

**PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI KELURAHAN SEMEMI SURABAYA**

Dianti Eka Astria

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

Joko Widodo

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

Adi Soesiantoro

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

ABSTRAK

Administrasi kependudukan adalah suatu pengelolaan dalam pengurusan dokumen dan data kependudukan lainnya yang menyangkut tentang identitas seseorang di suatu negara. Administrasi kependudukan ini biasanya harus melalui pendaftaran disertai prosedur yang sudah ditetapkan dari pihak instansi pemerintahan. Dalam kepengurusan dokumen ini tentunya diperlukan pelayanan yang maksimal agar tidak terjadi kekeliruan maupun kesalahan dari data dan tidak terjadi kesalah pahaman kepada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan maksimal tentunya dibutuhkan keahlian bagi pegawai dan sikap tanggung jawab yang tinggi. Namun, juga tidak mudah melakukannya dikarenakan juga masih ada yang kurang profesional dalam mengurus pelayanan yang akhirnya membuat nilai pelayanan menurun di mata masyarakat. Dalam pelayanan juga tentunya ada faktor penghambat dan pendukung. Dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan administrasi di bidang pembuatan akta kelahiran yang berlokasi di Kelurahan Sememi Surabaya. Dengan adanya penelitian ini akan didapatkan hasil yang akurat mengenai pelayanan administrasi mulai dari latar belakang serta faktor-faktor atas dasar berjalannya pelayanan administrasi. Selain itu juga mengetahui data-data akurat mengenai akta kelahiran yang itu juga harus dimengerti oleh seluruh masyarakat. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa dasar pelayanan memang harus tinggi memberlakukan perilaku organisasi seperti tanggung jawab, ramah kepada masyarakat, kejelasan dalam penyampaian informasi, serta fasilitas yang disediakan guna kesejahteraan pegawai maupun masyarakat. Selain itu agar pelayanan dapat berjalan maksimal juga dibutuhkan partisipasi masyarakat untuk saling menghargai dan mentaati peraturan yang sudah dibuat oleh pegawai dan pegawai juga harus saling

menghargai serta memberikan sepenuhnya pelayanan agar kepuasan masyarakat tetap maksimal. Jika pihak masyarakat dan pegawai saling mengerti satu sama lain maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan satu sama lain mendapatkan keuntungan maupun kepuasan tersendiri.

Kata kunci: *Pelayanan Administrasi, Akta Kelahiran, Kelurahan*

A. PENDAHULUAN

Sebuah Pemerintahan Daerah memberikan otoritas khususnya kepada daerah Pemerintahan Kota/ Kabupaten untuk menerapkan prinsip otonomi dalam mengurus dan mengatur kewenangan Pemerintahan Daerah. Hal ini sesuai dengan penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemberian dan penerapan kewenangan dengan menggunakan asas otonomi kepada daerah ini bertujuan agar kesejahteraan rakyat dapat terjamin. Kesejahteraan rakyat ini dapat diberikan melalui peningkatan kualitas pelayanan, penyelenggaraan pelayanan, nemertean, dan peran antar sesama masyarakat agar tetap terjaga kerukunannya. (Kasman *et al.*, 2015)

Peraturan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Mengenai Administrasi Kependudukan, yang tertulis dalam BAB V Pasal 27 Ayat (1) dan (2) menjelaskan bahwa setiap masyarakat yang selesai melakukan proses kelahiran diwajibkan untuk melapor kepada Instansi Pelaksana di tempat itu juga dengan batasan paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Hal ini bertujuan agar Pejabat Pencatatan Sipil dapat segera mencatat Register Akta Kelahiran dan menerbitkan kutipannya yang sebagaimana tertera pada ayat (1). (Kasman *et al.*, 2015)

Secara umum, fungsi akta kelahiran memanglah lebih substansial karena menyangkut nama seseorang diakui oleh negaranya secara hukum atau tidak. Akta kelahiran bersifat terbuka, karena akta kelahiran mencakup seluruh warga negara atas status keperdataannya. Untuk itu, sangat dihimbau kepada seluruh masyarakat agar mempunyai akta kelahiran, karena jika tidak mempunyai maka akan berdampak banyak masalah menyangkut kepentingan pribadi, negara, pemerintahan, maupun masyarakat sekitar. (Kasman *et al.*, 2015)

Akta kelahiran merupakan suatu dokumen yang harus dicatat di dokumen negara karena mempunyai dasar kekuatan hukum yang sangat kuat bagi pemiliknya dan mempunyai pengaruh besar terhadap keberlangsungan hidup kedepannya. Di dalam akta kelahiran memuat data-data pribadi pemilik seperti nama lengkap, tempat tanggal lahir lengkap, nama orang tua pemilik akta, jenis kelamin, anak ke berapa dari keturunan orang tua, kewarganegaraan, serta tanggal-tanggal pembuatan dan tanda tangan yang bersangkutan atas terbuatnya akta kelahiran tersebut. Dengan adanya akta kelahiran, nantinya akan membantu dalam melakukan pendaftaran Pendidikan, pekerjaan, dan kegiatan lainnya. Sesuai Hak Asasi Manusia jika seseorang sudah mempunyai akta kelahiran, maka statusnya sudah jelas tercatat di dokumen negara dan termasuk Warga Negara Indonesia asli. (Kasus, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang and Dewi Rosita, 2020)

Mempunyai identitas di suatu negara merupakan kewajiban dan hak bagi seluruh warga negara dimana dijelaskan dalam Undang-Undang Pasal 5 No.23 Tahun 2002 yang mengemukakan bahwa “Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”. Selain dalam pasal tersebut, juga ditegaskan dalam Pasal 27 ayat (1) yaitu “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak lahir”, dan (2) yaitu “Identitas sebagaimana ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”. (Kasus, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang and Dewi Rosita, 2020)

Dari berbagai jenis pelayanan publik, salah satunya yang mendasar adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dikatakan mendasar karena administrasi kependudukan menyangkut tentang keberadaan individu ataupun kelompok sebagai warga negara Indonesia atau bukan. Selain itu, administrasi kependudukan juga mempengaruhi tentang identitas individu dalam mengurus urusan pemerintahan, kepolisian, maupun hal-hal perbisnisan. Administrasi kependudukan ada beberapa pelayanan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, segala bentuk Akta (Akta kelahiran, Akta kematian, Akta Nikah, dll), Kartu Keluarga. Dari banyaknya jenis pelayanan administrasi kependudukan, pengurusan Akta Kelahiran menjadi sangat asasi dan umum karena paling berpengaruh pada identitas dan status kewarganegaraan. (Irianti, 2018)

Administrasi kependudukan adalah suatu pengelolaan dalam pengurusan dokumen dan data kependudukan lainnya yang menyangkut tentang identitas seseorang di suatu negara. Administrasi kependudukan ini biasanya harus melalui pendaftaran disertai prosedur yang sudah ditetapkan dari pihak instansi pemerintahan. Pengelolaan informasi dan pencatatan data sipil masyarakat juga berguna untuk perlindungan anak dimana tidak semua orang bisa mengakui keberadaan mereka. Catatan sipil merupakan suatu Lembaga instansi yang bertugas untuk merekap semua pendaftaran, pencatatan dokumen, pembukuan dokumen, dan pengumpulun seluruh dokumen secara jelas dan lengkap mengenai aktivitas administrasi kependudukan atas dasar peraturan hukum dan juga berhak memberikan kepastian hukum atas pengesahan administrasi kependudukan. (Aziz, Sari and Hukum, no date)

