

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS MUSIMAN (KIPEM) DI KANTOR UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) SURABAYA

Hendra Pujiantoro

S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Pembangunan berbagai bidang di Kota Surabaya misalnya pembukaan sentra bisnis, mall, universitas dan lain-lain. Adanya pembangunan ini akan mendorong urbanisasi yang dilakukan oleh warga pendatang di sekitar Surabaya untuk mengaju nasib di Surabaya, namun tingginya urbanisasi akan membawa permasalahan bagi Kota Surabaya. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi urbanisasi dilakukan melalui Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2011 yang mengatakan jika warga pendatang harus mempunyai Surat Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) dimana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) ditunjuk sebagai instansi yang melakukan pelayanan pengurusan KIPEM. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pengurusan KIPEM di UPTSA Surabaya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas dan teori pelayanan Publik. Penelitian ini berjenis kuantitatif deskriptif dimana data yang telah diolah secara statistik akan dijabarkan secara terperinci. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner kepada 55 responden yang merupakan pengunjung UPTSA yang mengurus KIPEM. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui dari 6 indikator kualitas pelayanan KIPEM di UPTSA yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan hasilnya adalah pelayanan pengurusan KIPEM di UPTSA sudah cukup berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas, KIPEM, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

Abstract

The Development of various fields in the city of Surabaya, for example the opening of business centers, malls, universities and others. The existence of this development will encourage urbanization undertaken by migrants around Surabaya to institute fate in Surabaya, but the high level of urbanization will bring the issue to the City Surabaya. salah one solution being done to tackle urbanization is done through the Regional Regulation No. 3 Year 2011, which said that if the migrants must have a Seasonal Resident Identity Card Letter (KIPEM) where Integrated Service Unit One roof (UPTSA) designated as the agency making KIPEM maintenance services. The focus of this study was to determine the quality of service maintenance KIPEM in UPTSA Surabaya. The theory used in this research is the theory and the theory of the quality of public services. This research was quantitative descriptive where data have been processed statistically will be described in detail. Data collection techniques in this study using kuesioner to the 55 respondents who are taking care of visitors UPTSA KIPEM. Berdasarkan this study can be seen from 6 KIPEM service quality indicators in UPTSA that service procedures, the time of completion, cost of service, product services, facilities and infrastructures, and competence is the result of service personnel KIPEM maintenance services in sufficient quality UPTSA.

Keywords: Quality, KIPEM, Integrated Service One Roof.

PENDAHULUAN

Kota Surabaya kini sedang melakukan berbagai aktivitas pembangunan di Kota Surabaya yang ditandai dengan berdirinya sentra bisnis baru, kawasan perkantoran, kawasan ruko, mall mewah, dan bahkan berdirinya universitas-universitas baik negeri atau swasta. Pesatnya pembangunan yang ada di Surabaya membuat Kota Surabaya sebagai kota metropolitan mengalami perkembangan yang cukup pesat dan telah menjadi

semacam magnet terkuat terjadinya urbanisasi bagi masyarakat di berbagai daerah.

Seiring dengan kedatangan masyarakat pendatang ke Kota Surabaya selain akan memajukan tingkat perekonomian kota Surabaya itu sendiri, namun tingginya urbanisasi akan membawa permasalahan bagi Kota Surabaya, misalnya meningkatnya kebutuhan penduduk akan hunian, perkantoran, sarana dan prasarana transportasi, serta fasilitas publik lainnya. Hal ini memberikan konsekuensi pembangunan permukiman

sebagai tempat tinggal, pembangunan pabrik dan perkantoran sebagai tempat bekerja, digunakan lahan yang semula menjadi lahan pertanian menjadi pabrik, pembangunan jaringan jalan sebagai penghubung, kriminalitas, meningkatnya angka kemiskinan dan berbagai permasalahan yang mengiringi adanya urbanisasi ke Kota Surabaya.

Pemerintah tidak tinggal diam menghadapi tingginya arus urbanisasi di Kota Surabaya. Melalui Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2011 tentang Surat Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM). Kartu Identitas Penduduk Musiman atau yang sering disebut dengan KIPEM dengan aturan-aturan yang mengikat merupakan salah satu upaya dari pemerintah Kota Surabaya untuk mengurangi angka urbanisasi di Kota Surabaya yang semakin tahun semakin melambung jumlahnya.

Pemerintah Kota Surabaya membantu mempermudah pelayanan publik dalam mengurus KIPEM ini dengan menyediakan pelayanan dalam satu tempat dengan pelayanan yang lain di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Tujuan dari dibentuknya UPTSA yaitu menyatukan beberapa SKPD (Satuan Kerja Perangkat Dinas) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa prosedur yang panjang dan tidak memerlukan legalisasi yang cukup lama. Kemudahan yang diberikan tersebut juga merupakan salah satu upaya dari pihak Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Penelitian ini menekankan kepada bagaimana kualitas pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dalam pembuatan KIPEM.).

