terdesak oleh bahaya atau ancaman yang tengah menimpa dirinya ataupun keluarganya sehingga terkesan terburu-buru dalam membuat dokumen kependudukannya.

Peneliti memiliki secuil data kelemahan yang sedang terjadi di dalam lingkungan masyarakat kelurahan Sidotopo sehingga muncul kritik dan saran pada bagian ini untuk lebih baik lagi kedepannya. Penambahan pegawai di balai RW sangat diperlukan, melihat situasi sekarang ini penduduk sidotopo semakin banyak yang masuk sehingga tidak mampu apabila disetiap balai RW hanya ditempati oleh seorang pegawai saja. Aplikasi yang kurang memadai untuk kondisi di lingkungan masyarakat karena terbatasnya jaringan internet yang cepat untuk mengakses aplikasi tersebut dengan cepat dan tepat sehingga perlu pembaruan sistem aplikasi atau software pada aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- JDIH BPK RI. (2016). UU Nomor 23 Tahun 2006. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40202#:~:text=Setiap%20Penduduk%20wajib%20melaporkan%20Peristiwa,Pendaftaran%20Penduduk%20dan%20Pencatatan%20Sipil>. (Diakses tanggal 4 April 2023. Pukul 10.46 WIB).
- JDIH Kota Surabaya. (2022). Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022. https://jdih.surabaya.go.id/t_detail.php?prokum=4117. (Diakses tanggal 4 April 2023. Pukul 11.10 WIB).
- PEMROV KALBAR. Pemerintah. (2022). PENTINGNYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. <https://kalbarprov.go.id/berita/pentingnya-tertib-administrasi-kependudukan.html>. (Diakses tanggal 29 April 2023. Pukul 12.20 WIB).
- Kelurahan Sawahan Kabupaten Gunungkidul. Riskianto. (2017). Pemerintah Desa Hibau Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan. <https://desasawahan.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/369-Pemerintah-Desa-Hibau-Masyarakat-Tertib-Administrasi-Kependudukan>. (Diakses tanggal 29 April 2023. Pukul 12.10 WIB).

- MUDIMA. Masrin Gafar. (2022). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/mudima/article/view/402/375>. Vol.2,No.6,2022: 2551-2566. (Diakses tanggal 29 April 2023. Pukul 13.25 WIB).
- PEMKAB TANJAB BARAT. (2023). PERCEPATAN PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN, DISPENDUKCAPIL PELAYANAN LANGSUNG KE DESA. <https://tanjabbarkab.go.id/site/percepatan-pelayanan-dokumen-kependudukan-disdukcapil-pelayanan-langsung-ke-desa/>. (Diakses tanggal 27 April 2023. Pukul 10.25 WIB).