Sebagaimana dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yaitu menjalankan kewenangan pelayanan publik dengan memberikan hubungan yang jelas dan praktis akan hak, kewajiban, kesejahteraan, kekuasaan yang diberikan seluruh penyelenggara pelayanan publik dengan menerapkan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik sebagai perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. (Irianti, 2018)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa pedoman teori dalam menjalankan progresnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berpacu pada teori-teori menurut beberapa ahli. Yang pertama menurut Sondang (1992:2) tentang Administrasi adalah keseluruhan proses suatu jasa dan keputusan yang dibuat, dan pelaksanaannya biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Yang kedua menurut Zeithmal dkk (1990) mengemukakan bahwa *expected service* dan *perceid service* mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan agar pelayanan

publik dapat berjalan sesuai tujuan dan maksimal. 10 dimensi tersebut diantaranya adalah; Tangible (bukti fisik); Keandalan; Responsiveness (daya tanggap); Persyaratan Kompetensi; Kesopanan; Kredibilitas; Keamanan; Kemudahan Akses; Komunikasi; Memahami Pelanggan. Teori yang ketiga menurut Sedarmayanti (2007:261) tentang indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu terdiri dari; Prestasi Kerja; Keahlian; Perilaku; dan Kepemimpinan. Dan yang keempat menurut Moenir, A.S (2008:27) juga mengungkapkan bahwa definisi dari pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan manusia untuk manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup secara terus menerus dan berkesinambungan. Kepuasan tetap akan diberikan meskipun hasilnya tidak terfokus pada suatu produk secara fisik. Hal ini menyimpulkan bahwa pelayanan selalu berkaitan dengan kepuasan fisik maupun batin masyarakat. (Henriawansah, Mustari and ..., 2016)

Pelayanan publik dikatakan berhasil dan efektif apabila penyelenggara pelayanan telah memberikan kepuasan masyarakat secara maksimal. Pelayanan maksimal ini bisa dilihat dari pelayanannya yang mudah, praktis, cepat, terjangkau sesuai penghasilan rata-rata masyarakat pada umumnya, prosedur yang mudah dipahami dan dipenuhi masyarakat. Dalam meningkatkan dan menjaga kestabilan kepuasan masyarakat, tentunya ada beberapa aspek pendukung yang harus dipahami oleh seluruh pegawai maupun masyarakat agar keberhasilan tujuan tersebut dapat tercapai maksimal. Aspek tersebut bisa dari kedisiplinan dan keahlian dari cara pelayanan ke masyarakat maupun dari ketersediaan fasilitas yang sudah disediakan. Selain itu, masyarakat juga harus memahami peraturan yang sudah dibuat oleh pihak instansi agar kondisi tetap kondusif dan sesuai dengan SOP. (Irianti, 2018)

Tugas aparaturnya memanglah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang sebagaimana dijelaskan pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat. Dimana Alinea keempat ini meliputi tugas pokok aparaturnya mengenai pelayanan terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Selain itu, ditegaskan juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan bahwa konsep yang paling aktual dalam pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhannya yang dilakukan melalui aktivitas secara langsung. Konsep ini tidak hanya diterapkan dalam bidang pemerintahan saja, melainkan juga bisa dalam perdagangan maupun bisnis bidang lainnya. (Henriawansah, Mustari and ..., 2016)

Dari banyaknya upaya instansi dalam memenuhi kepuasan masyarakat, masih banyak aspek yang harus ditingkatkan lagi dari beberapa segi. Yang sebagaimana aparaturnya merupakan abdi masyarakat dimana semua kebutuhan masyarakat harus dipenuhi oleh pihak mereka, namun mereka masih bekerja hanya sebagai melayani masyarakat yang didasari kewajiban bekerja bukan didasari sebagai abdi masyarakat. Maka dari itu, pelayanan dari beberapa instansi masih kurang dan perlu adanya evaluasi agar pelayanan tetap maksimal dan kepuasan masyarakat tetap terjamin. (Henriawansah, Mustari and ..., 2016)

Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal, Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang sebagaimana dijelaskan bahwa pelayanan mengenai administrasi kependudukan maupun administrasi lainnya yang berhubungan dengan pemerintah bisa dilakukan secara daring/ *online*. Hal ini mempermudah masyarakat agar lebih praktis dalam pengurusannya dan tidak lagi menggunakan metode lama yang masih ribet dan menyusahkan. Namun, dalam penerapan pengurusan secara online ini juga harus adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang bagaimana cara penggunaannya dan apa saja prosedurnya. Karena jika tidak ada sosialisasi maka juga tidak ada kemungkinan masih banyaknya masyarakat yang kurang dengan Pendidikan IPTEK. Untuk itu diperlukan pemanduan yang matang ke masyarakat agar mereka mampu menggunakan aplikasi yang bersangkutan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang diterapkan. (Muhammad, 2022)

Pelayanan yang baik dan berkualitas tidak lepas dari peran penyelenggara layanan yaitu dari pihak instansi pemerintah. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, penyelenggara layanan dituntut untuk memiliki sumber daya keahlian yang sesuai bidang pekerjaan, pribadi sikap yang baik, karena hal itu semua merupakan salah satu aspek pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan kenyamanan mereka. Dalam konteksnya, pelayanan yang diberikan dari pihak instansi pemerintah harus efisien, tidak berbelit-belit dalam memberikan prosedur, mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi, paham dengan perilaku organisasi dalam birokrasi, tidak memakan waktu yang sia-sia.

Namun, harapan masyarakat yang dimana mereka ingin mendapatkan kepuasan pelayanan yang maksimal masih belum terpenuhi secara keseluruhan. Proses pelayanan maupun penyediaan fasilitas masih perlu ditingkatkan lagi dari segi permasalahannya. Permasalahan yang sering dijumpai dari segi pelayanan berada pada kinerja pegawai yang dimana masih kurangnya kedisiplinan, tata cara pelayanannya yang kurang praktis, rendahnya pendidikan aparat, kesadaran tanggung jawab yang masih minim. Sedangkan permasalahan dari segi fasilitas berada pada tingkat kebersihan yang masih kurang, tingkat fungsi yang biasanya harus dibenahi tetapi tidak dibenahi yang membuat kenyamanan masyarakat berkurang, kurangnya penyediaan fasilitas pendukung lainnya yang menjadi point kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara maksimal. (Irianti, 2018)

