

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR
KELURAHAN MANYAR SABARANGAN, KECAMATAN MULYOOREJO,
KOTA SURABAYA**

Vira Pristikawati

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
vira.21147@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan merupakan upaya penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan pokok yang telah ditetapkan. Kantor kelurahan merupakan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pelayanan, namun faktanya beberapa Masyarakat masih mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan. Permasalahan yang dikeluhkan seperti kurang memadainya sarana prasarana yang disediakan dan kurangnya kedisiplinan pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan khususnya bidang administrasi negara dengan mengacu pada 5 dimensi dari Kotler dan Keller, 2016 yang meliputi : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan cukup baik dari aspek Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), namun dari aspek Bukti Fisik (*Tangible*) masih kurang memadainya alat bantu untuk menunjang kinerja pegawai, kurang luasnya ruang pelayanan dan dari aspek Keandalan (*Reliability*) yaitu kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut juga terdapat saran yaitu perlu penertiban kedisiplinan pegawai, meningkatkan motivasi kerja bagi pegawai dan perbaikan sarana dan prasarana untuk menunjang kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

Abstract

Service is the organizer's effort to meet the needs of the community in accordance with the basic rules that have been established. The village office is a public service provider that has an important role in service, but in fact some people still complain about the services provided by service providers in the Manyar Sabrangan Village Office. The problems complained about include inadequate infrastructure provided and lack of employee discipline. This study aims to describe the quality of public service in the Manyar Sabrangan Village Office, especially in the field of state administration with reference to the 5 dimensions of Kotler and Keller, 2016 which include : Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Empathy. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses the Miles and Huberman model, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that the quality of service provided by Manyar Sabrangan Village employees was quite good from the aspects of Responsiviness, Assurance, and Empathy, but from the aspect of Physical Evidence (Tangible) there were still inadequate tools to support employee performance, less breadth of service space and from the Reliability aspect, namely the lack of discipline of employees in carrying out their duties and functions. Based on the result of this study there are also suggestions that it is necessary to control employee discipline, increase work motivation for employees and improve facilities and infrastructure to support the quality of population administration services in the Manyar Sabrangan Village.

Keywords: Public services, Service Quality, Population Administration)

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas aparatur sebagai abdi negara maupun masyarakat. sebagai abdi negara aparatur memiliki tanggungjawab untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan amanat yang ditetapkan UUD 1945 alinea keempat. Terdapat empat aspek pelayanan aparatur terhadap masyarakat dalam pembukaan UUD 1945 yaitu : melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu, Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 memberikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan bagi aparatur negara untuk memberikan pelayanan yang baik, efisien, efektif dan akuntabel serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Layanan publik melibatkan berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti Pendidikan, Kesehatan, kependudukan dan lainnya (Zica dan Fanida E.H, 2022). Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif. Tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan perlu difokuskan secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan (Herlina, 2021).

Di Indonesia, salah satu isu yang sering muncul dan diperdebatkan akhir-akhir ini salah satunya sektor layanan publik, terutama dalam hal mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pemerintah, hal tersebut terjadi dikarenakan banyaknya laporan atau aduan dari masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman RI (ORI) khususnya wilayah Jawa Timur mengakumulasi naiknya angka laporan masyarakat khususnya pada substansi layanan Kesehatan, kependudukan dan perizinan yang sudah diterima pada tahun 2020-2022 dengan alasan kondisi normal (bebas Covid-19) akan membuka peluang masyarakat untuk memperjuangkan hak publiknya (Mubyarsah, L. R, 2023). Seperti halnya yang disampaikan oleh Kepala perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin :

“Selain itu, fenomena tersebut akan disokong oleh tren kenaikan laporan masyarakat ke Ombudsman Jatim. Pada 2020, jumlah laporan sebanyak 408 laporan. Pada 2021 mengalami kenaikan menjadi 436

laporan dan puncaknya pada tahun 2022 melejit hingga 766 laporan”(jawabapos,2023)

Tabel 1. Kenaikan Laporan Masyarakat Pada Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Laporan
2020	408
2021	436
2022	766

Sumber : Ombudsman Jawa Timur tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik diantaranya : pertama, masyarakat tidak memahami prosedur pelayanan yang sudah ditentukan oleh pemerintah dan pasrah menerima layanan seadanya. Kedua, adanya kendala budaya didalam birokrasi juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu perilaku aparat yang tidak mencerminkan sikap pelayanan tapi justru menunjukan perilaku ingin dilayani juga menjadi faktor penting (Emilia. K, 2021). Untuk menentukan kualitas pelayanan perlu adanya penyusunan standar pelayanan sebagai patokan dan panduan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018). Peningkatan performa kualitas pelayanan di organisasi publik menjadi faktor yang krusial dan menjadi pendorong utama untuk mengubah administrasi pemerintahan di Indonesia (Kartika dan Oktariyanda, 2022). Salah satu aparatur pemerintahan yang mengangani kegiatan administrasi yaitu kelurahan. Pemerintah kelurahan berperan sebagai bagian dari stuktur administrasi publik yang menjadi pusat pemerintahan ditingkat daerah. Menurut Peraturan Pemerintah No.73 tahun 2005, tugas utama kelurahan yaitu memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara dengan menyediakan berbagai layanan sipil baik berupa formulir atau administratif, barang dan jasa serta memberikan bimbingan kepada masyarakat untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah. Namun unit kerja tersebut belum sepenuhnya optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan administrasi khususnya pada sektor kependudukan. Berikut data laporan masyarakat khususnya bidang administrasi kependudukan pada Ombudsman RI berada pada urutan ke 3 dengan jumlah 776 laporan seperti tabel yang tertera dibawah ini :

