

Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Putri Liana Lutfia

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, putriliana11@gmail.com

Endang Indartuti

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, endangindartuti@untag-sby.ac.id

Abstrak:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyusun ringkasan data tentang kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sekunder, data sekunder digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang sudah ada, kemudian dianalisis dalam tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Gebang Putih telah menerapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphasis serta indikator-indikator yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal layanan pengguna, masyarakat Kelurahan Gebang Putih senang dengan permasalahan mereka yang telah ditangani. Secara Keseluruhan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Gebang Putih di atas rata-rata dan sudah dapat dikatakan baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara menerima standar layanan tertinggi sesuai dengan hukum. Setiap warga negara dan penduduk berhak menerima barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi dari penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009. Istilah "layanan publik" mengacu pada pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah untuk membantu masyarakat umum. Keefektifan suatu badan pemerintah seringkali bergantung pada kualitas orang-orang yang ditugaskan untuk menjalankannya. Kepuasan terhadap pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan (Botutihe, 2017).

Tingkat kualitas layanan yang tinggi ada ketika pemberi dan penerima layanan tersebut berinteraksi dengan cara yang saling menguntungkan. Kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan infrastruktur yang tersedia semuanya terkait dengan pelayanan publik. Dimungkinkan untuk mengklasifikasikan layanan sebagai kualitas tinggi jika secara konsisten memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Di sisi lain, jika layanan tersebut jauh dari harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa itu tidak memenuhi syarat. Persepsi publik dan aturan atau peraturan tentang kualitas layanan, yang bertentangan dengan perspektif penyedia atau layanan itu sendiri, menentukan apakah suatu layanan itu baik atau buruk. Penulis mengutip karya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardinsyah, 2018), yang berpendapat bahwa kualitas layanan mensyaratkan adanya lima karakteristik: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu dari banyak aspek penyampaian layanan publik. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian tindakan yang ditujukan untuk mengatur data yang berkaitan dengan suatu populasi. Tindakan ini termasuk mendaftarkan warga negara baru, memperbarui yang sudah ada, mengelola informasi data kependudukan dan menerapkan temuan untuk meningkatkan layanan publik. Sebuah Kelurahan bernama Gebang Putih bertugas memberikan pelayanan publik di bidang pengelolaan kependudukan di Kota Surabaya. Kelurahan Gebang Putih menyediakan berbagai layanan publik di bidang administrasi kependudukan, antara lain penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, akta perceraian, pindah, datang, sebagainya.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya penelitian ini bertujuan untuk menyusun rangkuman informasi terkait tingkat kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini, (Hermanto et al., 2019; Miles & Hubberman, 1994; Widianingrum et al., 2020), menyarankan tiga tahap yang harus dilakukan dalam menganalisis data, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi yang diperlukan saat menganalisis data penelitian kualitatif. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari sumber sekunder. Yang dimaksud dengan "data sekunder" adalah data yang telah dikumpulkan dan diperiksa dari sumber lain. Berbagai sumber, baik primer maupun sekunder, dikonsultasikan untuk penelitian ini. Sumber primer adalah catatan langsung dari suatu peristiwa yang ditulis oleh mereka yang menyaksikannya, sedangkan sumber sekunder adalah analisis dari sumber primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengkaji bagaimana Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya saat ini dapat ditingkatkan dari segi administrasi kependudukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal et al. dalam (Hardinsyah, 2018). Karakteristik ini adalah Bukti Fisik, diandalkan, daya tanggap atau responsif, jaminan, dan empatik. Hasil penelitian penulis sendiri yang didasarkan pada sumber data sekunder adalah sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan instansi untuk menunjukkan kehadiran fisiknya dalam memberikan pelayanan, seperti melalui penggunaan peralatan, personel, dan media komunikasi, merupakan dimensi *Tangible*. Indikator berikut ini dapat digunakan menurut hasil kajian yang dilakukan penulis dengan menggunakan berbagai data yang diperoleh dari sumber lain, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

Tingkat kenyamanan yang diberikan kepada penerima layanan berhubungan langsung dengan kualitas infrastruktur yang mendasarinya dan fasilitas yang mendukungnya. Kantor Kelurahan Gebang Putih menyediakan berbagai macam prasarana dan sarana untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat. Selain itu, infrastruktur dan fasilitas yang tersedia luar

biasa. Beberapa contoh dari pendirian tersebut adalah sekolah, tempat ibadah, pertokoan, kantor pemerintah, taman umum, pusat rekreasi, dan arena olahraga (Ruang Terbuka Hijau). Selain itu, fasilitas seperti sistem air minum, jaringan listrik, sistem pengelolaan limbah, dan alat bantu mobilitas sudah tersedia (komputer dan perangkat lainnya). Kelurahan Gebang Putih juga memiliki bangunan yang layak huni, kokoh dan letak yang cukup strategis. Dengan infrastruktur dan fasilitas yang memadai, Kelurahan Gebang Putih dapat memberikan layanan dengan cepat dan akurat.

