

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Pada Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya)**
Kandida Mina ¹, Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM ², Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si ³
Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
watijuapoli@gmail.com, nova@untag-sby.ac.id, kenronggo@untag-sby.ac.id

Abstract

Public services should refer to the concept of New public service where public services consider the community as a customer (Samsara, 2007). Occupational Administration Services at the Occupational Administration Section of the Village Office based on initial observations made by researchers found several obstacles at the Baratajaya sub-district office, there are still many people who have to wait a long time when taking care of files such as making cover letters for making ID cards, birth certificates KK and others, this is This is due to the lack of manpower in the services and facilities and infrastructure that have not fully worked as expected. There are also problems with the quality of population administration services at the Baratajaya sub- district office in increasing community satisfaction. in the research using the policy basis using the Decree of the Minister of Empowerment of State Apparatus Number: No. 14 of 2017 to measure the level of community satisfaction. The research method used. This type of qualitative descriptive research is the result of research on the quality of population administration services at the Baratajaya Village Office which is said to have gone well for indicators, requirements, systems, mechanisms and procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications type of service, implementing competence, implementing behavior, handling complaints. Except for the indicators of infrastructure facilities at the Baratajaya sub-district office that have not been maximized in providing population administration services because the facilities owned by the Baratajaya village office in the population administration section are still lacking such as compute, scan, photocopy, printer, chairs in the waiting room section are still lacking. Cleanliness and comfort are not enough to be seen from the floors that are not clean, the tables are dusty, the bathrooms are sometimes dirty. Suggestions to the Baratajaya Village Office for Population Administration for the category of infrastructure to pay more attention and add two computers, two scan units, two photocopies, two printer units, two chairs in the waiting room. As well as to improve the cleanliness and comfort of floors, tables, bathrooms.

Keywords : Public Service Quality, Community Satisfaction, Baratajaya Village Office.

Abstrak

Pelayanan publik sebaiknya mengacu pada konsep *New public service* dimana pelayanan publik menganggap masyarakat sebagai *customer* (Samsara, 2007). Pelayanan Administrasi pendudukan di Kantor Kelurahan bagian administrasi pendudukan berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti ditemukan beberapa kendala di kantor kelurahan Baratajaya masih banyak masyarakat yang harus menunggu lama saat mengurus berkas seperti membuat surat pengantar untuk pembuatan KTP, KK akte kelahiran dan lain-lain, hal ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan serta sarana dan prasaranayang belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan. Ada pun permasalahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan baratajaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. dalam penelitian menggunakan dasar kebijakan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : No. 14 Tahun 2017 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat Metodepenelitian yang digunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif hasil penelitian kualitas pelayanan

administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Baratajaya dikatakan sudah berjalan dengan baik untuk indikator, persyaratan, sistim, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, Biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan Pengaduan. Kecuali untuk indikator sarana prasarana yang di kantor kelurahan Baratajaya belum maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan fasilitas yang dimiliki oleh kantor kelurahan Baratajaya bagian administrasi kependudukan masih kurang seperti compute, scan, fotokopy, printer, kursi di bagian ruang tunggu masih kurang. Kebersihan dan kenyamanan belum cukup bisa dilihat dari lantai yang kurang bersih, mejayang berdebu, kamar mandi yang terkadang kotor. Saran kepada Kantor Kelurahan Baratajaya bagian Administrasi Kependudukan untuk kategori sarana prasarana untuk lebihdiperhatikan dan menambah dua unit komputer, dua unit scan, dua unit fotokopy, dua unit printer, kursi di bagian ruang tunggudua buah. Serta untuk meningkatkankebersihan dan kenyamanan lantai, meja, kamar mandi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, KantorKelurahan Baratajaya.