Tabel 2. Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi

NO	Substansi Laporan	Jumlah
1	Agraria	1301
2	Kepegawaian	827
3	Administrasi Kependudukan	776
4	Pendidikan	764
5	Kepolisian	678
6	Pedesaan	553
7	Perhubungan Dan Infrastruktur	395
8	Hak Sipil Dan Politik	336
9	Energi Dan Kelistrikan	276
10	Peradilan	249

Sumber : Ombudsman Jawa Timur tahun 2022

Menurut Undang-Undang No.24 tahun 2013, administrasi kependudukan yaitu serangkaian pengelolaan dokumen dan data kependudukan yang berkaitan dengan populasi seperti mendaftarkan, memperbarui data, mengelola informasi data untuk meningkatkan layanan publik. Salah satu pemerintah kelurahan yang bertugas menangani warga khususnya pada sektor administrasi kependudukan yang ada di Indonesia khususnya Jawa Timur yaitu Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. Sebagai birokrat ditingkat kelurahan diharapkan memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu memberikan dan menciptakan layanan yang berkualitas. Selain itu, diharuskan memiliki kemampuan untuk menemukan solusi terbaik dalam menghadapi berbagai masalah yang sedang terjadi, baik masalah internal maupun eksternal berasal dari penngguna layanan terkait pelayanan publik yang diberikan (Syahdan, 2019). Kendala intern merupakan kendala yang bersumber dari instansi itu sendiri, sedangkan kendala ekstern berasal dari masyarakat pemakai jasa yang ada kaitannya dengan pelayanan dari data awal yang telah dilakukan dan di dapat di Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya bahwa terdapat beberapa kendala administrasi kependudukan seperti lambannya penanganan E-KTP dan kepengurusan KK (Kartu Keluarga) serta kurangnya pemahaman warga mengenai persyaratan yang harus dibawa dalam kepengurusan E-KTP dan KK (Kartu Keluarga), kurang memadainya sarana dan prasarana serta kurang

3) Daya Tanggap (*Responsiviness*)

disiplinnya pegawai dalam penanganan administrasi kependudukan. Dengan mengacu pada informasi yang diberikan tentang konteks dan permasalahan awal yang terjadi pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya, peneliti tertarik untuk menggali dan menganalisis topik dengan judul : “Kualitas Pelyanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya”.

METODE

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk memaparkan situasi atau peristiwa secara sistematis dan jelas. Penelitian diharapkan dapat menjelaskan dan mendeskripsikan secara mendetail mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. Menurut Sugiyono (2005) dalam (Abdussamad, 2021) sedangkan metode penelitian deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu hasil penelitian sehingga dapat menghasilkan kesimpulan.

Fokus Penelitian ini adalah untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya” dengan berdasarkan 5 dimensi Kualitas Pelayanan (Kotler dan Keller, 2016) yaitu :

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang memadai perlu dilakukan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat mengenai fasilitas pelayanan. Dimensi ini membahas mengenai penampilan fisik yang rapi dan sopan, sarana prasarana yang memadai diantaranya kursi ruang tunggu, AC, staf Kelurahan Manyar Sabrangan bahkan cara berkomunikasi dari staff tersebut.

2) Keandalan (*Reliability*)

Semakin banyaknya tuntutan masyarakat perlu diimbangi dengan pelayanan yang cepat dan maksimal sehingga menuntut aparaturnya untuk bekerja secara cekatan. Dimensi ini membahas mengenai kemampuan untuk menyediakan layanan yang baik, memberikan layanan pada waktu yang telah ditetapkan, serta penyedia layanan yang memiliki wawasan menjawab pertanyaan dari pengguna layanan yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan.

Penyedia layanan harus memiliki daya tanggap sebagai bukti nyata untuk memenuhi aspirasi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dimensi ini membahas mengenai kemampuan penyedia layanan yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan dalam memberikan layanan yang cepat, ketersediaan untuk membantu para pengguna layanan.

4) Jaminan (Assurance)

Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan harus mendapatkan kenyamanan selama pelayanan berlangsung yaitu dengan cara memberikan rasa aman. Dimensi ini membahas mengenai kemampuan pegawai dalam menanamkan kepercayaan pada pengguna layanan, serta staff harus memiliki kemampuan dalam menjaga kepercayaan seperti pelayanan tepat waktu agar pengguna layanan di Kelurahan Manyar Sabrangan tetap merasa aman.

5) Empati (Empathy)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Dimensi ini membahas mengenai rasa kepedulian yang tinggi terhadap pengguna layanan yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pengguna layanan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel kepada kelompok yang diambil secara acak sehingga peneliti dapat memilih sampel yang akurat dengan memilih informan berdasarkan sepengetahuan peneliti. Menurut Sugiyono (2015) dalam (Abdussamad, 2021) Teknik Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan informan yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau bisa jadi informan tersebut mengetahui segala hal sehingga memudahkan peneliti dalam mencari informasi yang diambil dalam penelitian.

Subyek penelitian merupakan data yang dikumpulkan untuk membantu menjawab pertanyaan secara individu sehingga individu tersebut ikut serta dalam riset sebagai manusia, sukarelawan, atau partisipan. Partisipan atau informan dalam penelitian ini yaitu 4 pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan yang bekerja di bidang pelayanan kependudukan diantaranya:

- 1) Penanggungjawab bidang Pemerintahan dan Pelayanan, Bapak Dwi Sucahyo Siswantoro

- 2) Staf Pelayanan administrasi kependudukan diantaranya :

- a. Bapak Farid Faizin Fardiansyah, S.T.
- b. Ibu Elva Maysita, S.E.

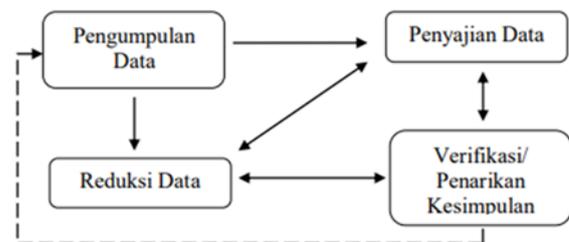
- 3) Pegawai Dispendukcapil Ridho Widyatmoko, S.T.