KAJIAN PUSTAKA

Istilah kualitas pelayanan merupakan kata yang sering muncul dalam mempelajari disiplin ilmu administrasi negara. Kualitas pelayanan didefinisikan oleh para pakar dengan kalimat yang berbeda-beda tergantung pendekatan yang digunakan oleh masing-masing pakar. Kualitas pelayanan sering kita dengar tentang satu fungsi pemerintahan yang mendorong perbaikan kualitas pelayanan di berbagai instansi yang sudah ada. Pengertian kualitas pelayanan menurut J. Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan

sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Tjiptono (1996) ada ciri-ciri kualitas pelayanan yaitu.

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian evaluatif sumatif. Menurut Sugiyono (2009:9) penelitian evaluatif sumatif merupakan "metode penelitian yang menekankan pada `kualitas pencapaian tujuan dan sasaran.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang terletak di Jl. Menur No. 31-C Surabaya, Jawa Timur. Penentuan lokasi ini dilakukan dengan cara sengaja dengan pertimbangan bahwa pelayanan pembuatan KIPEM berada di UPTSA dengan menerapkan pelayanan yang baru yakni pelayanan satu loket. Sample dalam penelitian ini berjumlah 55 responden yang diambil melalui rumus Slovin.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang terdiri dari 6 indikator dengan 24 item pertanyaan yang akan menjawab rumusan data penelitian. Teknik analisis data kuantitatif digunakan apabila data yang diperoleh berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan dalam berbagai kategori yang dijabarkan sebagai berikut: pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menggunakan Keputusan MENPAN No 63 tahun 2004 menggunakan indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu tata cara untuk mendapatkan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Indikator keadaan prosedur Pelayanan terdiri dari 3 soal yaitu tata laksana pelayanan pengurusan KIPEM, persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan KIPEM, alur pelayanan pada saat proses mengurus KIPEM, dan Standar operasional pelayanan pada proses pengurusan KIPEM.

Sebanyak 40.0% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika tata laksana pengurusan KIPEM sudah baik. Sebanyak 45.5% dari jumlah responden sebesar 55 bahwa alur pelayanan pada saat proses mengurus KIPEM sudah cukup baik. Sebanyak 54.5% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika standar operasional pelayanan pada proses pengurusan KIPEM sudah baik. Namun sebanyak 16.4% dari 55 responden masih menyatakan jika tata laksana pelayanan pengurusan KIPEM masih sangat kurang baik.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk sampai dengan

pengaduan. Indikator waktu penyelesaian terdiri dari 4 soal yaitu waktu yang dibutuhkan selama proses pengajuan persyaratan atau kelengkapan berkas-berkas untuk mengurus KIPEM, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas, waktu yang dibutuhkan untuk proses penyelesaian KIPEM, waktu yang diperlukan untuk proses registrasi atau daftar ulang.

Sebanyak 47.3% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika waktu yang dibutuhkan selama proses pengajuan persyaratan atau kelengkapan berkas-berkas untuk mengurus KIPEM sudah cukup baik. Sebanyak 41.8% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas kurang baik. Sebanyak 45.5% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika waktu yang dibutuhkan untuk proses penyelesaian KIPEM sudah cukup baik. Sebanyak 52.7% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika waktu yang dibutuhkan proses registrasi atau daftar ulang masih kurang baik. Sebanyak 16.4% dari 55 responden menyatakan jika waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas masih sangat kurang baik. Hal ini berkaitan dengan kurang cepatnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada responden. Banyak responden yang menyadari jika kurangnya petugas UPTSA yang bertugas akan menghambat kelancaran dalam pengurusan KIPEM.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu terkait biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Indikator biaya pelayanan terbagi menjadi 4 yaitu biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, biaya yang dibutuhkan selama proses pengurusan KIPEM, biaya administrasi dalam penyelesaian pembuatan KIPEM, dan biaya yang dibutuhkan untuk registrasi atau daftar ulang.

