

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pegawai

1. Bagaimana tanggapan tentang penyediaan fasilitas yang diberikan Kelurahan Sememi Surabaya?
2. Dalam melayani masyarakat apakah pegawai dirasa sudah handal di segala prosedur pelayanannya?
3. Jika ada masyarakat mengajukan pengaduan apakah pegawai sudah dengan cepat tanggap melayani permasalahan masyarakat?
4. Dalam memberikan pelayanan apakah pegawai sudah didasarkan oleh kompetensi sesuai dengan *jobdesk* masing-masing?
5. Saat melakukan pelayanan apakah pegawai sudah melayani secara sopan dan ramah?
6. Dalam proses berjalannya pelayanan apakah pegawai sudah menerapkan sikap jujur terhadap situasi apapun?
7. Keamanan di Kelurahan Sememi apakah sudah terjamin keamanannya?
8. Kemudahan akses dalam berkomunikasi antara pegawai dan masyarakat maupun perihal akses pelayanan apakah sudah tergolong mudah?
9. Apakah hubungan komunikasi antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan masyarakat dapat berjalan baik?
10. Ketika masyarakat menjelaskan pengaduan permasalahannya apakah pegawai dapat memahami apa yang dimaksud oleh masyarakat tersebut?
11. Faktor yang sangat berpengaruh dari pelayanan di Kelurahan Sememi ini apa saja?
12. Seiring berjalannya pelayanan tentunya ada faktor pendukung yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan disini apa saja?
13. Dalam pelayanan tentunya juga ada faktor penghambat. Faktor penghambat yang sering mengganggu pelayanan apa saja?
14. Berapa jumlah pegawai disini beserta klasifikasi Sumber Daya Manusianya?
15. Bagaimana alur proses pembuatan akta kelahiran secara online?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat

1. Bagaimana tanggapan tentang penyediaan fasilitas yang diberikan Kelurahan Sememi Surabaya?
2. Dalam melayani masyarakat apakah pegawai dirasa sudah handal di segala prosedur pelayanannya?
3. Jika ada masyarakat mengajukan pengaduan apakah pegawai sudah dengan cepat tanggap melayani permasalahan masyarakat?
4. Dalam memberikan pelayanan apakah pegawai sudah didasarkan oleh kompetensi sesuai dengan *jobdesk* masing-masing?
5. Saat melakukan pelayanan apakah pegawai sudah melayani secara sopan dan ramah?
6. Dalam proses berjalannya pelayanan apakah pegawai sudah menerapkan sikap jujur terhadap situasi apapun?
7. Keamanan di Kelurahan Sememi apakah sudah terjamin keamanannya?
8. Kemudahan akses dalam berkomunikasi antara pegawai dan masyarakat maupun perihal akses pelayanan apakah sudah tergolong mudah?
9. Apakah hubungan komunikasi antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan masyarakat dapat berjalan baik?
10. Ketika masyarakat menjelaskan pengaduan permasalahannya apakah pegawai dapat memahami apa yang dimaksud oleh masyarakat tersebut?

Lampiran 3 Hasil Wawancara Pegawai

1. Menurut argument “Adi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 11 April 2023 mengatakan:
“Memang, fasilitas di Kelurahan Sememi ini masih perlu ditingkatkan lagi dan perlu dilengkapi lagi seperti bagian fasilitas sarana prasarana soalnya memang kadang agak kurang bikin nyaman saat bekerja tetapi juga biasanya kebersihan balik lagi ke kesadaran pribadi”, ucapnya.
2. Menurut argument “Okto” selaku Lurah di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 13 April 2023 mengatakan:
“Pegawai disini rata-rata sudah memahami SOP dan menjalankannya dengan baik. Selain itu kemampuan di bagian tugasnya masing-masing juga dapat berjalan lancar. Dalam melayani masyarakatpun juga sudah teliti dan terselesaikan tanpa ada masalah”, ucapnya.
3. Menurut “Susanti” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 17 April 2023 mengatakan:
“Kadang kalau ada beberapa masyarakat yang menanyakan banyak perihal memang beberapa pegawai ada yang kurang paham, kadang juga kurang tanggap sama pertanyaan dari masyarakat yang akhirnya dijawabnya ngawur yang membuat masyarakat jadi lebih bingung,” ucapnya.
4. Menurut argument dari “Yudi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:
“Kompetensi pegawai disini saya rasa cukup menguasai dilihat dari cara menyampaikan penjelasan, melakukan pengarsipan dokumen kemasayarakat. Soalnya untuk menjadi pegawai juga harus memenuhi kompetensi dasar terlebih dahulu baru bisa masuk ke kelurahan sini”, ucapnya.
5. Menurut argument “Shokib” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:
“Kesopanan disini sangat berperan penting untuk menunjang kepuasan masyarakat. Dengan kita menerapkan penuh sikap sopan maka kita juga akan dinilai baik dalam melakukan pelayanan ke masyarakat”, ucapnya.
6. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Lilis” pada wawancara tanggal 24 April 2023 mengatakan:

“Wah kalau itu saya kurang tahu, tapi selama saya mengajukan dokumen disini saya langsung dilayani dan pelayanan dari pegawai juga sudah lumayan baik tidak bertele-tele dan tidak begitu lama juga”, ucapnya.

7. Menurut argumen “Rina” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 25 April 2023 mengatakan:
“Saya juga merasa kemanan disini kurang soalnya beberapa pegawai disini juga sering ada kegiatan diluar kelurahan jadi nantinya tersisa beberapa pegawai disini. Kendaraan masyarakat yang parkir juga sembarangan dan tidak ada yang menjaganya, kadang saya khawatir kalau ada kejadian yang tidak diinginkan yang nantinya pihak kelurahan juga akan terlibat di permasalahan itu”, ucapnya.
8. Menurut argumen “Sutrisno” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 27 April 2023 mengatakan:
“Memang kalau akses jaringan sering tidak stabil, terkadang cepat tapi terkadang juga lambat bahkan sampai eror. Tetapi kemudahan akses seperti absen menggunakan fingerprint, kontak langsung dengan masyarakat, sistem telepon, saya kira sudah cukup baik. Memang hanya pada akses jaringan saja yang agak perlu diganti dengan jaringan dengan sinyal yang lebih tinggi”, ucapnya.
9. Menurut argumen “Wiwik” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 3 Mei 2023 mengatakan:
“Komunikasi pegawai disini memang dituntut bagus karena di bagian pelayanan memang fungsinya untuk melayani masyarakat, ya meskipun kadang raut muka ada beberapa yang tidak bisa dikondisikan alias jutek. Tetapi komunikasi pegawai disini sudah cukup baik dan jelas”, ucapnya.
10. Menurut argumen “Chairul” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 8 Mei 2023 mengatakan:
“Kalau untuk pemahaman pegawai memang kadang ada yang kurang maksimal, tetapi tergantung juga ke masyarakatnya dalam menjelaskan permasalahannya jelas atau tidak. Jika dari pihak masyarakat menjelaskan permasalahannya kurang jelas, maka pihak pegawai juga akan kesusahan dalam menangani permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut”, ucapnya.

11. Menurut argument “Rio” selaku pegawai Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:

“Kalau menurut saya faktor yang paling berpengaruh disini itu sumber dayanya. Seperti lulusan apa, laki-laki atau perempuan. Soalnya kalau Sumber Daya Manusianya tidak diperhatikan nanti juga kita tidak tahu kualitas keahlian mereka”, ucapnya.

Menurut argument “Retno” selaku pegawai Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:

“Faktor yang berpengaruh dari pelayanan disini tentu kepemimpinan dulu. Kalau ada kepemimpinan nanti pasti setiap orang bisa bersikap tegas layaknya seorang pemimpin dan dapat menjalankan pelayanan dengan cekatan juga. Kalau kepemimpinan tidak diterapkan nanti takutnya kerjanya lelet”, ucapnya.

Menurut argument “Tono” selaku pegawai Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:

“Oh kalau faktor yang sangat berpengaruh di pelayanan disini tentu sarana prasarana. Kalau sarana prasarana kurang lengkap ya kita kurang semangat kerjanya. Nanti warga juga tidak nyaman kalau sarana prasarananya tidak lengkap atau tidak nyaman digunakan mereka”, ucapnya.

Menurut argument “Suwandi” selaku pegawai Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:

“Kalau menurut saya sih yang berpengaruh di pelayanan ya kesadaran kita sendiri dulu. Kalau kita tidak sadar atas tanggung jawa pekerjaan kita ya tentunya pekerjaan akan terselesaikan lambat dan kurang bagus juga hasilnya soalnya kita masih tidak begitu sadar akan pentingnya tugas pelayanan disini”, ucapnya.