- 4) Masyarakat pengguna layanan yang menjadi narasumber penelitian diantaranya, Natalia, Yunita, Dwi Lestari, Nadia Kartika Sari, Kasmaji, Nadia Ayu.

Subyek penelitian dipilih dengan tujuan agar memberikan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan khususnya bidang administrasi kependudukan. Subyek penelitian diperlukan untuk memperoleh data-data secara lengkap dan data yang valid sehingga dapat memenuhi kebutuhan data yang diperlukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa sumber data yaitu data primer yang didapatkan langsung oleh peneliti dan narasumber dengan cara wawancara, eksperimen, survey dan wawancara yang dilakukan bersama staf administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan dan beberapa warga pengguna layanan. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari hasil informasi yang telah ada sebelumnya atau sumber data sekunder didapatkan melalui perantara yang dicatat oleh pihak lain, lalu digunakan untuk pelengkap kebutuhan data penelitian oleh peneliti. Data sekunder bisa didapatkan melalui artikel ilmiah, buku publikasi, Undang-Undang, maupun laporan sebelumnya .

Sedangkan Teknik analisis data menggunakan analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) dalam (Hardani dkk, 2017) dibagi dalam empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut gambar diagram Teknik analisis data :



Gambar 1.

Diagram Interaktif Teknik Analisis Data Miles dan Huberman

Sumber : Hardani, dkk tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Manyar Sabrangan memiliki fungsi yang sama seperti kelurahan lainnya, yaitu sebagai

Lembaga pemerintah yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam lingkup desa. Salah satu tugasnya yaitu mengurus dokumen seperti KTP, akte kelahiran, perizinan dalam lingkup desa, sertifikat tanah atau rumah dan lain-lain (Sumber: www.kelurahanmanysab.wixsit.com, 14 Juni 2023). Kelurahan Manyar Sabrangan memiliki 12 RW dan 54 RT dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 8.097 dan penduduk Perempuan 8.357 sehingga total penduduk yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan sejumlah 16.454 dengan data tersebut maka seiring pertumbuhan jumlah penduduk di suatu wilayah, tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi semakin penting dan kompleks. Pemerintah setempat harus memastikan bahwa proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pembuatan dokumen identitas harus berjalan dengan baik dan efisien maka diperlukan pegawai yang cukup untuk mengelola tugas-tugas tersebut. Kelurahan Manyar Sabrangan memiliki 21 pegawai dengan 3 pegawai administrasi kependudukan dan 2 pegawai Dispendukcapil yang memang ditugaskan di kelurahan tersebut.

Proses layanan administrasi kependudukan dapat dijelaskan sebagai berikut, untuk melakukan proses layanan administrasi kependudukan perlu adanya beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu pertama, pemohon mengajukan berkas sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus kemudian berkas tersebut diterima oleh petugas dispendukcapil yang ada di kelurahan. Kemudian petugas memeriksa lalu memverifikasi kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk permohonan administrasi kependudukan tertentu. Setelah diverifikasi berkas discan dan diupload pada sistem KLAMPID.

KLAMPID adalah singkatan dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang, yang artinya Perkawinan, Kelahiran, Kematian, Kepindahan dan Kedatangan. Merupakan sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Klampid memungkinkan warga Surabaya dengan mudah mengurus dokumen kependudukan mereka tanpa harus secara fisik mengunjungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya. Mereka dapat mengelola dokumen secara online dan proses verifikasi data dilakukan di kelurahan tempat tinggal mereka.

Setelah berkas telah diupload di sistem KLAMPID maka file-file tersebut otomatis terkirim pada petugas yang ada di kantor Dispendukcapil, Siola, Kota Surabaya. Setelah itu berkas akan terverifikasi pada SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang ada di Jakarta. (Sumber : www.kelurahanmanysab.wixsit.com 14 Juni 2023)

Menurut data yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan, dilakukan dengan wawancara terhadap pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya bagian Kasi Pemerintahan Dan Pelayanan serta pegawai khusus yang menangani administrasi kependudukan. Observasi juga dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. Sedangkan dokumentasi penelitian dilakukan dengan mempelajari monografi Kelurahan Manyar Sabrangan dan dokumen-dokumen terkait kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan misalnya data jumlah penduduk, data Ombudsman tahun 2022 dan lain-lain.

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik melibatkan tampilan fisik fasilitas, sarana prasarana yang memadai dan media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Jika masyarakat merasa bahwa aspek ini sudah baik dalam layanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan, maka mereka akan memberikan penilaian positif dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut oleh pegawai tersebut. Menurut Farid selaku senior bidang administrasi kependudukan mengungkapkan bahwa

“Dalam sebuah pelayanan pastinya bukti fisik seperti berpenampilan rapi, sopan dan menarik sangat penting, kami juga dirasa sudah memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk warga ketika warga datang ke kelurahan. Sarana dan prasarana seperti adanya AC dan ruang tunggu serta kenyamanan tempat juga penting diperhatikan. Terkadang pemohon juga membawa anak kecil jadi tempat pelayanan harus dibuat nyaman mungkin. Disini kami juga menyediakan alat bantu untuk melakukan pelayanan yaitu 3 komputer dan 2 printer, tetapi satu printer-nya rusak ”. (Wawancara pada tanggal 22 Juni 2023)

Berikut adalah dokumentasi peneliti yang diambil pada saat pelayanan berlangsung yaitu terdapat alat bantu yang digunakan pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan dalam menangani administrasi kependudukan diantaranya terdapat 3 komputer dan 2 printer.