Sebanyak 47.3% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan termasuk cukup baik. Sebanyak 43.6% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika biaya yang dibutuhkan selama proses pengurusan KIPEM sudah cukup baik. Sebanyak 60.0% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika biaya administrasi dalam penyelesaian pembuatan KIPEM masih kurang baik. Dan 43.6% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika biaya yang dibutuhkan untuk registrasi atau daftar ulang masih kurang baik. Sebanyak 7.3% dari responden menyatakan jika biaya yang dibutuhkan selama proses pengurusan KIPEM masih sangat kurang baik. Hal ini berkaitan dengan adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh pengurus selama pengurusan administrasi. Padahal banyak responden yang berharap

jika biaya dapat digratiskan.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu sejauh mana hasil dari produk pelayanan tersebut dapat bermanfaat bagi penerima layanan dan hasil pelayanan tersebut dapat diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator produk pelayanan ada 4 soal yaitu syarat dan ketentuan untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan KIPEM, proses pelayanan dalam membuat KIPEM, manfaat KIPEM bagi masyarakat, dan kualitas pelayanan pembuatan KIPEM.

Sebanyak 40.0% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika syarat dan ketentuan untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan KIPEM masih cukup baik. Sebanyak 50.0% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika proses pelayanan dalam pembuatan KIPEM masih kurang baik. Sebanyak 56.4% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika manfaat KIPEM bagi masyarakat masih cukup baik. Sebanyak 50.9% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika kualitas pelayanan pembuatan KIPEM masih kurang baik. Sebanyak 7.3% dari 55 responden menyatakan jika syarat dan ketentuan untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan KIPEM masih sangat kurang baik. Responden menyatakan sangat kurang baik karena adanya persyaratan yang dirasa memberatkan responden apalagi jika syarat tersebut berkaitan dengan daerah asal yang mayoritas responden tidak mempunyai banyak waktu untuk menyusuri berbagai persyaratan di daerah asal. Sebanyak 7.3% dari 55 responden menyatakan jika manfaat KIPEM masih sangat kurang baik hal ini berkaitan dengan kurang mengetahuinya responden akan manfaat adanya KIPEM. Sengga 4 responden menyatakan jika pengurusan KIPEM masih belum bisa dirasakan manfaatnya.

Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Indikator sarana dan prasarana ada empat yaitu fasilitas teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan pembuatan KIPEM, ketersediaan alat perkantoran untuk proses pelayanan pembuatan KIPEM, fasilitas penunjang yang tersedia yang terdiri dari kursi, meja, dan pendingin ruangan, ruangan yang disediakan sebagai penyelenggaraan pelayanan KIPEM.

Sebanyak 58.2% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika fasilitas teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan pembuatan KIPEM sudah cukup baik. Sebanyak 49.1% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika data ketersediaan alat perkantoran untuk proses pelayanan pembuatan KIPEM

sudah cukup baik. Sebanyak 60.0% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika fasilitas penunjang yang tersedia terdiri dari kursi, meja, dan pendingin ruangan sudah baik. Sebanyak 67.3% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika ruangan yang disediakan sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan KIPEM sudah baik. Namun sebanyak 7.3% dari 55 responden masih menyatakan jika ketersediaan alat pelayanan untuk proses pelayanan pembuatan KIPEM masih sangat kurang baik. Hal ini berdasarkan pada kurangnya alat-alat perkantoran yang dibutuhkan untuk mendukung kelancaran petugas UPTSA di bagian pengurusan KIPEM. sebanyak 5.5% dari 55 responden menyatakan jika ruangan yang disediakan sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan KIPEM masih sangat kurang baik hal ini berkaitan dengan ruangan pengurusan yang lebih sempit dibandingkan pengurusan lainnya di UPTSA.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan yaitu Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan sikap yang dibutuhkan petugas pada saat memberikan pelayanan. Indikator Kompetensi petugas pelayanan dibagi menjadi 4 yaitu pengetahuan petugas tentang proses pembuatan KIPEM, keahlian petugas untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan KIPEM, keterampilan petugas untuk mengoperasikan perangkat komputer pada proses pelayanan KIPEM, dan sikap petugas saat memberikan pelayanan KIPEM.

Sebanyak 65.5% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika pengetahuan petugas tentang proses pembuatan KIPEM masih cukup baik. Sebanyak 65.5% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika keahlian petugas memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan KIPEM tergolong sudah baik. Sebanyak 59.2% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika keterampilan petugas untuk mengoperasikan perangkat komputer pada proses pelayanan KIPEM sudah cukup baik. Sebanyak 58.2% dari jumlah responden sebesar 55 menyatakan jika sikap petugas saat memberikan pelayanan KIPEM sudah cukup baik. Namun sebanyak 7.3% dari 55 responden menyatakan jika keahlian petugas untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan KIPEM masih sangat kurang baik, hal ini dikarenakan tidak semua petugas mempunyai kemampuan bicara di depan umum dengan baik, oleh karena itu penempatan petugas sebagai *front liner* harus diperhatikan dengan baik dan seksama sehingga mampu memberikan penjelasan yang baik dan cermat kepada

responden yang akan mengurus KIPEM. Sebanyak 5.5% dari 55 responden menyatakan jika keterampilan petugas untuk mengoperasikan perangkat komputer pada proses pelayanan KIPEM masih sangat kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya petugas yang kurang bisa menggunakan perangkat komputer dengan baik sehingga dalam pelaksanaannya masih lambat. Oleh karena itu setiap petugas yang mempunyai bagian untuk pelayanan wajib mempunyai pengetahuan dalam menggunakan komputer dengan baik.