Di penelitian ini, penulis melakukan survey ke Kelurahan Sememi, Surabaya. Dalam pengurusan akta kelahiran tidak perlu mendatangi kantor pusat yaitu di Dispendukcapil Surabaya. Pengurusan akta kelahiran bisa langsung diurus ke Kelurahan Sememi ataupun melalui cara online yaitu melalui aplikasi KLAMPID. Bagi masyarakat yang kurang memahami sistem digital, bisa mengurus secara offline dengan mendatangi Kelurahan yang nantinya akan dirujuk ke Kecamatan untuk diproses lebih lanjut. Sedangkan bagi mereka yang memahami akan sistem digital, maka bisa langsung mengurus melalui aplikasi KLAMPID yang telah dibuat oleh Pemerintah Surabaya. Di Kelurahan nantinya akan diberikan prosedur apa saja guna mengurus akta kelahiran dan pemberian informasi lebih lanjut saat proses pembuatan akta kelahiran.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 menjelaskan tentang Kelurahan pada Pasal 3, bahwa Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang dimana Lurah bertanggung jawab dan berada dibawah naungan Bupati/ Walikota. Dalam Pasal 4 dijelaskan beberapa tugas Lurah yaitu: 1) Proses melaksanakan kegiatan pemerintahan keluarahan; 2) Melakukan pemberdayaan terhadap masyarakat; 3) Melakukan pelayanan masyarakat semaksimal mungkin; 4) Menyelenggarakan peraturan terhadap ketertiban umum dan memberikan ketentraman kepada masyarakat; 5) Menjaga fungsi pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang disediakan untuk masyarakat; 6) Pembinaan mengenai Lembaga Kemasyarakatan.

Penelitian pertama di Kelurahan Sememi Surabaya pelayanan yang diberikan memang sudah bisa dikatakan cukup baik. Namun, masih perlu peningkatan dalam hal pelayanan administrasi pengurusan dokumen kependudukan. Dilihat dari fasilitas yang tersedia, sudah tertata rapi dan nyaman dalam segi pandangan. Penataan fasilitas seperti tempat duduk, tempat sampah, meja, ataupun fasilitas lain sudah tertata rapi dan nyaman. Pendingin ruangan yang diberikan juga sudah cukup nyaman untuk masyarakat di suhu yang tinggi seperti Surabaya ini. Namun, beberapa ruangan pegawai juga masih ada yang pengap dan perlu ventilasi tau pendingin yang lebih. Dari segi kebersihan masih perlu ditingkatkan lagi terutama di bagian toilet, musholla, dan halaman kelurahan. Masih banyaknya sampah yang mungkin memang tidak terlalu berserakan, namun kebersihan tetap harus terjaga. Tempat cuci tangan untuk masyarakat yang tidak ada tissue ataupun lap untuk pengering juga perlu dibenahi agar tangan tetap kering dan tidak menyebabkan dokumen basah ataupun lusuh saat dipegang. Selain itu area parkir yang kurang menetap membuat masyarakat menjadi parkir sembarang di setiap sudut keluar kelurahan.

Permasalahan yang selanjutnya adalah belum maksimalnya administrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran. Belum maksimalnya pelayanan ini dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang berbelit-belit dan susah dipahami, penjelasan mengenai prosedur ke masyarakat masih kurang jelas sehingga dalam pengumpulannya masyarakat kurang melengkapi berkas. Penerapan perilaku organisasi juga masih kurang diterapkan dalam proses kerja di Kelurahan Sememi Surabaya. Penanganan yang lama dan kurang ramah juga membuat masyarakat menjadi kurang nyaman sehingga enggan untuk menanyakan perihal yang kurang jelas dari pihak Kelurahan. Terkadang juga, saat akta kelahiran sudah terselesaikan dari pihak Kecamatan lengkap dengan tanda tangan dan blanko dan dirujuk ke Kelurahan untuk diberikan ke masyarakat, pemanggilan dari pihak Kelurahan ke masyarakat juga lama. Kurangnya tanggung jawab pribadi terhadap *jobdesk*-nya juga membuat sebuah pengurusan dokumen menjadi lama terselesaikan. Hal seperti ini terjadi karena penerapan perilaku organisasi perlu dievaluasi dan ditingkatkan lebih maksimal kembali agar semua pekerjaan bisa sesuai dengan *job desk* masing-masing dan terselesaikan tepat waktu.

Perilaku organisasi sendiri merupakan tindakan atau perilaku seseorang yang sangat berpengaruh terhadap berjalannya organisasi. Jika perilaku pribadi kurang maksimal dan kurang berkontribusi maka organisasi juga tidak akan berjalan dengan lancar. Di Kelurahan Sememi ini beberapa perilaku organisasi

juga perlu ditingkatkan kembali agar kegiatan administrasi dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Perilaku yang kurang dipermaksimalkan lagi adalah seperti tanggung jawab, kurangnya kepedulian antar sesama, kurang tepat waktu dalam mengerjakan tugas, serta solidaritas yang perlu ditingkatkan lagi agar semua pekerjaan dapat terselesaikan sesuai prosedur, tepat waktu, dan tidak terjadi tumpang tindih tugas maupun kesalah pahaman antar sesama. Jika perilaku organisasi dapat berjalan baik maka rasa kekeluargaan juga dapat terjaga antar sesama yang nantinya akan menumbuhkan kenyamanan dalam proses bekerja di Kelurahan.

Dari beberapa faktor permasalahan di Kelurahan Sememi Surabaya, yang paling banyak ditemui adalah di bagian administrasi dalam penanganan dokumen masyarakat. Untuk itu, peneliti ingin melakukan penelitian di Kelurahan Sememi untuk memberikan solusi dan mengatasi permasalahan yang sudah terjelaskan. Jika administrasi mengalami gangguan kerja maka sangat berpengaruh ke masyarakat yang nantinya menyebabkan adanya penilaian negatif yang membuat nilai martabat pelayanan Kelurahan terpendang kurang dan tidak memuaskan. Hal ini bisa mendapat sorotan negatif juga dari Pemerintah setempat. Untuk itu, administrasi memang harus sangat diperhatikan dan dijalankan sesuai tugas dengan waktu yang tepat dan proses yang praktis, karena sebenarnya juga adalah pelayanan berguna atas dasar terjaminnya kepuasan masyarakat. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya?

B. KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari kata melayani, yang mempunyai arti melayani kepentingan dan kemauan orang lain (Hodges dalam Sutarto, 2002;123). Pendapat lain dari Moenir (2008;12) pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang berasal dari orang lain untuk seseorang yang tidak memiliki kepentingan secara langsung terhadap sesuatu yang dilakukannya. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparat intansi pemerintah dan daerah dalam bentuk barang maupun jasa untuk menyejahterahkan semua kebutuhan masyarakat. Departemen Dalam Negeri mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan terciptanya kepuasan dan keberhasilan rencana kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dimana dalam prosesnya dibutuhkan hubungan interpersonal dan kepekaan yang tinggi agar tidak terjadi kekurangan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu susunan kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia yang dilakukan secara adil, tegas, handal, tepat waktu, cermat, santun, dan tidak deskriminatif. (Syariah *et al.*, 2022)

Standar Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa dalam setiap diselenggarakannya pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan

untuk setiap masing-masing dan jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan penyelenggara sebagai pedoman bagi masyarakatnya dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terukur. Sedangkan menurut Ruhana, standar pelayanan publik (dalam Mulidiah, 2014:90) merupakan spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibekukan sebagai patokan pada penyelenggaraan berbagai pelayanan publik. Standar pelayanan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua orang dengan status ekonomi yang berbeda, jarak geografis, dan perbedaan kemampuan fisik dan mental. (Wijaya *et al.*, 2019)