Gambar 2

Alat Bantu Pelayanan

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut salah satu masyarakat pengguna layanan yaitu Yunita mengungkapkan bahwa :

“Penampilan pegawai disini rapi, sopan dan juga ramah dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pelayanan. Kemudian dari segi kenyamanan cukup nyaman mengurus surat disini karena ruangnya ber AC kemudian lingkungannya juga asri banyak tumbuhan hijau juga, namun tempat tunggu pelayannya terlalu dekat dengan petugas sehingga saya kurang nyaman menunggu di dalam ruangan, selebihnya sarana prasarana sudah baik”. (Wawancara pada 27 Juni 2023)

Berikut adalah dokumentasi peneliti yang diambil pada saat berlangsungnya pelayanan. Kursi tunggu yang ada di dalam ruang pelayanan terlalu dekat dengan meja pegawai sehingga warga kurang nyaman.



Gambar 4

Ruang Tunggu Pelayanan

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang lain seperti Dwi Lestari mengungkapkan bahwa :

“Setahu saya sarana prasarana disini cukup baik, sekitar kantor Kelurahan Manyar Sabrangan juga cukup asri, untuk penampilan para pegawai disini rapi dan enak dipandang”. (Wawancara pada 28 Juli 2023)

Berikut adalah dokumentasi yang diambil oleh peneliti mengenai lingkungan yang ada di halaman Kelurahan

Manyar Sabrangan yang terlihat asri.



Gambar 5

Lingkungan asri sekitar Kelurahan

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

perubahan dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki dalam upaya meningkatkan kualitas layanan adalah fasilitas layanan (gedung, tempat pelayanan, dan lain sebagainya) serta penampilan para pegawainya. Sarana pelayanan memainkan peran penting dan memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya menurut Fandy Tjiptono dalam (Naldi, 2022) mengemukakan bahwa penilaian pengguna layanan juga perlu dilihat dari bukti fisik atau kemampuan untuk dipresentasikan kepada pihak lain yang sesuai dengan kondisi lingkungan sekitar, tampilan yang baik dari segi fisik maupun infrastruktur. Dengan adanya sarana pelayanan yang memadai, pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruang pelayanan serta memberikan kenyamanan petugas pelayanan dalam memenuhi keinginan atau kebutuhan warga dalam proses pelayanan berlangsung. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Rosalia dan Purnawati dalam (Prisnandika, 2019) penampilan pegawai dan sarana prasarana dalam sebuah instansi harus dapat diandalkan demi kenyamanan pengguna layanan.

Berdasarkan dari hasil yang telah dilakukan indikator dimensi Tangible berupa penampilan para petugas, kemudahan dalam melayani, kenyamanan tempat dan pentingnya penggunaan alat bantu. Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan telah memberikan fasilitas ruang tunggu pelayanan berukuran 5x6 namun jarak kursi tunggu dengan meja pegawai terlalu dekat dengan pegawai dan pintu akses keluar masuk ruangan Kepala Kasi Pemerintahan Dan Pelayanan, sehingga ketika warga datang mengurus lebih memilih menunggu diluar sedangkan diluar kursi tunggu nya hanya terdapat 3 kursi. Fasilitas lain yaitu mushola, kamar mandi, tempat parkir, dan pendopo. Setiap ruangan juga sudah terdapat AC namun untuk penggunaan alat bantu pelayanan masih kurang. Dalam pernyataan tersebut

tidak sesuai dengan indikator bukti fisik yang diungkapkan oleh Lupiyoadi dan Hamdani dalam (Prisnandika,2019) yang mengungkapkan bahwa kemampuan instansi atau Perusahaan harus menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam melayani para warga yang sedang mengurus administrasi kependudukan Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan memiliki 3 komputer dan 2 printer, namun satu printer sering terdapat kendala teknis atau eror. Pelayanan administrasi kependudukan juga dilakukan di beberapa RW diantaranya RW 2, RW 3, dan RW 12 dengan tujuan agar memberi kemudahan warga dalam mengurus dokumen pelayanan administrasi kependudukan di balai RW yang ditentukan dan tidak perlu jauh untuk datang ke Kelurahan. Dari ketiga RW tersebut hanya ada 1 komputer yaitu di RW 2. Menurut wawancara dari salah satu pegawai, pegawai kesulitan memasukan berkas saat betugas di RW 3 dan RW 12 karena di kedua RW tersebut tidak ada komputer serta printer sehingga pegawai Kelurahan bekerja menggunakan handphone atau laptop pribadi. Harapan pegawai khusus dibalai RW 3 dan RW 12 juga disediakan PC dan Printer. Warga atau pemohon pelayanan juga menilai atau berpendapat bahwa penampilan para pegawai sudah bagus,sopan, dan ramah.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan pelayanan yang disediakan belum sesuai dengan indikator bukti fisik (*tangible*). Bukti fisik (*tangible*) merupakan indikator yang penting dan harus dimiliki Kelurahan Manyar Sabrangan beserta pegawainya. Karena bukti fisik akan terlihat langsung oleh warga yang akan mengurus permohonan. Khususnya tempat pelayanan dan penambahan alat bantu pelayanan yang memadai perlu segera dicarikan solusi dan diperbaiki.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merupakan kemampuan sebuah unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Faktor ini juga mencakup kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, efisien dan konsisten. Keandalan dapat diartikan sebagai melakukan tugas dengan benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, standar pelayanan yang berlaku dan waktu yang telah dijanjukan, pemenuhan pelayanan yang cepat dan memuaskan meliputi kepatuhan terhadap waktu, keahlian dalam memberikan layanan, serta responsive dalam menanggapi masukan atau keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Menurut Dwi selaku kepala Kasi Pemerintahan dan Pelayanan sebagai berikut:

“Selama ini dalam melakukan pelayanan, saya dan tim adminduk sudah menjalankan tugas sesuai tupoksi dan SOP yang berlaku. Kami juga memiliki standar pelayanan yang jelas dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kesini dengan berbagai keperluan. Ketika kami terdapat kendala pelayanan seperti terdapat warga yang mengeluh, kami berusaha memberi pengertian. Ketika terdapat alat bantu yang rusak jika kami tidak bisa membetulkannya kita berusaha mencari orang lain atau mencari ahlinya untuk memperbaikinya” (Wawancara pada 22 Juni 2023)

Berikut adalah dokumentasi yang didapat dari Kelurahan Manyar Sabrangan saat berlangsungnya monev dan diklat pelayanan untuk menunjang kualitas pelayanan yang baik.