Dari data diatas diketahui bahwa pelayanan pembuatan KIPEM Di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya tergolong cukup berkualitas dengan nilai sesar 72.7%. Hal ini mengacu kepada rata-rata jawaban responden tentang pelayanan pembuatan KIPEM di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan pengambilan hasil penelitian pada Kualitas Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya disimpulkan bahwa :

Beberapa indikator di atas sudah bisa memberikan gambaran umum tentang keadaan kemampuan Kualitas Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya tetapi kalau dilihat dari segi kuantitas kemampuan Kualitas Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya yang bertugas masih belum profesional menurut penelitian yang penulis lakukan pegawai yang ada pada kemampuan Kualitas Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya berjumlah misalkan 11 orang, jadi kalau dikalkulasikan harusnya dalam satu kantor minimal memiliki 15 staf pelaksana (belum termasuk dengan kepala seksi dan kepala bidang) kebijakan untuk menutupi kekurangan ini telah ditempuh oleh Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya dengan merekrut tiga tenaga honorer, yang diperbantukan di bagian tatausaha dan perizinan, tetapi itu pun belum mampu menjawab permasalahan.

Yang menjadi kendala bagi kualitas Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan KIPEM dengan efektif yaitu mengenai waktu yang dibutuhkan untuk proses penyelesaian KIPEM, waktu yang dibutuhkan untuk proses registrasi atau daftar ulang, biaya administrasi dalam penyelesaian pembuatan KIPEM, belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak instansi membuat banyak pendatang yang kurang

mengetahui adanya manfaat dari KIPEM.. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian menyangkut waktu dan biaya pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya yang tersedia belum maksimal, khususnya disiplin waktu dan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Disamping itu suasana kantor yang belum kondusif dan terasa sempit jika dibandingkan dengan beban kerja dan umlah pegawai yang bertugas, hal-hal seperti ini tentu saja menimbulkan rasa ketidakpuasan masyarakat dalam mengurus KIPEM. Faktor pendukung kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya juga sudah cukup sangat baik, hal ini bias dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah baik itu antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama pegawai. Kerjasama ini sangat diperlukan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi khususnya di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya dalam pelayanan pemberian KIPEM .Di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya menurut pengamatan penulis memang menerapkan system pembagian wewenang bukan pemisahan wewenang. Maksudnya adalah aparat yang satu dengan yang lainnya bekerjasama dalam menyelesaikan suatu tugas tanpa tergantung kepada bidang lain.

PENUTUP

Simpulan

Beberapa indikator yang sudah disusun peneliti, sudah bisa memberikan gambaran umum tentang keadaan kemampuan kualitas pembuatan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya sudah termasuk dalam katagori cukup berkualitas hal ini dilihat dari adanya fasilitas yang nyaman yang digunakan dalam mengurus KIPEM yang membuat pengurus atau responden merasa nyaman serta penggunaan teknologi canggih untuk mempercepat kinerja pengurus KIPEM. Akan tetapi kalau dilihat dari segi kemampuan dari petugas dalam pelayanan pengurus Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya yang bertugas masih belum profesional misalnya dalam penggunaan alat- alat teknologi. Petugas yang sudah tua umumnya kurang bisa menggunakan komputer dengan cepat sehingga akan memperlambat pelayanan dalam mengurus KIPEM. Jumlah petugas yang ada untuk