Penyelenggaraan atau pemberian pelayanan publik memerlukan standarisasi pelayanan tersebut. Selain itu, standarisasi pelayanan publik harus disosialisasikan agar dapat diakses atau dikenal oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar Pelayanan Publik diartikan sebagai sarana yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik dan selanjutnya diikuti oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik paling minimal diantaranya harus mencakup:

1. Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi penyelenggara dan penerima termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, dimana mulai dari pengajuan permohonan kebutuhan sampai penyelesaian termasuk pengaduan
3. Rincian biaya pelayanan tercantumkan di proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Hasil pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan prosedur
6. Sarana dan prasarana harus memadai dalam proses pelayanan publik
7. Keahlian petugas dalam menjalankan tugasnya harus professional dan menguasai sesuai dengan bidangnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Zeithmal dkk (1990) mengemukakan bahwa *expected service* dan *perceived service* mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan agar pelayanan public dapat berjalan sesuai tujuan dan maksimal. 10 Dimensi tersebut diantaranya adalah:

1. Tangible, aset berwujud terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
2. Keandalan terdiri dari kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar
3. Responsiveness, yaitu kesediaan untuk membantu konsumen mengambil tanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Persyaratan kompetensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang memadai dengan peralatan untuk memberikan layanan.
5. Kesopanan, yaitu sikap atau perilaku yang ramah, mudah didekati, tanggap terhadap keinginan konsumen dan kesediaan untuk terlibat dalam kontak atau hubungan pribadi.
6. Kredibilitas adalah sikap jujur dalam melakukan segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.

7. Keamanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. Kemudahan akses, yaitu kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan.
9. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan dan keinginan pelanggan dan untuk menjaga informasi baru kepada public.
10. Memahami pelanggan berarti melakukan segala upaya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penulisan penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan metode kualitatif ini karena dalam metode ini dapat melakukan penggambaran serta observasi obyek maupun fenomena sekitar yang nantinya bisa dideskripsikan dan bisa juga disertakan data yang hasilnya jelas, logis, sistematis, dan akurat. Menurut (Endi, Esia Jera R. 2019) menyatakan bahwa metode kualitatif bisa disebut juga sebagai metode deskriptif yang dimana dapat diartikan sebagai sebuah aspek-aspek dan cara memecahkan masalah penelitian dengan menyajikan paparan gambaran objek yang diobservasi atau diselidiki. Dalam hal ini yang diobservasi bisa dalam bentuk makhluk hidup, tempat, keadaan sekitar, maupun jumlah populasi.

Fokus penelitian merupakan rangkaian bentuk susunan permasalahan yang di jelaskan sebagai pusat dalam topik penelitian. Fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data agar tidak terjadi bias terhadap data yang di ambil, menyamakan pemahaman, dan cara pandang terhadap analisis ini. Selain itu dengan adanya fokus penelitian maka point-point yang diteliti nantinya akan lebih terarah meliputi 10 Dimensi tersebut diantaranya adalah:

1. Tangible (bukti fisik), aset berwujud terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
2. Keandalan terdiri dari kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu konsumen mengambil tanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Persyaratan kompetensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang memadai dengan peralatan untuk memberikan layanan.
5. Kesopanan, yaitu sikap atau perilaku yang ramah, mudah didekati, tanggap terhadap keinginan konsumen dan kesediaan untuk terlibat dalam kontak atau hubungan pribadi.
6. Kredibilitas adalah sikap jujur dalam melakukan segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
7. Keamanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. Kemudahan akses, yaitu kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan.

9. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan dan keinginan pelanggan dan untuk menjaga informasi baru kepada public.
10. Memahami pelanggan berarti melakukan segala upaya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

Dalam teori tersebut peneliti lebih cenderung berfokus dalam indikator bagian pelayanan administrasi dikarenakan penelitian ini meneliti tentang pelayanan administrasi di Kelurahan Sememi. Namun, indikator lainnya juga akan tetap digunakan sebagai pelengkap hasil penelitian dan sebagai point untuk membantu menyelesaikan permasalahan pada latar belakang secara maksimal dan sesuai prosedur.

Penelitian ini dilakukan di daerah Kelurahan Sememi yang berlokasi di Jl. Raya Kendung Sememi No.2 Surabaya. Peneliti mengambil lokasi ini dikarenakan strategis dan terjangkau dari banyak kalangan masyarakat. Pengambilan di lokasi ini juga dikarenakan fenomena permasalahannya belum ada yang meneliti. Sebelumnya belum ada yang meneliti di Kelurahan Sememi, maka dari itu peneliti memilih dan melakukan penelitian disini agar dapat melakukan perubahan dan memberikan solusi dari permasalahan yang ada di Kelurahan Sememi.

Metode bagian observasi ini merupakan metode yang dilakukan dengan teknik pengamatan langsung ke lokasi penelitian; Proses wawancara terstruktur juga cenderung lebih singkat daripada wawancara mendalam; dan Dokumentasi yang meliputi jurnal-jurnal, meneliti lokasi, meneliti situasi di lokasi, meneliti kebijakan dan peraturannya, notulen waktu ada rapat, benda-benda yang mungkin ada nilai akademis atau memiliki sebuah nilai pendidikan ataupun keunikan, kegiatan setiap harinya.

D. PEMBAHASAN HASIL

Dalam melakukan pelayanan tentunya harus dilakukan secara maksimal agar masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Semua organisasi tentunya mempunyai faktor-faktor tertentu guna mencapai tujuan atas kepuasan masyarakat tersebut. Selain itu juga tentunya mempunyai faktor pendukung dan penghambat dalam proses berjalannya pelayanan. Hal ini harus dipahami oleh seluruh pegawai karena semua penghambat harus diberikan solusi dan semua pendukung harus tetap dipertahankan bahkan lebih baik lagi jika semakin ditingkatkan. Untuk itu, dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan di Kelurahan Sememi ini peneliti berfokus pada satu teori agar lebih mudah untuk menganalisanya.

Zeithmal dkk (1990) mengemukakan bahwa *expected service* dan *perceived service* mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan agar pelayanan public dapat berjalan sesuai tujuan dan maksimal. 10 Dimensi tersebut diantaranya adalah:

Tangible (bukti fisik), aset berwujud terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.

Bukti fisik disini merupakan fasilitas yang diberikan dari kelurahan kepada masyarakat. Mulai dari fasilitas luar ruangan hingga dalam ruangan. Selain untuk masyarakat, fasilitas juga harus diberikan kepada pegawai guna penunjang berjalannya pelayanan di kelurahan. Namun fasilitas yang disediakan ada yang perlu diperbaiki seperti toilet yang kurang bersih dan pintu yang kurang maksimal fungsinya, lahan parkir yang kurang tepat dimana tidak adanya lahan parkir khusus sehingga masyarakat menjadi parkir sembarangan di setiap sudut di Kelurahan Sememi. Selain itu area musholla juga perlu diperhatikan lebih dari segi kebersihan dikarenakan tempat suci untuk beribadah. Tidak hanya area musholla melainkan seluruh sudut harus tetap dijaga kebersihan agar terasa nyaman dalam proses berjalannya kegiatan. Kondisi dalam ruangan yang agak pengap juga perlu diperbaiki seperti menata kembali penataan barang didalamnya dan menambah ventilasi atau pendingin ruangan agar pegawai dalam menjalankan tugasnya dapat terasa nyaman dan konsentrasi akan pekerjaan tetap stabil.