Gambar 6

Monev Pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Dispendukcapil Surabaya

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Pelayanan yang prima dapat dilihat dari adanya Kerjasama antar pegawai yang cekatan dan professional oleh karena itu perlu diadakannya monitoring dan evaluasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau entitas publik sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat dengan memantau kualitas pelayanan, menilai efektivitas, meningkatkan efisiensi, responsive terhadap perubahan dan mendorong adanya transparansi dan akuntabilitas (Ariani, 2023).

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan dinilai dari segi keandalan (*reliability*). Menurut salah satu masyarakat pengguna layanan yaitu Yunita mengungkapkan bahwa :

“Saya sudah dua kali mengurus pelayanan di Kelurahan Manyar Sabrangan, pertama saya mengurus berkas mengenai sekolah gratis dan saya merasa cukup puas

dengan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan karena pegawainya cermat dan cepat dalam melayani namun yang sekarang saya sedang mengurus surat nikah tapi petugasnya saya tunggu selama 2 jam disini masih belum ada dan saya sudah mulai bosan menunggu. Mengenai kedisiplinan pegawai masih belum karena saya sudah menunggu lumayan lama namun jika mengurus berkas pemohon biasanya cepat dan tepat, meskipun saya harus menunggu sendirian. Untuk penggunaan alat bantu sudah cukup baik dan cekatan". (Wawancara pada 27 Juni 2023)

Salah satu bentuk pelayanan publik yang baik adalah adanya upaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Oleh karena itu, para Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan memiliki ketrampilan dan kecepatan dalam menjalankan tugas mereka. Keandalan atau dapat dipercaya adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Menurut Parasuraman, Zeithaml (1988) dalam (Rivaldi, 2022) Keandalan merupakan kemampuan instansi atau organisasi diharapkan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Aspek-aspek yang terlibat dalam hal ini meliputi ketepatan waktu, kecepatan dan ketelitian dalam menyelesaikan layanan yang diberikan. Hal ini sangat penting untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan tercapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan jika tidak disertai dengan kedisiplinan atau kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka pelayanan dinilai dari indikator keandalan (Reliability), petugas Kelurahan Manyar Sabrangan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dan petugas juga telah menjalankan prosedur pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) namun terdapat pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan kewajibannya dalam melayani masyarakat. Hal ini menimbulkan kontradiksi dengan konsep Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Rangan, 2020) yang menyatakan bahwa perlu adanya kesesuaian antara kinerja yang dilakukan dengan output yang dihasilkan sehingga dapat mencapai tujuan pelayanan yaitu memuaskan pengguna layanan.

Para petugas pelayanan selalu teliti, dan memberikan kemudahan akses bagi warga yang ingin mengurus permohonan secara cepat, akurat dan memuaskan seperti ketika berkas permohonan dibawa oleh warga yang akan mengurus maka berkas tersebut

langsung diteliti, diverifikasi dan di upload pada system Klampid oleh petugas Kelurahan, biasanya membutuhkan waktu 5-10 menit. Ketika berkas sudah ter-upload pada sistem KLAMPID maka petugas kelurahan memberi tanda bukti atau mencetak ekitir sebagai tanda bukti pengurusan pelayanan kepada pemohon. Kemudian berkas yang sudah diupload pada sistem KLAMPID lalu di verifikasi dan validasi oleh petugas Dispendukcapil yang kemudian dicatatkan pada database SIAK, waktu yang dibutuhkan tidak sampai 1 hari maka pemohon diperbolehkan pulang atau menunggu dan ketika berkas sudah jadi maka pegawai Dispendukcapil akan memberi informasi kepada pemohon melalui pesan WhatsApp berupa ekitir, berkas tersebut diperbolehkan untuk diambil atau dikirimkan melalui PDF sehingga pemohon secara mandiri dapat mencetak sendiri dokumen kependudukan yang sudah diproses melalui aplikasi Klampid dengan menggunakan kertas HVS A4 80 gram. Selain itu petugas juga bersedia untuk mengantarkan berkas permohonan seperti KTP atau KK yang memerlukan proses yang lama. Pengguna KLAMPID dapat mendownload aplikasi pada playstore atau menggunakan website Klampid New Generation yang sudah tersedia di internet dengan dilengkapi fitur chatbot atau cak takon yang bertujuan membimbing pengguna layanan atau aplikasi ketika pengajuan dan permasalahan mengenai administrasi kependudukan (Irada, 2023).

Berdasarkan pemaparan tersebut dari segi Keandalan (Reliability) belum memuaskan meskipun petugas layanan cukup cekatan dalam melakukan proses layanan. Petugas layanan juga mampu memberikan solusi terbaik agar tetap menumbuhkan rasa kepercayaan warga terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan dikarenakan terdapat pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan kewajibannya dalam melayani masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Dalam menjalankan aspek kualitas pelayanan yang baik yang dapat diarsakan masyarakat maka penyedia layanan harus bersikap tanggap demi memberikan kepuasan layanan. Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketanggapan atau respon yang diberikan pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan terkait dengan kesiapan mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan misal bagaimana cara

pegawai dalam mengatasi atau merespon keluhan dari masyarakat serta membantu masyarakat ketika mereka mengalami kebingungan atau kesulitan dalam mengurus layanan tersebut. Berikut hasil wawancara dari Elva Maysita selaku pegawai OS bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sebagai berikut :