melakukan pelayanan KIPEM juga dirasa masih kurang jika dibandingkan dengan peminat KIPEM.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian menyangkut waktu dan biaya pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya yang tersedia belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada responden, khususnya disiplin waktu dan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Masalah lamanya waktu yang ditempuh untuk memperoleh KIPEM merupakan masalah yang sering dikeluhkan pengurus, karena selama ini untuk melakukan pengurusan KIPEM yang membutuhkan 3-5 hari kerja dirasa responden kurang baik, apalagi responden yang merupakan pekerja yang mempunyai sedikit waktu untuk melakukan pengurusan KIPEM tentu akan menambah masa cuti untuk melakukan pengurusan KIPEM sehingga mempercepat proses pengurusan KIPEM yang telah bekerja. Responden juga mengeluhkan tentang biaya administrasi yang dibebankan kepada pengurus atau responden selama pengurusan KIPEM. Banyak responden yang mengeluhkan jika pengurusan KIPEM hendaknya digratiskan sehingga banyak pengurus yang berasal dari ekonomi menengah kebawah juga bisa mengurus KIPEM dan tidak terbebani dengan adanya biaya administrasi yang harusnya digratiskan.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dalam pelayanan pemberian KIPEM secara efektif pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kompetensi petugas merupakan landasan awal untuk terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas di sebuah instansi. Petugas haruslah yang mempunyai kompetensi yang baik baik dalam hal memahami tugasnya, menjalankan perangkat komputer serta keahlian dalam berkomunikasi dengan beragam pengurus KIPEM. Adanya petugas yang berada sebagai *front liner* haruslah petugas yang lolos berbagai seleksi serta diadakan pembekalan tentang pelayanan KIPEM yang harus dijalankan sehingga dalam menjalankan tugas dapat berjalan dengan lancar.
- b. Perbaikan kualitas pelayanan juga bisa dalam hal penggunaan teknologi canggih untuk memperlancar kinerja petugas. Kelancaran dalam menjalankan tugas inilah yang berkaitan dengan waktu yang ada untuk pengurusan KIPEM. Pengurusan KIPEM biasanya 3-5 hari kerja sedangkan responden berharap KIPEM dapat selesai dengan cepat. Mayoritas pengurus KIPEM yang merupakan pekerja melihat jika waktu pengurusan

terlalu lama padahal pengurus KIPEM sudah mengambil waktu satu hari untuk mengurus KIPEM dan kemungkinan akan mengambil cuti untuk melakukan re registrasi kembali 3 sampai 5 hari ke depan.

- c. Dengan melihat kondisi penduduk musiman di Kota Surabaya ada beberapa kecamatan yang tergolong penduduknya tidak mengetahui tentang KIPEM, oleh karena itu penulis merasa pemerintah harus memperhatikan ulang mengenai kebijakan KIPEM dari segi administrasi, kalau bisa bagi masyarakat yang tidak mampu untuk biaya administrasi KIPEM digratiskan saja. Apabila KIPEM digratiskan bagi para penduduk yang tidak mampu maka tingkat penduduk musiman di Kota Surabaya akan semakin teratur dikarenakan upaya urbanisasi yang selalu meningkat setiap tahunnya, dan juga hal yang paling menguntungkan apabila KIPEM digratiskan yakni bisa membantu perekonomian bagi para penduduk yang tak mampu mengingat mayoritas pendatang yang mempunyai tujuan mencari nafkah di Surabaya namun masih terbebani dengan membayar biaya administrasi.
- d. Agar tercipta kepuasan masyarakat selama dalam pengurusan maka sudah seharusnya pemerintah menyediakan waktu dan biaya administrasi biasa menunjang kelancaran dalam pelayanan, seperti disiplin waktu dan kesesuaian penyelesaian KIPEM yang sesuai biaya administrasi di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pemerintah Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Annyonymous. (2008). *Kepmenpan 026-2004 Juknis transparansi dan akuntabilitas-layanan public*. (Online). (www.primorpdf.com). Diakses pada tanggal 13 Desember 2013).
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis data penelitian kualitatif pemahaman filosofis dan metodologis ke arah penguasaan model aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Creswell, John. (2010). *Research desain pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Harbani. Pasolong. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan. (2002). *Metodologi penelitian dan aplikasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kurniawan,Agung. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen pemasaran jasa*. edisi pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir. (2005). *Manajemen pelayanan umum indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ratminto. Dkk. (2006). *manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rukmana. (2006). *Manajemen dan organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, (2009). *Metode dan teknik menyusun proposal penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sampara. (2007). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Setiaji. (2004). *Panduan riset dengan pendekatan kuantitatif*. Surakarta: PPS Universitas Muhamadiyah.
- Sinambela. (2010). *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2009). *Tata kerja dan produktivitas kerja*. Jakarta: CV Mandar Maju.
- Soetopo. (2000). *Administrasi manajemen dan organisasi*. Jakarta. LAN Indonesia.
- Supriyono. (2000). *Perencanaan dan pengendalian administrasi*. Yogyakarta: Penebar Swadaya.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tannenbaum. (2005). *Manajemen strategi*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Tika. (2008). *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. (2006). *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: Rajawali.
- Wisnu dan Nurhasanah. (2005). *Teori Organisasi Struktur dan Desain*. Malang: UMM Press.