Pegawai Kelurahan Gebang Putih dievaluasi berdasarkan sejumlah faktor, termasuk bagaimana mereka menampilkan diri dan seberapa baik mereka mematuhi aturan dan regulasi. Dalam hal pegawai menampilkan diri saat berinteraksi dengan pengguna. Penampilan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Para pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Gebang Putih berpenampilan rapih dan berpakaian profesional, sesuai dengan kebijakan. Cara penyedia layanan menampilkan diri dapat berdampak signifikan pada kualitas pelayanan publik. Pemberi layanan akan menampilkan penampilan fisik terbaiknya saat berinteraksi dengan pengguna layanan. Dan juga setiap pegawai harus melakukan pengendalian diri sebagai bagian dari pemberian pelayanan. Pegawai harus disiplin diri dalam hal waktu dan usaha, terutama ketika memenuhi persyaratan layanan. Karena disiplin menjadi syarat bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja.

Aplikasi Klampid dan media sosial lainnya seperti Instagram, Facebook, Whatsapp, Youtube, dan Tiktok memudahkan pemrosesan layanan daring atau online. Layanan masyarakat akan terus terjangkau lebih luas dan semakin mudah diakses dengan bantuan media komunikasi ini.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Keandalan layanan terjadi ketika pegawai secara konsisten memberikan hasil sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan dapat diandalkan. Sebagai tolak ukur kepada publik, standar layanan berfungsi baik sebagai serangkaian pedoman untuk menyediakan layanan dan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Ruang lingkup pedoman ini meliputi proses layanan, durasi layanan, biaya layanan, produk layanan, infrastruktur layanan, dan keahlian layanan. Namun beberapa penduduk atau masyarakat umum memiliki kesan yang tidak akurat tentang seberapa baik layanan pemerintah beroperasi. Pegawai membutuhkan standar layanan yang jelas untuk diikuti saat mereka memberikan layanan masyarakat. Dengan

acuan standar tersebut, maka proses pelayanan dapat berjalan dengan efisien, dan tujuan pelayanan dapat tercapai.

Keterampilan karyawan dengan peralatan yang mereka gunakan untuk memberikan layanan. Dalam hal memastikan proses layanan yang lancar dan efisien, memiliki pegawai yang dapat menggunakan alat bantu merupakan faktor penting dalam memastikan kualitas layanan. Agar proses layanan berjalan dengan lancar dan tujuan layanan dapat dicapai dengan mudah, pegawai harus memiliki pemahaman yang kuat tentang alat yang mereka gunakan.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Agar suatu layanan dianggap responsif, penciptanya harus dapat bereaksi dengan cepat terhadap kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang akurat dalam rentang waktu yang ditentukan. Nalar dan cara berpikir pegawai terkait dengan daya tanggap ini dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur daya tanggap berbagai layanan publik:

Cara pegawai dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan melalui penerapan dua hal, yaitu: logika dan pemikiran kritis. Keduanya bersama-sama memungkinkan pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka secara efektif. Pegawai berkewajiban untuk mengatasi masalah pengguna layanan. Jika pegawai menunjukkan sikap positif dan reseptif terhadap pengguna layanan, mereka yang menerima layanan merasa dihargai. Efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah dapat ditingkatkan melalui komunikasi terbuka dengan masyarakat. Untuk memberikan layanan yang baik, seorang pegawai harus mengatasi masalah pengguna dan menyelesaikan masalah secepat mungkin. Karena pegawai di Kantor Kelurahan Gebang Putih telah menerapkan dimensi daya tanggap, penulis dapat dengan yakin menyatakan bahwa pelanggan telah menerima bantuan yang cepat dan membantu kapan pun mereka membutuhkannya.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan suatu upaya yang dapat dipercaya oleh pengguna layanan yang terhindar dari bahaya, risiko, dan kerugian. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Gebang Putih dapat diukur dengan melalui indikator sebagai berikut:

Jaminan tepat waktu. Pegawai Kelurahan Gebang Putih memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan. Apabila dalam pemberian jaminan terdapat keterlambatan waktu para pegawai pasti memiliki alasan tertentu dan tidak semua pelayanan dapat di proses dengan

cepat, ada yang membutuhkan waktu lebih dari satu hari kerja, seperti yang penulis amati bahwasanya para pegawai Kelurahan Gebang Putih sangat mengusahakan pelayanan tepat waktu.