“Menurut saya dalam melayani warga yang datang mengurus pelayanan ya kita harus tanggap bertanya ingin mengurus jenis pelayanan apa, kemudian tanggap dalam memberikan sebuah informasi ketika ada warga yang bertanya mengenai pelayanan yang ada. Solusi ketika ada warga yang mengeluh akan pelayanan yang lambat maka kita respon dan berusaha memberi pemahaman dengan sabar kepada warga tersebut bahwa memang masih diantrikan di Dispenduk dilihat dari jenis layanannya apa kalau sedang mengurus berkas ahli waris memang lama bisa sampai berhari-hari karena petugas Dispenduk terbatas”. (Wawancara pada 24 Juni 2023)

Kemudian pernyataan tersebut juga didukung oleh Dwi selaku kepala Kasi Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sebagai berikut :

“Saya rasa cukup tanggap, ya kalau memang menurut warga, pegawai pelayanan disini masih kurang tanggap mereka bisa melaporkan di Ombudsman, aplikasi Warga-KU atau aplikasi lain yang berhubungan dengan pengaduan pelayanan. Jika memang ada warga yang mengeluh pelayanan lambat dan sampai emosi maka saya akan ikut menyelesaikan permasalahan dengan diskusi bersama diruang diskusi. Jadi kami menyediakan ruang diskusi untuk memenuhi keperluan warga”. (Wawancara pada 22 Juni 2023)

Berikut adalah dokumentasi yang didapat dari Kelurahan Manyar Sabrangan merupakan gambaran ruang diskusi yang disediakan untuk para pengguna layanan yang ingin berkonsultasi.



Gambar 7
Ruang Diskusi

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Peneliti juga mewawancarai masyarakat lainnya. Menurut salah satu masyarakat pengguna layanan yaitu

Yunita di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan mengungkapkan bahwa :

“Saya pribadi mengalami bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan cukup baik. Petugasnya tidak bersikap judes ketika ada warga yang bertanya, dan pegawai disini cukup ramah dan tanggap”. (Wawancara pada 27 Juni 2023)

Daya tanggap merupakan kemampuan pegawai di suatu instansi untuk membantu warga yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti konkret dan tindakan nyata yang dilakukan oleh instansi dalam merespons serta memahami aspirasi dan kebutuhan warga Kelurahan Manyar Sabrangan. Pegawai memiliki tugas untuk merespons permintaan layanan dari pengguna dengan menggunakan dua aspek yaitu pemikiran kritis dan logika. Kombinasi dari keduanya memungkinkan pegawai untuk menjalankan tugas mereka dengan efisien. Bagian dari tanggung jawab pegawai adalah mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan (Lutfia, 2022). Dimensi ini mencakup ketersediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang relevan terkait kebutuhan layanan secara jelas seperti kesiapan dan ketulusan pegawai dalam menjawab pertanyaan atau permintaan warga.

Hasil penelitian lapangan berdasarkan wawancara oleh beberapa narasumber indikator daya tanggap dalam memberikan pelayanan telah terpenuhi dengan pelayanan yang optimal sesuai peraturan yang berlaku seperti pegawai secara cepat merespon keluhan warga yang diajukan pada aplikasi WargaKu Surabaya kemudian ketika terdapat warga yang emosi saat mengurus permohonan dikarenakan berkas yang dibutuhkan belum jadi maka sikap yang diambil pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan berusaha menenangkan dan memberikan pengertian terhadap warga tersebut bahwa berkas yang diurus proses nya memang cukup lama seperti mengurus hak waris dan KTP dikarenakan petugas Dispendukcapil yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan hanya terdapat dua petugas yang juga menangani wilayah Kutorejo dan Kalisari sehingga warga harus bersabar antri dalam proses registrasi berkas agar warga dapat memaklumi hal tersebut, dari pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan untuk menunjang kualitas pelayanan publik menurut Widodo, 2010 dalam (Suaib,2021) adanya pertanggungjawaban terhadap mutu pelayanan sebagai ujung tombak dari pengoptimalan bentuk pelayanan.

Dari pemaparan diatas maka dari segi Responsiviness dinilai sudah baik dilihat dari keinginan

membantu memberikan solusi dan pengertian kepada warga dengan menyampaikan informasi secara jelas seperti pegawai telah menunjukkan respon positifnya dengan berbagai penjelasan tentang pelayanan secara bijaksana, rinci dan mengarahkan. Jika pegawai-pegawai administrasi kependudukan di Kelurahan Manyar Sabrangan mampu mempertahankan hal ini dengan baik maka akan terwujud pelayanan yang unggul dan kinerja pegawai yang berkualitas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan merupakan kemampuan para pegawai dalam membangun kepercayaan yang berintegritas dan berkompetensi oleh lembaga atau instansi publik. Jaminan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh staf yang ahli dan dapat dipercaya, serta memiliki kredibilitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Kepercayaan yang dimaksud adalah warga dapat percaya sepenuhnya dalam proses berjalannya sebuah pelayanan, serta jaminan yang dimaksud yaitu apabila pegawai Manyar Sabrangan dapat menumbuhkan rasa aman dan konsisten dalam bersikap sopan santun selama proses pelayanan berlangsung serta dapat menjamin kesesuaian biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan. Seperti yang disampaikan dalam wawancara dengan Farid selaku senior bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sebagai berikut:

“Dalam melakukan pelayanan adminduk kami selaku petugas tentunya memberikan kemudahan dalam mengurus adminduk misal warga tidak perlu datang ke Kelurahan dalam mengurus berkas pelayanan mereka dapat melakukannya sendiri secara online, namun di Manyar Sabrangan juga cukup sering mengurus berkas secara offline atau datang langsung ke Kelurahan dan pelayanan disini sama sekali tidak dipungut biaya kecuali pelayanan yang sifatnya panjang perkara sehingga bekerjasama antara Dispendukcapil dengan Pengadilan Negeri atau Pengadilan Agama contoh perubahan nama pada KK dan biasanya mereka membayar 120 ribu transaksi tersebut dilakukan langsung di Pengadilan Negeri atau Pengadilan Agama bukan di Kelurahan. Kami juga berusaha memberikan rasa aman dan percaya terhadap warga, jika dokumen atau berkas yang diajukan kurang lengkap maka warga boleh memfoto dan mengirim melalui Whatsaap para pegawai sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien”. (Wawancara pada 22 Juni 2023)

