

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Penyedia Layanan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Kantor Kecamatan
Lakarsantri Kota Surabaya)

Herma Diana Melati Sukma

Administrasi Publik, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Surel: hermadiana27@gmail.com

Dr. Djoko Widodo, M.S

Administrasi Publik, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Surel : jokowid@untag-sby.ac.id

Drs. Muchammad Wahyono, M.S

Administrasi Publik, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Surel : wahyono@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penyedia layanan berkewajiban memberiksn pelayanan yang terbaik untuk penerima layanan, mengingat profesionalitas pelayanan ditunjang olhe sikap dan perilaku penyedia layanan dalam menawarkan dan memberikan pelayansn kepada penerima layanan. Tujuan penelitisn ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis penyedia layanan dalam memberikan pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif dengna pendekatan kualitatif, menggunakan teori Konsep Pelayanan Prima A4 Menurut Daryanto (2014:118). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis yang digunakn milik Miles, Huberman dan Saldana (2014:14), yang mencakup beberapa komponen diantaranya reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Sehingga kesimpulan hasil penelitian ini dapat dikatakan, penyedia layanan dalam memberikan pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya masih belum optimal, hasil wawancara menjelaskan bahwa dari faktor sikap, perhatian, tindakan dan antisipasi penyedia layanan masih kurang dalam memberikan pelayanan. Hsl ini terjadi karena adanya keterbatasan sumber daya manusia pada unit pelayanan administrasi kependudukan, yanh mengakibatkan penyedia layanan belum kompeten dan profesional dalam memberikan pelayanan. Sehingga belum tercipta pelayanan administrasi kependudukan yang prima di dalamnya.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Penyedia Layanan

ABSTRACT

Service providers are obliged to offer the best service to service recipients, considering that service professionalism is supported by the attitude and behavior of service providers in offering and providing services to service recipients. The purpose of this study was to identify and analyze service providers in providing excellent service at the Lakarsantri District Office, Surabaya. The type of research used in this study is descriptive with a qualitative approach, using the theory of the A4 Excellent Service Concept According to Daryanto (2014: 118). Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Then the analysis technique used belongs to Miles, Huberman and Saldana (2014:14), which includes several components including data reduction, data presentation and conclusion drawing/verification. So that the conclusion of this study can be said, service providers in providing excellent service at the Lakarsantri District Office, Surabaya City are still not optimal, the results of interviews explain that from the attitude, attention, action and anticipation factors, service providers are still lacking in providing services. This happens because of the limited human resources in the population administration service unit, which results in service providers not being competent and professional in providing services. So that it has not created excellent population administration services in it.

Keywords: *Service, Population Administration, Service Provider*

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pemerintah menggunakan aparatur sebagai alat bantu untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan guna mewujudkan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat. Namun sebagai penyedia layanan, aparatur berkewajiban menawarkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang memiliki kepentingan dan kebutuhan dalam organisasi pemerintahan dengan tetap memperhatikan pelayanan kepada pihak-pihak yang dilayani sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap masyarakat untuk mempunyai identitas kewarganegaraan yang sah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dasar penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 dan selanjutnya telah diperbaharui dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Penyempurnaan pelayanan administrasi kependudukan harus searah dengan tuntutan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional,

sistematis, dan tidak membedakan guna memberikan pelayanan yang prima dan menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Pada umumnya setiap organisasi mengharapkan aparturnya dapat menjalankan tugasnya secara efektif, efisien dan profesional. Karena bertujuan supaya organisasi tersebut mempunyai SDM yang kompeten dan profesional. Oleh sebab itu, kebutuhan akan responsivitas merupakan indikator penting dalam pelayanan. Karena berkaitan dengan ketanggapan penyedia layanan terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sementara itu, menurut Tangkilisan dalam (Tangkilisan, 2005:177) Responsivitas merupakan indikator kinerja yang menjelaskan kompetensi organisasi publik dalam menjalankan pekerjaan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri mengingat kecamatan adalah satuan kerjs perangkat daerah (SKPD) yang mendapatkan legitimasi dari kabupaten/kota. Sehingga untuk pekerjaan, tugas dan tanggung jawab aparatur penyedia layanan harus bisa konsisten dan profesional dalam

memberikan pelayanan kepada penerima layanan yang memiliki kepentingan dan kebutuhan dalam pelayanan.