Menurut argument “Mas Adi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 11 April 2023 mengatakan: *“Memang, fasilitas di Kelurahan Sememi ini masih perlu ditingkatkan lagi dan perlu dilengkapi lagi seperti bagian fasilitas sarana prasarana soalnya memang kadang agak kurang bikin nyaman saat bekerja tetapi juga biasanya kebersihan balik lagi ke kesadaran pribadi”*, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ibu Titin” pada wawancara tanggal 11 April 2023 mengatakan: *“Sebenarnya tidak masalah untuk keseluruhan fasilitas karena saya hanya perlu di ruang tunggu dan mengurus berkas, namun pernah saya ke toilet memang pintunya kurang bisa ditutup rapat dan suasana toilet juga agak kumuh”*, ucapnya.

Jadi menurut beberapa data dokumentasi dan wawancara kualitas bagian fasilitas di Kelurahan Sememi memang perlu ditingkatkan lagi agar lebih nyaman dan lebih rindang dipandang oleh pegawai maupun masyarakat. Fasilitas juga sangat perlu diperhatikan karena untuk menunjang proses seluruh kegiatan yang ada di Kelurahan Sememi Surabaya.

Keandalan terdiri dari kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar.

Keandalan ini merupakan suatu keahlian yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat. Keandalan ini dapat dilihat dari kinerja pegawai maupun kompetensi pegawai. Tapi untuk keandalan lebih diperhatikan ke dasar kompetensi yang dimiliki pegawai. Jika pegawai tidak mempunyai kompetensi dasar maka juga tidak dapat menemukan keahlian yang dimiliki cocok untuk bekerja di bagian bidang mana. Keandalan ini dapat dilihat dari pegawai dalam melayani melalui pelayanan lisan, pelayanan tulisan, maupun pelayanan perbuatan.

Di Kelurahan Sememi dalam unsur keandalan sudah dapat dikatakan baik dikarenakan seluruh pegawai dapat mengoperasikan tugasnya masing-masing dengan baik dan cekatan. Dikatakan baik karena pegawai satu sama lain mempunyai pemahaman pelayanan dasar dalam melayani masyarakat secara sama

dan menginginkan masyarakat mendapat pelayanan secara maksimal. Mulai dari memberikan salam, menjelaskan suatu prosedur, atau melayani suatu berkas dokumen pengajuan dari masyarakat.

Menurut argument “Bapak Okto” selaku Lurah di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 13 April 2023 mengatakan: *“Pegawai disini rata-rata sudah memahami SOP dan menjalankannya dengan baik. Selain itu kemampuan di bagian tugasnya masing-masing juga dapat berjalan lancar. Dalam melayani masyarakatpun juga sudah teliti dan terselesaikan tanpa ada masalah”*, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ibu Sumarni” pada wawancara tanggal 13 April 2023 mengatakan: *“Pegawai disini sudah cepat dalam melayani saya waktu saya datang mengurus akta kelahiran. Cara menjelaskannya ke saya mengenai apa saja persyaratan berkas juga sudah jelas dan juga mengerti semua apa yang saya tanyakan dan juga menjelaskan bagaimana sistem online pembuatan akta kelahiran,”* ucapnya.

Jadi, dapat disimpulkan di Kelurahan Sememi ini dalam kualitas unsur keandalan sudah dapat dikatakan baik dan jelas. Untuk itu keandalan seperti ini harus tetap dipertahankan agar masyarakat tetap memberikan pandangan dan nilai positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sememi.

Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu konsumen mengambil tanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Daya tanggap merupakan pemahaman pegawai dalam menangkap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Daya tanggap sangat berguna dalam pelayanan dikarenakan tugas pegawai adalah merespon seluruh masyarakat dengan cepat dan dapat menjawab pertanyaan dengan jelas. Jika daya tanggap pegawai kurang maka masyarakat akan merasa kurang nyaman karena pertanyaan yang diajukan kurang dimengerti oleh pegawai dan penjelasan dari pegawai juga kurang bisa dipahami.

Di Kelurahan Sememi ini daya tanggap masih perlu ditingkatkan lagi karena beberapa masyarakat yang mengajukan pertanyaan terkadang pegawai melempar ke pegawai lain untuk membantu menjawabnya. Selain itu juga saat masyarakat merasa masih perlu menanyakan beberapa hal juga terkadang kurang tegas menanggapi yang membuat masyarakat menjadi kurang dihargai karena pertanyaan yang diajukan memang tidak begitu ditanggapi oleh pegawai.

Menurut “Ibu Susanti” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 17 April 2023 mengatakan: *“Kadang kalau ada beberapa masyarakat yang menanyakan banyak perihal memang beberapa pegawai ada yang kurang paham, kadang juga kurang tanggap sama pertanyaan dari masyarakat yang akhirnya dijawabnya ngawur yang membuat masyarakat jadi lebih bingung,”* ucapnya.

Sedangkan menurut “Bapak Sumardi” selaku salah satu masyarakat pada wawancara tanggal 17 April 2023 mengatakan: *“ Waktu itu pernah tanya kalau akte belum jadi lihat perkembangannya dimana tapi dijawabnya di Kelurahan, akhirnya saya sering ke kelurahan untuk menanyakan akte kelahiran yang sudah saya ajukan. Dan rupanya kata pegawai satunya melewati aplikasi online dapat dilihat akte sudah sampai tahap mana,”* ucapnya.

Jadi, menurut beberapa wawancara daya tanggap di Kelurahan Sememi perlu ditingkatkan lagi untuk seluruh pegawai. Karena jika daya tanggap kurang maka juga akan menyebabkan beberapa kekeliruan yang nantinya bisa berdampak pada berkas dokumen dan pandangan negative dari masyarakat. Selain itu juga jika daya tanggap kurang juga akan kesusahan dalam memahami dan melayani masyarakat yang mengajukan berbagai berkas maupun menanyakan beberapa pertanyaan perihal dokumen kependudukan lainnya.

Persyaratan kompetensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang memadai dengan peralatan untuk memberikan layanan.

Kompetensi disini sama dengan keahlian, dimana sebagai pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan memang harus mempunyai keahlian dasar terlebih dahulu agar proses kerjanya dapat berjalan dengan lancar dan baik. Kompetensi dasar disini yaitu kompetensi dalam melayani secara lisan, melayani secara tulis, maupun melayani secara langsung dengan perbuatan. Hal dasar seperti ini memang harus benar-benar dikuasai oleh masing-masing pegawai tanpa terkecuali.