Pernyataan tersebut juga di dukung oleh wawancara dari Natalia di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan mengungkapkan bahwa :

“Ketika saya masuk ruang pelayanan pegawai menyambut saya dengan senyuman dan sapaan serta pegawai disini juga sudah memberikan respon yang baik pada pemohon”. (Wawancara 27 Juni 2023)

Dimensi ini mencakup aspek jaminan dan kepastian, yang melibatkan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai layanan untuk membangun kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Menurut Hardiansyah, 2011 dalam (akbar, 2020) indikator jaminan diantaranya petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dan biaya dalam pelayanan. Setiap jenis layanan memerlukan jaminan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jaminan tersebut sangat bergantung pada kinerja pegawai layanan, sehingga profesionalisme dan kompetensi pegawai sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

Kelurahan Manyar Sabrangan merupakan instansi yang berwenang dalam menangani masalah salah satunya administrasi kependudukan. Khususnya bagi warga Kelurahan Manyar Sabrangan pantas diberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung yaitu dengan cara memberikan kemudahan dan keamanan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan berkas. Sehingga hal ini masih sejalan dengan Keputusan Menpan Nomer 63 tahun 2003 yaitu keseimbangan hak dan kewajiban, yang dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam hal pelayanan antara pemberi layanan dengan penerimaan layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing hak.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah disebutkan di bagian hasil penelitian diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/ pemrosesan layanan di Kelurahan Manyar Sabrangan mudah dan semua persyaratan yang harus dipenuhi telah dijelaskan oleh pegawai Kelurahan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka masyarakat sudah cukup puas. Untuk jaminan biaya, keamanan dan kemudahan pelayanan sudah baik seperti pemohon tidak perlu mengurus permohonan berkas dengan cara datang langsung ke Kelurahan namun sudah dapat mengurus secara online atau mandiri pada sistem KLAMPID.

5. Empati (*Empathy*)

Untuk menilai dimensi empati dalam pelayanan publik di Kelurahan Manyar Sabrangan ada beberapa poin yang harus diperhatikan seperti pegawai harus memprioritaskan keperluan pengguna layanan dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Namun penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pegawai mengutamakan kepentingan pengguna layanan. Pelayanan yang ramah juga penting agar masyarakat dapat memberikan penilaian yang positif serta sikap menghargai dalam melayani masyarakat yang mengajukan keluhan. Sikap menghargai dapat ditunjukkan dengan menyapa dan tersenyum kepada pengguna layanan, menanyakan dan mencatat kebutuhan mereka, dan memberikan penjelasan yang relevan. Berikut hasil wawancara dari Dwi selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan mengungkapkan bahwa :

“Sikap yang harus diambil dalam melayani permohonan warga harus manusiawi, sopan dan ramah selain itu mampu menghadapi kritik dan masukan dari masyarakat juga harus diperhatikan”. (Wawancara pada 22 Juni 2023)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Nadia Kartika Sari selaku masyarakat mengungkapkan bahwa :

“Pegawai disini sudah bersikap sopan santun dan tidak pernah diskriminatif dalam hal urusan pelayanan”. (Wawancara 28 Juli 2023)

Dalam sebuah instansi pemerintahan seperti Kelurahan Manyar Sabrangan seharusnya memiliki individu yang memiliki sikap empati. Sikap empati tersebut diterapkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada masyarakat. Indikator dimensi empati meliputi mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan sikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif serta menghargai dan memberikan perhatian penuh terhadap pemohon yang ingin mengajukan berkas pelayanan.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan maka pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan telah memenuhi beberapa indikator empati. Pengguna layanan sudah merasa puas ketika pegawai pelayanan tidak melakukan diskriminasi dan menunjukkan sikap ramah kepada mereka. Keramahan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam pelayanan serta berinteraksi dengan pengguna layanan diharuskan menerapkan senyum, sapa, salam. Apabila pengguna layanan bersikap ramah dan tersenyum maka akan tercipta rasa nyaman. Hal ini juga didukung oleh pendapat para warga yang bersedia untuk di wawancarai bahwa pegawai Kelurahan Manyar

Sabrangan sudah menerapkan sikap empati, ramah dan menanggapi kritik saran dari masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan telah berhasil menerapkan prinsip pelayanan yang baik terutama dalam aspek empati. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zeithml dkk, 2011 dalam (Emilia, 2021) yaitu pelanggan harus dilayan dan dihargai serta didahulukan kepentingannya, terjalinnya komunikasi yang harmonis dan baik dengan mengedepankan sikap peduli, sopan dan tidak membedakan pengguna layanan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut, kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Manyar Sabrangan dapat dinilai dari lima dimensi dari Kotler dan Keller, 2016 yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Aspek Tangible, berdasarkan hasil penelitian mengenai bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan pada ruang tunggu pelayanan, jarak antara kursi tunggu dengan meja pelayanan terlalu dekat sehingga menimbulkan ketidaknyamanan para pemohon pelayanan ketika sedang menunggu validasi berkas. Kemudian, kurangnya PC dan Printer untuk menunjang kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan.

Aspek Reliability, Kelurahan Manyar Sabrangan telah memberikan pelayanan yang baik dilihat dari pegawai yang cukup cekatan, mampu memberikan solusi terbaik ketika terdapat hambatan/kendala, serta memberikan kemudahan dalam melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan yang sudah sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure). Namun pada indikator ini masyarakat masih belum puas terhadap kedisiplinan pegawai yang sempat keluar kantor saat jam kerja berlangsung sehingga pemohon harus menunggu petugas yang bersangkutan yang menangani pelayanan tersebut.