Pendahuluan

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan PublikPasal 1 ayat (1) yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Kantor Kelurahan Baratajaya suatu unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Adapun jenis pelayanan administrasi pendudukan di Kantor Kelurahan Barajaya, Proses pelayanan administrasi pendudukan pada Kantor Kelurahan Baratajaya dapat dilihat dari staf / pegawai sebagai pemberi layanan pada kantor tersebut staf / pegawai yang merupakan tulang punggung dari pada satuan unit kerja pada kantor Kelurahan Baratajaya pada pelayanan administrasi pendudukan. Mengingat sangat pentingnya kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan administrasi pendudukan di Kantor Kelurahan Baratajaya. Sesuai dengan observasi awal yangdilakukan peneliti ditemukan beberapa kendala di kantor kelurahan Baratajaya masih belum maksimal yaitu masih menimbulkan ketidak puasan masyarakat diantaranya, masih banyak masyarakat yang harus menunggu lama saat mengurusberkas seperti membuat surat pengantar untuk pembuatan KTP, KK akte kelahiran dan lain-lain, Hal ini di karenakan kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan serta sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan.[Sumber https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_baratajaya](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_baratajaya)

Dari uraian tersebut, maka pelayanan staf/pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi pendudukan terus di tingkatkan. Pelayanan administrasi pendudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya” Rumusan masalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Baratajaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat?

Teori yang digunakan menggunakan teori IKM Pengukuran kepuasan pelanggan

merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik serta lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Namun sebaliknya jika pelanggan merasa puas maka dapat dikatakan suatu pelayanan itu efektif. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: No. 14 Tahun 2017 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi beberapa unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* yang menjadi indikator kepuasan wargaterhadap bentuk pelayanan publik. Indikator indeks kepuasan wargatersebut meliputi Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan *Survei* Kepuasan Warga terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Metode Penelitian. Metode penelitian merupakan cara utama yang dipakai penelitian untuk mencapai tujuan, menentukan tujuan dan jawaban atas masalah yang diajukan. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah” penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer dan skunder. Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil Penelitian. Hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Baratajaya dikatakan sudah berjalan dengan baik untuk indikator Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produkspesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penangan Pengaduan, saran dan masukan, Kecuali untuk indikator sarana prasarana.

1. Persyaratan Berdasarkan hasil wawancara dengan warga yang berjumlah lima orang yaitu ibu Indah, ibu Ulfa, ibu Ida, bapak Adit, bapak Piter mengenai persyaratan di kantor kelurahan Baratajaya maka dapat dikatakan sangat memuaskan di karenakan tidak ada kendala serta tidak sulit dan persyaratanya sedikit.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur. Berdasarkan hasil wawancara dengan warga yang berjumlah lima orang yaitu ibu Indah, ibu Ulfa, ibu Idah, bapak Adit, bapak Piter mengenai sistem, mekanis dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh kantor kelurahan Baratajaya sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang ada.
3. Waktu penyelesaian. Berdasarkan hasil wawancara dengan warga yang berjumlah lima orang yaitu ibu Indah, ibu Ulfa, ibu Idah, bapak Adit, bapak Piter mengenai waktu penyelesaian di kantor kelurahan Baratajaya sangat memuaskan di karenakan waktu penyelesaiannya tepat.
4. Biaya/tarif. berdasarkan hasil wawancara dengan warga yang berjumlah lima orang yaitu ibu Indah, ibu Ulfa, ibu Idah, bapak Adit, bapak Piter mengenai biaya/tarif di kantor kelurahan Baratajaya di katakana sangat memuaskan di karenakan gratis tidak dipungutbiaya apapun.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang warga yaitu ibu Indah, ibu Ulfa,ibu Idah, bapak Adit, bapak piter mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan dikatakan sangat memuaskan di karenakan menguasai tugas dan fungsinya dalam pelayanan administrasi kependudukan.
6. Kompetensi pelaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang warga yaitu ibu Indah, ibu Ulfa, ibu Indah, bapak Adit, bapak Piter mengenai kompetensi pelaksana di katakana sangat memuaskan di karenakan mempunyai kompetensi dalam bidangnya.
7. Perilaku pelaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang warga yaitu ibu Indah, Ibu Ulfa, ibu Idah, bapak Adit, bapak Piter mengenai perilaku pelaksana dalam

melakukan administrasi kependudukan menyatakan bahwa sangat ramah, sopan dan selalu bertanyaada bisa bantu pak/ibu dan jika urusan selesai selalu berkata terimakasih.