Kota Surabaya adalah salah satu wilayah di Jawa Timur yang dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pemerintahannya dibantu oleh kecamatan yang menjadi bagian dari instansi pemerintahan Kota Surabaya, termasuk Kecamatan Lakarsantri. Kecamatan Lakarsantri adalah satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang membawahi 6 kelurahan diantaranya; kelurahan Lidah Wetan, kelurahan Lidah Kulon, kelurahan Jeruk, kelurahan Bangkingan, kelurahan Sumur Welut, dan kelurahan Lakarsantri. Kantor kecamatan ini merupakan kantor kecamatan tipe B dengan beban kerja yang kecil dan menyelenggarakan pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan terbagi menjadi 2 yaitu; administrasi kependudukan dan administrasi non kependudukan. Dimana keduanya merupakan pelayanan kebutuhan penduduk dalam memenuhi identitas kewarganegaraan yang sah. Tujuan terciptanya pelayanan publik yang prima adalah untuk memuaskan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik dikatakan sudah baik jika sudah menerapkan pelayanan prima di dalamnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan memilih menggunakan metode ini ialah sebagai metode penelitian yang memberikan deskripsi berupa catatan tertulis tentang perilaku yang diamati, dan informasi dari informan yang telah dipilih. Informan yang dipilih adalah petugas penyedia layanan dan masyarakat penerima layanan.

Sugiyono dalam (Sugiyono, 2018:11) menyebutkan penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilakukan untuk melihat nilai variabel bebas, baik satu variabel atau lebih (tidak terikat) tanpa melakukan perbandingan,

atau mempertemukan variabel satu dengan variabel yang lain.

Penelitian ini menghasilkan deskripsi tentang bagaimana penyedia layanan dalam memberikan pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Fokus dari penelitian ini ada pada penyedia layanan dalam memberikan pelayanan prima, dengan menentukan konsep pelayanan prima A4 menurut (Daryanto, 2014:118) yang mencakup: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Anticipation* (Antisipasi). Sumber data dilakukan dengan 2 data yakni data primer dan data sekunder, data primer ialah data yang didapat dari hasil wawancara dengan informan. Data sekunder ialah data yang digunakan untuk menunjang data primer yang mencakup sumber-sumber yang ada seperti jurnal, buku, internet, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengkaji data, guna mengolah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar lebih mudah dipahami oleh orang lain. Disini penulis menggunakan analisis data milik Miles Huberman dan Saldana (2014:14) yang mencakup: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengingat pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dasar yang menjadi hak setiap masyarakat untuk memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Sehingga dibutuhkan profesionalitas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan, guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik yang baik maka harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan.

Prosedur pelayanan yang diberikan pada masyarakat selama pandemi ini diakses secara online, namun penyedia layanan menyediakan pelayanan offline yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin dibantu atau kesusahan dalam mengurus dan pengajuan online.

Pelayanan administrasi kependudukan dapat dia akses melalui aplikasi KLAMPID Surabaya yang dapat dilakukan dimanapun tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan terlebih dahulu.

Oleh karena itu, respon penyedia layanan mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini mengingat tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sehingga untuk pekerjaan, tugas dan tanggung jawab penyedia layanan harus bisa konsisten dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Berdasarkan data yang ditemukan, hasil penelitian telah relevan dengan teori yang penulis gunakan. Terlihat bahwa secara keseluruhan penyedia layanan masih memiliki kekurangan dalam memberikan pelayanan prima, hal ini dapat dilihat dari faktor-faktor berikut:

1. Attitude (Sikap)

Sikap yang diberikan penyedia layanan selama pelayanan offline dikatakan belum baik, hal ini dilihat dari penyedia layanan yang masih mengeluh dan tidak menunjukkan profesionalitas dalam pelayanan. Hal yang sama juga terjadi pada pelayanan pengajuan online, penyedia layanan masih didapati kurang profesional dalam bekerja dan kurang bertanggung jawab akan pekerjaannya. Kemudian pernyataan masyarakat mengenai sikap penyedia layanan, yakni belum menunjukkan sikap yang ramah, sikap senyum, serta komunikasi yang kurang baik terhadap masyarakat.