Aspek Responsiveness, berdasarkan hasil penelitian mengenai aspek daya tanggap sudah baik dilihat dari pegawai yang menanggapi masyarakat dengan tanggap dan ramah. Pegawai telah memberikan

respon positif dan mengarahkan terkait dengan pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

Aspek Assurance, berdasarkan indikator ini, masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Kelurahan Manyar Sabrangan seperti jaminan keamanan, kenyamanan dan jaminan kebebasan biaya. Terkecuali biaya Panjang perkara yang telah ditetapkan oleh Pengadilan Negeri sesuai tarif yang ditentukan.

Aspek Empathy, menurut hasil penelitian bahwa kantor Kelurahan Manyar Sabrangan telah memberikan pelayanan yang ramah dan sangat empati terhadap pengguna layanan. Pegawai mampu melayani masyarakat dengan tidak membedakan suku, ras, budaya dan agama serta pegawai mampu menyikapi kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat. Kinerja petugas pelayanan sudah cukup sesuai dengan tupoksi, visi misi dan SOP yang berlaku sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan baik. Kendala dalam pelayanan salah satunya terdapat kekurangan pegawai Dispendukcapil dalam menangani kelanjutan berkas yang telah di input pegawai kelurahan pada sistem KLAMPID.

SARAN

Menurut kesimpulan yang telah di uraikan diatas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan khususnya bidang administrasi kependudukan perlu mengganti PC dan Printer yang sudah sering mengalami kendala. Serta perlu ditambahkannya PC dan Printer pada Balai RW 2, 3 dan 12 untuk mempermudah petugas pelayanan adminduk yang sedang bertugas di balai tersebut sehingga tidak perlu bersusah payah bekerja menggunakan Handphone. Kemudian perlu adanya penataan ruang pelayanan administrasi kependudukan agar terlihat luas dan pemohon tidak perlu merasa tidak nyaman ketika sedang menunggu di ruang tunggu pelayanan.
2. Pegawai di Kelurahan Manyar Sabrangan sebaiknya saling mengingatkan apa arti pentingnya kedisiplinan agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang prima, jikalau perlu diberikan sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin. Selanjutnya dapat diadakan monitoring dan evaluasi secara rutin agar pegawai lebih bertanggungjawab atas tugasnya.
3. Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sebaiknya menambahkan petugas Dispendukcapil agar menghasilkan pelayanan yang cepat dan akurat. Sehingga layanan yang diberikan akan semakin cepat dan memuaskan masyarakat.

4. Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan sebaiknya sudah mempersiapkan dan berkoordinasi dengan Dispendukcapil mengenai blanko KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam kepengurusan KTP. Dengan adanya sikap transparan kepada Masyarakat maka tidak akan menimbulkan kesalahpahaman mengenai kepengurusan KTP yang memakan waktu cukup lama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya:

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
2. Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Seluruh pihak yang turut memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan. Skripsi.: Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Artiantia,dkk. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *Jurnal Of Public Sector Innovations*. 6(2), 68-74.
- Emilia, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintaputri Kabupaten Banjar. Skripsi : Banjarmasin : Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin.
- Gamal. M.S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *E-Jurnal Katalogis*. 6(2), 162-171.
- Hardani. Ustiauwaty, J. A. H. (2017). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta : Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Irada dan Basyar. (2023). Implementasi Aplikasi Klampid New Generation Untuk Meningkatkan Sadar Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kapasmadya Baru. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 3(02).

- Jawapos.com. (2023, Januari 27). Retrieved April 4, 2023, from Jawapos: <https://www.jawapos.com/berita-sekitar-anda/01433167/2023-jumlah-laporan-masyarakat-di-ombudsman-jatim-diprediksi-naik>
- Kartika, D.F., & Oktariyanda, T.A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*. 9(5), 245-260.
- Keputusan Menteri PAN nomor 58 tahun 2002 tentang Jenis Pelayanan Publik
- Kelurahanmanyarsab.wixsit.com. (2023, Juni 14). From Kelurahan Manyar Sabrangan: <https://kelurahanmanyarsab.wixsite.com/kelmanyarsabranagan>
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management* (E. Svendsen (ed.); 15 th ed.). Pearson Education
- Lutfia Putri. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration Education and Practice*. 2(3), 191-197.
- Martono, S., & Adelinay, S. E. (2021). Public Service Quality in Population Administration. *Economic Education Analysis Journal*, 10(2), 153–267.
- Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis*.
- Niken, L. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Cimanggis Kota Depok. Skripsi : Depok : Universitas Nasional
- Oktariyanda, T. A. & Meirinawati. (2018). *Buku Pelayanan Publik*. Surabaya : Unesa University Press.
- Peraturan Pemerintah No 73 tahun 2005 tentang Pemerintahan Kelurahan
- Pratiwi Indah. A. S., & Indartuti E. (2023). Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kelurahan Keputih. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 3(1).
- Putri. D. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*. 1(2).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Rahma, I. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur. Skripsi : Mataram : Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Rangan, G. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *e-Journal Ilmu Pemerintahan*. 8(2), 507-520.
- Rivaldi, dkk. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kearsipan di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu. *Student Journal of Educational Management*. 2(1), 46-54.
- Suaib. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) : Skripsi : Mataram : Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulatifah & Ismowati. M. (2019). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Jatikarya Kecamatan Jatisampurna Kota Bekasi . *Jurnal Transparansi*. 2(1), 97-108.
- Syahdan. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Katalogis*. 6(6), 155-164.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Asministrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyuni, O.R . (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru. Skripsi.: Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Zica, T.D., & Fanida, E.H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*. 10(2), 487-498.