8. Penangan Pengaduan, saran dan masukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang warga yaitu ibu Indah, ibu Ulfa,ibu Idah, bapak Adit, bapak Piter mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukankantor kelurahan Baratajaya di katakana sangat memuaskan di karenakan selalu memberikan saran dan masukan jika ada kendala dalam mengurus administrasi kependudukan.
9. Sarana prasarana. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang warga yaitu ibu Indah, ibu Ulfa, ibu Idah, bapak Adit, bapak Piter mengenai sarana prasarana di kantor kelurahan Baratajaya Belum maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dikarnakan kurang memuaskan berdasarkan analisis yang dilakukan terkaid indikator sarana prasarana fasilitas yang dimiliki oleh kantor kelurahan baratajaya bagian administrasi kependudukan masih kurang dalam hal fasilitas yang dimiliki contohnya computer satu, scan satu, fotokopy satu, printer satu, kursi di bagian ruang tunggu masih kurang. kebersihan dan kenyamanan belum cukup bisa di lihat dari lantai yang kurang bersih, meja yang berdebu, kamar mandi yang terkadang kurang bersih.

Penutup

Kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan Teori Kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman, (2011) dapat di katakan Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan Di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya belum maksimal dikarenakan untuk indikator tangible sarana dan prasarana berupa komputer hanya 2 dan dipakai 4 orang pegawai secara bergantian, 2 printer yang terkadang masih belum maksimal, 1 scanner yang dipakai secara bergantian dan 1 fotokopy juga masih digunakan secara bergantian. Sedangkan untuk Indikator reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) sudah maksimal dalam pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Hasil penelitian Berdasarkan acuan dasar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: No. 14 Tahun 2017 untuk mengukur tingkat kepuasan warga. Peneliti gunakan sebagai pedoman wawancara kepada Warga Kelurahan Baratajaya Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Baratajaya dikatakan sudah berjalan dengan baik untuk indiktorpersyaratan, Sistim, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif , Produk spesifikasi jenis pelayanan, kompotensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penangan Pengaduan. Kecuali untuk indikator sarana prasarana yang di kantor kelurahan Baratajaya belum maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dikarnakan berdasarkan analisis yang dilakukan terkaid indikator sarana prasarana fasilitas yang dimiliki oleh kantor kelurahan Baratajaya bagian administrasi kependudukan masih kurang dalam hal fasilitas yang dimiliki seperti komputer satu unit, scan satu unit, fotokopy satu unit, printer satu unit, kursi di bagian ruang tunggu masih kurang hanya empat buah. kebersihan dan kenyamananbelum cukup bisa di lihat dari lantai yang kurang bersih, meja yang berdebu, kamarmandi yang terkadang kurang bersih.

Saran. Peneliti memberikan saran kepada kantor kelurahan Baratajaya bagian administrasi kependudukan untuk kategori sarana prasarana untuk lebih diperhatikan dan menambah dua unit komputer, dua unit scan, dua unit fotokopy, dua unit printer,kursi di bagian ruang tunggu dua buah. Serta untuk meningkatkan kebersihan dan kenyamanan lantai, meja, kamar mandi. Sedangkan untuk indiktor persyaratan, Sistim, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, kompotensi

pelaksana, Perilaku pelaksana, Penangan Pengaduan. Untuk dipertahakan dan tingkatkan lagi kualitas pelayanannya kepada warga di kelurahan Baratajaya.

Daftar Pustaka

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1)

https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_baratajaya

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014