Di Kelurahan Sememi kompetensi yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Mulai dari menyambut kedatangan masyarakat, melayani pengajuan berkas masyarakat, menjelaskan prosedur ke masyarakat, maupun menunjukkan proses langsung ke masyarakat. Mungkin masih ada beberapa pegawai yang kurang tanggap dalam menangani masyarakat, namun untuk hal kompetensi di Kelurahan Sememi ini seluruh pegawai sudah menguasai pemahaman akan keahlian atau kompetensi dasar yang harus dimiliki sebagai pegawai yang bertugas untuk melayani masyarakat.

Menurut argument dari *“Bapak Yudi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan: “Kompetensi pegawai disini saya rasa cukup menguasai dilihat dari cara menyampaikan penjelasan, melakukan pengarsipan dokumen kemasasyarakat. Soalnya untuk menjadi pegawai juga harus memenuhi kompetensi dasar terlebih dahulu baru bisa masuk ke kelurahan sini”*, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu *“Bapak Raharjo”* pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan: *“Saya rasa pegawai disini sudah paham kompetensi dasarnya, soalnya dalam melayani saya mulai dari segi tutur bicara, menunjukkan berkas, mengelola berkas sudah baik dan tidak lelet. Selain itu juga saya dapat cepat paham denga napa yang dijelaskan oleh pegawai”*, ucapnya.

Jadi, untuk unsur kualitas kompetensi di Kelurahan Sememi ini sudah cukup baik dan hampir seluruh pegawai memahami konteks dasar kompetensi dalam pelayanan. Dan untuk itu akan lebih baik jika ini tetap dipertahankan agar menjadi nilai positif tersendiri untuk Kelurahan Sememi dan masyarakat juga akan merasakan pelayanan yang maksimal.

Kesopanan, yaitu sikap atau perilaku yang ramah, mudah didekati, tanggap terhadap keinginan konsumen dan kesediaan untuk terlibat dalam kontak atau hubungan pribadi.

Kesopanan merupakan salah satu unsur dari kinerja pegawai di kelurahan. Kesopanan juga merupakan tingkah laku yang harus dimiliki oleh setiap orang.

Kesopanan dapat juga berbuat salin menghargai satu sama lain dan berkata secara halus kepada sesama lain. Dengan adanya kesopanan maka akan mengurangi kemungkinan pertikaian atau keinggungan antar pendapat.

Di Kelurahan Sememi ini kesopanan sudah bisa dikatakan cukup baik. Pegawai di Kelurahan Sememi melayani seluruh masyarakat dengan sopan tanpa membeda-bedakan umur, ras, Bahasa, maupun adat istiadat. Pegawai melayani juga dengan santun dan berbicara secara lemah lembut tanpa ada nada tinggi kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat juga menghormati pegawai dengan sopan juga tanpa harus ada sebuah ketidaksalahpahaman yang menyebabkan pertikaian.

Menurut argument “Bapak Shokib” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan: *“Kesopanan disini sangat berperan penting untuk menunjang kepuasan masyarakat. Dengan kita menerapkan penuh sikap sopan maka kita juga akan dinilai baik dalam melakukan pelayanan ke masyarakat”*, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ibu Darmini” pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan: *“Saya kalua mengurus dokumen ke kelurahan ini selalu disambut dengan sopan. Kalaupun saya banyak tanya juga pegawai tidak ada yang menyentak saya malah dijelaskan mulai dari awal sampai saya benar-benar paham”*, ucapnya.

Jadi, untuk kesopanan di Kelurahan Sememi ini sudah bisa dikatakan baik karena memang kesopanan merupakan unsur penting dalam pelayanan agar tidak terjadinya sebuah rasa tidak nyaman atau pertikaian karena tidak sopan ke masyarakat ataupun sebaliknya. Untuk itu wajib bagi siapapun agar selalu berperilaku sopan karena sesama manusia memang harus saling menghargai dan menghormati satu sama lain.

Kredibilitas adalah sikap jujur dalam melakukan segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Sikap jujur ini memang tidak semua dimiliki oleh orang lain. Namun akan lebih baiknya kita untuk selalu berbuat jujur ke siapapun dan bagaimanapun keadaannya agar situasi tidak semakin buruk dan bisa untuk segera mencari solusi dalam sebuah permasalahan. Sikap jujur adalah dimana seseorang mengatakan apa adanya yang dialami, apa adanya situasi dan kondisi, dan apapun yang sedang terjadi tanpa menambah-nambahkan fakta lain atau mengurangi fakta lain.

Di Kelurahan Sememi ini sudah cukup baik dalam bersikap jujur dalam pelayanan. Namun, kadang terjadi ketidakjujuran dalam hal ada suatu kesibukan pribadi yang nantinya dibuat alasan masih dalam pelayanan online. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang mendatangi ke Kelurahan akan menunggu beberapa waktu terlebih dahulu sampai urusan tersebut terselesaikan. Untuk kegiatan lain pegawai sudah bisa dikatakan cukup baik dalam kejujuran karena selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan selalu mengadukan saat terjadi sebuah kesalahan data atau terjadi kesalahan teknis.

Menurut argument “Ibu Rina” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 24 April 2023 mengatakan: *“Memang terkadang tiba-tiba mendadak ada urusan pribadi yang mungkin tidak bisa ditinggal. Untuk itu*

membuat alasan yang akurat agar masyarakat tidak jenuh menunggu atau tidak merasa diabaikan. Tapi setelah itu pegawai tetap melayani seperti biasa atau kadang juga sudah dilempar ke pegawai lainnya untuk menangani sementara dahulu gitu”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ibu Lilis” pada wawancara tanggal 24 April 2023 mengatakan: *“Wah kalau itu saya kurang tahu, tapi selama saya mengajukan dokumen disini saya langsung dilayani dan pelayanan dari pegawai juga sudah lumayan baik tidak bertele-tele dan tidak begitu lama juga”, ucapnya.*

Jadi, di Kelurahan Sememi ini unsur kredibilitasnya sudah cukup baik. Pegawai melakukan sikap tidak jujur juga disertai alasan yang akurat dan tidak mengada-ngada. Untuk itu tingkat kejujuran di Kelurahan Sememi ini sudah tergolong baik dan tetap pada peraturan SOP yang sudah diatur dalam organisasi. **Keamanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.**

Keamanan juga menjadi tugas penting dari Kelurahan Sememi untuk masyarakat maupun untuk pegawai organisasi. Keamanan menjamin aman tidaknya barang, harta, maupun berkas dokumen yang ada di Kelurahan Sememi Surabaya. Jika keamanan tidak begitu diperhatikan, maka akan ada peluang pencurian maupun perampokan dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu keamanan memang harus perlu sangat diperhatikan bagi semua orang.

Di Kelurahan Sememi unsur keamanan nampaknya kurang dan perlu ditingkatkan lagi. Meskipun tempatnya sudah ramai namun alangkah lebih baiknya dipekerjakan seorang satpam untuk menjaga keamanan keseluruhan di Kelurahan Sememi Surabaya. Mulai dari keamanan kendaraan di tempat parkir, keamanan pegawai, keamanan masyarakat, maupun keamanan dokumen-dokumen penting di kelurahan. Hal ini bisa meminimalis kejadian tidak diinginkan seperti pencurian.