Penjamin untuk Biaya Layanan. Jaminan biaya pelayanan disediakan oleh Pemerintah Kecamatan Gebang Putih. Bahwa tidak ada biaya untuk semua jenis layanan atau pengelolaan dokumen. Saat penyedia layanan berkomitmen untuk menetapkan pembayaran, pelanggan tahu bahwa mereka akan memiliki dana untuk memenuhi permintaan mereka sendiri.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Dalam dimensi ini, "penekanan" mengacu pada cara penyedia layanan menyampaikan pemahaman mereka tentang keinginan dan kebutuhan pengguna layanan kepada mereka. Dengan menggunakan indikator empati berikut ini, kita dapat menilai efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Gebang Putih.

Mungkin aspek yang paling penting dari menerima layanan dengan empati diperhatikan oleh penyedia layanan. Layanan didasarkan pada mengutamakan kebutuhan orang-orang yang menerimanya. Jika pengguna layanan percaya bahwa mereka dihargai, mereka lebih cenderung untuk tetap loyal. Di Kantor Kelurahan Gebang Putih, kebutuhan masyarakat pengguna jasa kantor diutamakan. Dari apa yang dapat penulis sampaikan, masyarakat Kelurahan berhasil memenuhi kebutuhan pengguna layanannya dengan baik, dan adanya antrean tidak menunjukkan bahwa ada yang ditolak.

Pelayanan yang ramah, sopan, dan santun nampaknya menjadi hal yang biasa di kalangan pegawai Kelurahan Gebang Putih. Sikap pegawai yang seperti itu yang sangat penting untuk memberikan layanan yang sangat baik. Pengguna akan memiliki kesan positif jika diperlakukan dengan ramah oleh pemberi layanan. Sebaliknya, jika menyimpang dari aturan, pengguna akan membentuk opini negatif terhadap pegawai. Penyedia layanan yang baik, ramah, sopan, dan sopan dihargai oleh hampir semua pengguna layanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini memaparkan metode dan temuan penelitian, serta menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dapat dievaluasi melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Berikut ringkasan singkat kelima dimensi tersebut :

Penulis telah melihat bukti fisik bahwa kriteria tersebut telah efektif diterapkan di Kantor Desa Gebang Putih. Indikator dalam kategori ini mencakup hal-hal seperti peralatan, personal dan media komunikasi dalam memberikan pelayanan. Pegawai di Desa Gebang Putih mendapatkan nilai tinggi dari pengguna layanan atas kehandalan mereka dalam menangani setiap keluhan masyarakat, termasuk yang terkait dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, infrastruktur, serta pengetahuan dan keahlian pegawai. Ketersediaan pegawai untuk membantu pelanggan yang membutuhkan, dengan fokus pada pelanggan yang tidak yakin dengan apa yang mereka butuhkan atau kesulitan mengakses layanan yang mereka butuhkan. Itu telah diamati dalam percakapan antara pegawai dan mereka yang menggunakan layanan mereka. Petugas yang benar-benar peduli untuk meringankan beban pengguna layanan telah menunjukkan hal ini dengan baik.

Dari sisi penjaminan, Kantor Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya telah melakukan langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanannya, baik dari segi kecepatan pelayanannya maupun berapa biayanya. Empati yang diberikan pihak Kelurahan Gebang Putih yaitu memberikan kesan yang memuaskan. Hal ini terbukti dalam keinginan pegawai untuk membantu pengguna dan kesediaan mereka untuk menjawab setiap pertanyaan yang mungkin mereka miliki tentang layanan yang mereka terima.

DAFTAR PUSTAKA

- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31314/PJIA.6.1.1-12.2017>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermanto, F. Y., Sutirman, Hidayati, B., & Sholikah, M. (2019). The Need of Practical Teaching in Vocational High School of Automation and Office Management Program in Yogyakarta City. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 3(3).
https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_gebang_putih
https://www.academia.edu/19814380/Gambaran_Umum_Wilayah_Kelurahan_Gebang_Putih_Kecamatan_Sukolilo_Surabaya
- Miles, M. B., & Hubberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Widyaningrum, R., Suranto, Hermanto, F. Y., & Sholikah, M. (2020). Office Communication Competencies for Vocational High School in Industri 4.0. *Dinamika Pendidikan*, 15(1), 77–86. <https://doi.org/10.15294/dp.v15i1.24348>