2. Attention (Perhatian)

Perhatian dari penyedia layanan Kantor Kecamatan Lakarsantri dalam melayani masyarakat masih dikatakan belum kompeten. Hal ini dilihat dari penyedia layanan masih pilih-pilih dalam melayani, karena pada kenyataannya penyedia layanan membuka pelayanan offline tidak lain untuk membantu masyarakat yang kesusahan dan tidak

paham perihal online serta berharap dilayani sesuai dengan harapan. Selanjutnya masyarakat menuturkan bahwasannya masih didapati penyedia layanan yang masih menghiraukan masyarakat dimana penyedia layanan mendengarkan apa yang disampaikan masyarakat namun tidak melihat ke arah masyarakat yang sedang menyampaikan keluhan. Tidak lain pandangan mereka sibuk dengan kesibukannya yang lain.

3. Action (Tindakan)

Pemberian pelayanan yang tanggap dan tepat waktu kepada masyarakat belum dilaksanakan di Kantor Kecamatan Lakarsantri, dikarenakan terbatasnya SDM dalam unit pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menjadi faktor utama dalam proses penyelesaian berkas pemohon, sehingga mengakibatkan tidak selesainya dengan tepat waktu, dan menjadikan penerima layanan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

4. Anticipation (Antisipasi)

Penyedia layanan Kantor Kecamatan Lakarsantri belum menerapkan pemberian solusi secara optimal kepada masyarakat, hal ini dilihat dari pelayanan offline dimana penyedia layanan yang masih acuh dalam memberikan solusi. Namun untuk pelayanan online, penyedia layanan hanya memberikan solusi berupa konfirmasi/menghubungi pemohon yang bermasalah dengan data yang diajukan saat pengajuan online.

Sehingga kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia layanan dalam memberikan pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Lakarsantri, baik offline maupun online masih perlu di perbaiki. Serta perlu adanya penambahan jumlah SDM pada unit pelayanan administrasi kependudukan. Tujuannya supaya pelayanan yang diberikan lebih optimal dan SDM akan lebih kompeten

dalam memberikan pelayanan. Mengingat kepuasan masyarakat adalah tujuan utama penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing indikator yang diperoleh dari hasil wawancara baik dari penyedia layanan maupun dari masyarakat secara keseluruhan menjelaskan bahwa faktor sikap, perhatian, tindakan dan antisipasi dari penyedia layanan masih kurang dan belum menerapkan pelayanan prima. Sehingga pentingnya perbaikan dari masing-masing faktor dan optimalisasi SDM sangat penting dilakukan, supaya dapat mewujudkan penyelenggara pelayanan publik yang prima dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan penerima layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari Penyedia Layanan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Kantor Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya dapat disimpulkan, bahwa penyedia layanan dalam memberikan pelayanan prima masih dikatakan belum optimal. Hal ini dikarenakan terbatasnya SDM pada unit pelayanan administrasi kependudukan, sehingga mengakibatkan penyedia layanan kurang kompeten dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwa dari faktor sikap, perhatian, tindakan dan antisipasi penyedia layanan masih kurang dan belum menerapkan pelayanan prima. Hal ini bisa terjadi karena belum adanya profesionalitas penyedia layanan dan terbatasnya SDM. Sesuai dengan keputusan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diperbaharui dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Penyempurnaan pelayanan administrasi kependudukan harus searah dengan tuntutan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, sistematis, dan tidak membedakan guna memberikan pelayanan yang prima dan menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Friyatmi, I. A. dan. (2016). *Demografi & Kependudukan*. Kencana.
- Hasan, M. I. (2002), *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada.
- Miles, Huberman, Saldana. (2014), *Qualitative Data Analysis Methods Sourcebook*,. SAGE Publications.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode RAD*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Grasindo.
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Teras.
- Perdana, R. C. (2016). Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (Polrestabes) Samsat Colombo Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online). *Journal Administrasi Publik*, 1-10.
- Ramadhanny, B. M. (2016). Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gresik (Studi Pads Program Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan). *Journal Administrasi Publik*; 1-9.