Menurut argumen “Ibu Rina” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 25 April 2023 mengatakan: *“Saya juga merasa keamanan disini kurang soalnya beberapa pegawai disini juga sering ada kegiatan diluar kelurahan jadi nantinya tersisa beberapa pegawai disini. Kendaraan masyarakat yang parkir juga sembarangan dan tidak ada yang menjaganya, kadang saya khawatir kalau ada kejadian yang tidak diinginkan yang nantinya pihak kelurahan juga akan terlibat di permasalahan itu”, ucapnya.*

Sedangkan menurut salah satu masyarakat “Bapak Agus” pada wawancara tanggal 25 April 2023 mengatakan: *“Saya juga kadang kalau parkir agak was-was motor saya diambil orang soalnya tidak ada penjaganya. Jadi motor kita parkir sesukanya terserah dimana yang penting di area kelurahan tanpa adanya tempat parkir yang pasti”, ucapnya.*

Jadi, bisa disimpulkan bahwa keamanan di Kelurahan Sememi masih perlu ditingkatkan lagi terutama di bagian parkir yang dimana banyak kendaraan masyarakat yang tidak teratur posisinya. Untuk itu akan lebih baik jika disediakan satpam untuk mengelola tempat parkir dan juga bisa sebagai petugas keamanan secara keseluruhan atas kegiatan di Kelurahan Sememi Surabaya.

Kemudahan akses, yaitu kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan.

Kemudahan akses disini merupakan mudah tidaknya masyarakat dalam melakukan kontak langsung dengan pegawai, melakukan pengurusanberkas secara mandiri melwati E-Kios, internet, jaringan, ataupun akses lainnya yang berfungsi untuk kebutuhan masyarakat maupun pegawai.

Di Kelurahan Sememi Surabaya kemudahan akses sudah cukup baik namun akan lebih baiknya ditingkatkan lagi di bagian jaringan. Terkadang pegawai dalam melakukan pekerjaan akses jaringan sangat lambat dan tidak stabil. Selain itu juga layer E-Kios terkadang juga mengalami eror dan juga akses jaringan untuk ke internet lambat. Jika untuk akses kontak langsung seperti pengurusan dokumen, permasalahan dokumen yang harus berurusan dengan Lurah sudah cukup baik dan tidak ribet untuk diajukan ke pegawai.

Menurut argumen “Bapak Sutrisno” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 27 April 2023 mengatakan: *“Memang kalau akses jaringan sering tidak stabil, terkadang cepat tapi terkadang juga lambat bahkan sampai eror. Tetapi kemudahan akses seperti absen menggunakan fingerprint, kontak langsung dengan masyarakat, sistem telepon, saya kira sudah cukup baik. Memang hanya pada akses jaringan saja yang agak perlu diganti dengan jaringan dengan sinyal yang lebih tinggi”*, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ibu Ratna” pada wawancara tanggal 27 April 2023 mengatakan: *“Kalau soal akses jaringan saya kurang tahu ya, tapi untuk akses E-Kios memang kadang suka lambat. Disini ada wifi tapi sayangnya masyarakat tidak diperkenankan untuk menggunakannya harus benar-benar ada kendala penting baru diberikan sandi wifinya”*, ucapnya.

Jadi, di Kelurahan Sememi Surabaya akses yang terkendala lebih ke jaringan yang kurang stabil. Jaringan yang kurang stabil ini akan berdampak ke pekerjaan pegawai saat melakukan pengaksesan dokumen menggunakan internet. Untuk itu akan lebih efektif jika mengganti jaringan dengan tingkat sinyal lebih tinggi agar jaringan lancar dipergunakan dan dokumen cepat terselesaikan.

Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan dan keinginan pelanggan dan untuk menjaga informasi baru kepada publik.

Komunikasi juga sangat penting bagi siapapun yang membutuhkan sebuah informasi. Tidak hanya itu, dengan akita berkomunikasi kita juga dapat mendapatkan banyak teman dan juga mudah untuk berbaur dengan orang lain. Komunikasi adalah Ketika satu orang dengan orang lain melakukan interaksi berbicara atau bertukar cerita satu sama lain. Dimana dengan adanya komunikasi kita dapat memberikan beberapa pertanyaan maupun menjawab pertanyaan, berbagi wawasan, dan dapat mengutarakan apapun yang kita rasakan.

Di Kelurahan Sememi komunikasi sudah cukup baik. Komunikasi antara pegawai dengan sesama pegawai, pegawai dengan masyarakat juga sudah dikendalikan cukup baik. Berkomunikasi tanpa terbelit-belit, jelas, sopan. Meskipun terkadang ada beberapa pegawai yang berkomunikasi tetapi raut wajah yang kurang ramah sehingga membuat masyarakat menjadi kurang nyaman.

Meskipun demikian komunikasi tetap berjalan dengan baik dan pelayanan tetap berjalan maksimal.

Menurut argumen “Ibu Wiwik” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 3 Mei 2023 mengatakan: *“Komunikasi pegawai disini memang dituntut bagus karena di bagian pelayanan memang fungsinya untuk melayani masyarakat, ya meskipun kadang raut muka ada beberapa yang tidak bisa dikondisikan alias jutek. Tetapi komunikasi pegawai disini sudah cukup baik dan jelas”*, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Bapak Yadi” pada wawancara tanggal 3 Mei 2023 mengatakan: *“Komunikasi pegawai sudah baik kok, kalau saya bertanya mengenai pengajuan saya juga dijelaskan secara detail dan jelas. Tetapi kadang memang ada yang sinis entah faktor capek atau memang bawaan saya tidak tahu”*, ucapnya.

Jadi, di Kelurahan Sememi Surabaya untuk unsur komunikasi memang sudah cukup baik. Hanya saja mungkin beberapa pegawai saat berkomunikasi tidak dapat mengontrol raut wajah yang mungkin terkesan jutek atau kurang ramah. Untuk itu perlu dipahami kembali bahwa saat orang berkomunikasi maka seluruh ekspresi wajah juga harus ikut berkomunikasi agar pembicaraan dengan lawan bicara terkesan lebih nyaman dan ramah.

Memahami pelanggan berarti melakukan segala upaya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

Dalam hal ini sama dengan mengerti apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Dimana saat masyarakat hanya mengatakan Sebagian permasalahan disitulah pegawai harus mengerti permasalahan secara luasnya bagaimana disertai solusi bagaimanakah yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Memahami masyarakat sama saja dengan memberikan pelayanan yang seutuhnya kepada masyarakat.

Di Kelurahan Sememi Surabaya untuk tingkat pemahaman pelanggan masih perlu ditingkatkan kembali. Terkadang ada masyarakat yang mencoba menjelaskan permasalahan dokumennya tetapi pegawai juga masih kurang memahami dimana letak permasalahan secara luasnya. Hal ini dapat membuat pelayanan menjadi lebih lama dan memakan waktu lebih banyak. Untuk itu sangat penting bagi pegawai untuk memahami seluruh permasalahan, prosedur, ciri-ciri, dan solusi terhadap dokumen-dokumen yang kemungkinan akan menjadi kendala masyarakat.

Menurut argumen “Bapak Chairul” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 8 Mei 2023 mengatakan: *“Kalau untuk pemahaman pegawai memang kadang ada yang kurang maksimal, tetapi tergantung juga ke masyarakatnya dalam menjelaskan permasalahannya jelas atau tidak. Jika dari pihak masyarakat menjelaskan permasalahannya kurang jelas, maka pihak pegawai juga akan kesusahan dalam menangani permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut”*, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ibu Warsiti” pada wawancara tanggal 8 Mei 2023 mengatakan: *“Saya waktu itu pernah ada kendala mengenai aplikasi online, sudah coba saya jelaskan tetapi dari pihak pegawai juga terbelit-belit menjelaskannya jadinya saya juga ikutan bingung”*, ucapnya.

Jadi, di Kelurahan Sememi Surabaya ini untuk unsur memahami pelanggan tergantung juga dengan masyarakat. Bagaimana masyarakat menjelaskan permasalahannya, jika memang dari masyarakatnya terbelit-belit untuk menjelaskan ke pegawai maka pegawai juga akan kesusahan dalam memberikan penanganan ke masyarakat.

E. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian di Kelurahan Sememi yang meneliti tentang pelayanan administrasi didapatkan kesimpulan bahwa pelayanan administrasinya sudah bisa dikatakan cukup baik. Dilihat menggunakan indikator penelitian dengan dukungan data dokumentasi dan wawancara bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak terlalu banyak kekurangan. Namun, memang ada beberapa aspek yang harus lebih ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi sangat lebih baik. Mulai dari fasilitas, kinerja pegawai, pelayanan pegawai ke masyarakat masih ada beberapa aspek yang belum maksimal. Kondisi sarana prasarana yang perlu dilengkapi guna menunjang keberlangsungan pelayanan agar tidak lambat dan serba terpenuhi, yang nantinya juga dokumentasi masyarakat akan cepat terselesaikan. Pelayanan yang harus dapat mengekspresikan kondisi raut wajah agar terlihat ramah ke masyarakat, daya tanggap yang harus lebih tegas dan cekatan, pemahaman masalah masyarakat yang harus lebih teliti mendalami, dan juga profesionalisme tanggung jawab dalam pekerjaan yang harus tetap dipertahankan.

Dari semua latar belakang permasalahan yang ada di Kelurahan Sememi memang antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan saling ketergantungan satu sama lain. Dimana jika ingin pelayanan berjalan dengan cepat, mudah, dan cekatan maka juga harus didukung fasilitas yang lengkap dan berfungsi secara keseluruhan. Karena jika fasilitas kurang lengkap maka juga akan berpengaruh ke proses kerja pegawai di Kelurahan Sememi. Selain itu, karena tugasnya sebagai pelayanan masyarakat memang seharusnya pegawai dihimbau untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal, respon yang cepat tanggap dan ramah, serta kritis dalam menangani permasalahan yang diajukan oleh masyarakat. Selain itu, tanggung jawab yang tinggi juga harus ditanamkan di setiap orang agar pekerjaan menjadi lebih mudah saat dikerjakan tanpa adanya rasa ngeluh ataupun tidak nyaman.

Setelah melakukan penelitian ini, dilihat dari hasil penelitian dan didapatkan kesimpulan dari keseluruhan maka untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika penelitian difokuskan ke seluruh data kependudukan mengingat ini tentang pelayanan administrasi. Selain itu dengan meneliti pelayanan administrasi seluruh data kependudukan akan dapat lebih mudah mendapatkan data yang lebih akurat serta mempermudah dalam BAB penyajian data. Dengan mudahnya penyajian data maka akan lebih mudah juga dalam BAB pembahasan. Selain itu untuk penelitian ini untuk lebih dipertajam kembali penyajian data agar penelitian lebih akurat dan terpercaya.

Saran lain adalah untuk seluruh masyarakat dan pegawai bahwa kualitas akan berjalan baik jika keduanya saling bekerja sama untuk menghargai dan mentaati peraturan yang telah terbuat dan terstruktur. Untuk itu terapkan sikap

saling menghargai satu sama lain agar masing-masing juga mendapatkan keuntungan maupun pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M.D. and Hidayah, L. (2022) 'Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 5(2), pp. 167–180. doi:10.25139/jmnegara.v5i2.4396.
- Ambarwati, A. (Universitas H. (2019) *PerilakuDanTeoriOrganisasi*. Available at: <http://himia.umj.ac.id/wp-content/uploads/2020/04/PerilakuDanTeoriOrganisasi.pdf>.
- Aziz, D.A., Sari, A.Y.U.N. and Hukum, F. (no date) '1.Adalah dosen fakultas hukum universitas bung karno 2. Adalah mahasiswa fakultas hukum universitas bung karno', (1).
- Dinas, D.I. *et al.* (2013) 'Kualitas pelayanan akta kelahiran', (1), pp. 1–5.
- Fetyzahra, N. (2021) 'Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Ditinjau Menurut Fiqh Siyash', p. 104. Available at: http://repository.uin-suska.ac.id/55801/2/SKRIPSI_NAMIRA_FETYZAHRA.pdf.
- Firdausi, F., Studi, P. and Administrasi, I. (2018) 'Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan', 7(1), pp. 48–53.
- Henriawansah, H., Mustari, N. and ... (2016) 'Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone', *Jurnal Administrasi Publik*, 2. Available at: <https://jurnal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/882/820>.
- Ii, B.A.B. and Pustaka, T. (2002) 'BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1', pp. 1–64.
- Irianti, V. (2018) 'Tata Kelola Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang', (25). Available at: [http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/4514%0Ahttp://repository.unmuhjember.ac.id/4514/1/TATA KELOLA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPI KABUPATEN LUMAJAN.pdf](http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/4514%0Ahttp://repository.unmuhjember.ac.id/4514/1/TATA%20KELOLA%20PELAYANAN%20AKTA%20KELAHIRAN%20DI%20DINAS%20KEPENDUDUKAN%20DAN%20PENCATATAN%20SIPI%20KABUPATEN%20LUMAJAN.pdf).
- Kasman, Z. *et al.* (2015) 'Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman . Email : zulkasman27@gmail.com', (4), pp. 413–426.
- Kasus, S., Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, P. and Dewi Rosita, S. (2020) 'IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENCATATAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS ONLINE SKRIPSI Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana

Administrasi Publik Oleh’.

- Muhammad, D. (2022) ‘Implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program pelayanan administrasi kependudukan hemat, benar, antar ditempat dan cetak ditempat (pelaku hebat dan cepat) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lampung barat provinsi lampung’, *H Social Sciences*, pp. 9–25.
- Pelaksanaan, E. *et al.* (2022) ‘Evaluasi pelaksanaan strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid-19 tahun 2021’.
- Rosita, Sofia Dewi, D. (2020) ‘Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)’, *Respon Publik*, 14(5), pp. 43–47.
- Studi, P. *et al.* (2020) *Disusun Oleh NADIA ANGGIE AYU PRADITA NIM. 1613111037.*
- Syariah, F. *et al.* (2022) ‘Gustina marito simbolon nim. 11820420646’, (24).
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D.K. (2021) ‘Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado’, *Governance*,1(2), pp. 1–8.
- Wijaya, A. *et al.* (2019) ‘Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau’, pp. 1– 122.