Menurut argument “Dina” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:

“Kalau menurut saya yang paling berpengaruh di pelayanan disini ya masyarakat sendiri juga sih. Soalnya y akita tidak mungkin bisa melakukan pelayanan juga kalau masyarakat tidak berpartisipasi. Selain itu kalau kita sudah memberikan peraturan dan masyarakat tidak berpartisipasi mentaati ya sama saja pelayanan tidak akan berjalan lancar apalagi masyarakat Sememi ini tergolong padat daripada yang lain”, ucapnya

12. Menurut argument “Rusdi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 21 April 2023 mengatakan:

“Wah kalau pendukung jelas keahlian masing-masing. Pelayanan ini dapat berjalan sejauh ini karna juga kita semua disini mempunyai keahlian yang cukup dan juga dapat menyelesaikan banyak tugas secara terperinci”, ucapnya.

Menurut argument “Ririn” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 21 April 2023 mengatakan:

“Jelas kalau menurut saya peraturan yang sudah terstruktur disini. Kalau ada aturan lo pelayanan bisa berjalan dengan mempunyai konsep juga berjalan rapi tidak berantakan dan tidak urakan. Jadi kita maupun warga tahu batasan kalau peraturan sudah dibuat”, ucapnya.

13. Menurut argument “Suroso” selaku pegawai Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 21 April mengatakan:

“Disini nih kekurangan dana, jadi kalau mau beli komputer atau sarana biar lebih bagus jadi lebih mikir-mikir. Akhirnya sarana yang sekiranya masih bagus ya tidak jadi dibeli padahal memang kita perlu beli untuk menambah jumlahnya atau emang perlu beli property untuk memperbaiki itu”, ucapnya.

Menurut argument “Karno” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 21 April 2023 mengatakan:

“Sebenarnya sarana disini ini tuh udah cukup bagus dan lengkap. Tapi emang ada beberapa yang perlu dibenahi kayak pintu toilet terus pelebaran ruangan kita soalnya menurut saya ruangnya terlalu sempit saya saja kadang kegerahan dan tidak konsentrasi kalau bekerja”, ucapnya.

Menurut argument “Susi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 21 April 2023 mengatakan”

“Kadang itu dari pribadi kita kalau gak ya warga sendiri. Kadang suka tidak sadar kalau emang tugasnya kita sebagai pelayanan yang pastinya banyak warga yang mengajukan pertanyaan permasalahan atau pengurusan dokumen yang membuat kita capek yang akhirnya pelayanan menjadi berkurang ke masyarakat akhirnya kita dipandang kurang ramah. Selain itu masyarakat juga harus sadar kalau kita disin melakukan pelayanan juga tetap bergantung pada peraturan yang warga sendiri juga tidak boleh semena-mena dalam mengajukan pengaduan dokumen atau permasalahan lainnya”, ucapnya.

Menurut argument “Toni” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 21 April 2023 mengatakan:

“Sebenarnya kita juga kurang buat program sosialisasi ke masyarakat sih. Jadi kita jadi nanggung resiko kalau nantinya masyarakat jadi kurang tahu informasi terbaru sama kurang tahu prosedur apa saja yang nantinya akan diajukan sesuai dengan kebutuhan permasalahan berkasnya gitu. Padahal sosialisasi bisa diwakilkan dengan RW atau RT toh juga Sememi ini pembagian RT dan Rwnya juga cukup banyak”, ucapnya.

14. (Disajikan sebagai tabel)
15. (Disajikan sebagai gambar)

Lampiran 4 Hasil Wawancara Masyarakat

1. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Titin” pada wawancara tanggal 11 April 2023 mengatakan:
“Sebenarnya tidak masalah untuk keseluruhan fasilitas karena saya hanya perlu di ruang tunggu dan mengurus berkas, namun pernah saya ke toilet memang pintunya kurang bisa ditutup rapat dan suasana toilet juga agak kumuh”, ucapnya.
2. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Sumarni” pada wawancara tanggal 13 April 2023 mengatakan:
“Pegawai disini sudah cepat dalam melayani saya waktu saya datang mengurus akta kelahiran. Cara menjelaskannya ke saya mengenai apa saja persyaratan berkas juga sudah jelas dan juga mengerti semua apa yang saya tanyakan dan juga menjelaskan bagaimana sistem online pembuatan akta kelahiran,” ucapnya.
3. Sedangkan menurut “Sumardi” selaku salah satu masyarakat pada wawancara tanggal 17 April 2023 mengatakan:
“ Waktu itu pernah tanya kalau akte belum jadi lihat perkembangannya dimana tapi dijawabnya di Kelurahan, akhirnya saya sering ke kelurahan untuk menanyakan akte kelahiran yang sudah saya ajukan. Dan rupanya kata pegawai satunya melewati aplikasi online dapat dilihat akte sudah sampai tahap mana,” ucapnya.
4. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Raharjo” pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:
“Saya rasa pegawai disini sudah paham kompetensi dasarnya, soalnya dalam melayani saya mulai dari segi tutur bicara, menunjukkan berkas, mengelola berkas sudah baik dan tidak lelet. Selain itu juga saya dapat cepat paham dengan napa yang dijelaskan oleh pegawai”, ucapnya.
5. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Darmini” pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:
“Saya kalau mengurus dokumen ke kelurahan ini selalu disambut dengan sopan. Kalaupun saya banyak tanya juga pegawai tidak ada yang menyentak saya malah dijelaskan mulai dari awal sampai saya benar-benar paham”, ucapnya.

6. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Lilis” pada wawancara tanggal 24 April 2023 mengatakan:
“Wah kalau itu saya kurang tahu, tapi selama saya mengajukan dokumen disini saya langsung dilayani dan pelayanan dari pegawai juga sudah lumayan baik tidak bertele-tele dan tidak begitu lama juga”, ucapnya.
7. Sedangkan menurut salah satu masyarakat “Agus” pada wawancara tanggal 25 April 2023 mengatakan:
“Saya juga kadang kalau parkir agak was-was motor saya diambil orang soalnya tidak ada penjaganya. Jadi motor kita parkir sesukanya terserah dimana yang penting di area kelurahan tanpa adanya tempat parkir yang pasti”, ucapnya.
8. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ratna” pada wawancara tanggal 27 April 2023 mengatakan:
“Kalau soal akses jaringan saya kurang tahu ya, tapi untuk akses E-Kios memang kadang suka lambat. Disini ada wifi tapi sayangnya masyarakat tidak diperkenankan untuk menggunakannya harus benar-benar ada kendala penting baru diberikan sandi wifinya”, ucapnya.
9. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Yadi” pada wawancara tanggal 3 Mei 2023 mengatakan:
“Komunikasi pegawai sudah baik kok, kalau saya bertanya mengenai pengajuan saya juga dijelaskan secara detail dan jelas. Tetapi kadang memang ada yang sinis entah faktor capek atau memang bawaan saya tidak tahu”, ucapnya.
10. Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Warsiti” pada wawancara tanggal 8 Mei 2023 mengatakan:
“Saya waktu itu pernah ada kendala mengenai aplikasi online, sudah coba saya jelaskan tetapi dari pihak pegawai juga terbelit-belit menjelaskannya jadinya saya juga ikutan bingung”, ucapnya.

Lampiran 5 Foto Lapangan



Kelurahan Sememi Surabaya



Foto Bersama Pegawai Kelurahan Sememi



Foto Bersama Pegawai Kelurahan Sememi Surabaya



Foto Bersama Lurah Kelurahan Sememi Surabaya

SARANA PRASARANA



Ruang Sekretaris



Ruang Lurah



Ruang Kesra



Ruang TU



Ruang Kasie. Bangtip



Ruang BLC



Kantor PKK



Musholla



Toilet Umum



Toilet Pegawai



Kantor LPMK



Ruang Laktasi



E - Kios



Layanan Kotak Saran Dan P3K




Ruang Pelayanan



Ruang Pelayanan





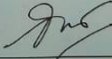

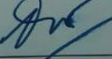
Lampiran 6 Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dianti Eka Astria
 NBI : 1111900101
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Joko Widodo, MS
 Dosen Pembimbing II : Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
 Judul Skripsi : Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	14/2/23	Bimbingan Teknik		
2	15/2/23	Strukturkan Rumusan masalah Dns Tujuan		
3	16/2/23	1. kerangka konseptual di urutkan sec. naratif (1-2-3-4) 2. Rumus. masalah. 3. Question & (Kerac)		
4	3/4/23	→ Regin' Questions → Regra ke Layanan.		
5	5/5/23	Perbaiki Rujukan Dns		
6.	5/5/23	Rumusan masalah → jawaban (Pub.I) (Pub.V)		
7	16/5/23	Perbaiki bab N. Dns Kesimpulannya		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsiip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8.	16/5/2022	Bab. I & II ✓ Tutup di isi (Ace)		
9.	23/5/22	Ace.		

- Catatan:
1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal :

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

Lampiran 7 Surat Keterangan Observasi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 16 Maret 2023

Nomor : 1009/K/FISIP/III/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : *Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya
Jl. Tunjungan No.1-3 Genteng, Surabaya*

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkeinginan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Dianti Eka Astria (1111900101)	Jl. Sememi Jaya XII/ 64, Surabaya	85876236513

Guna melakukan pengambilan data di :

"Kelurahan Sememi Surabaya (Jl. Raya Kending No.2, Sememi, Kec. Benowo, Kota Surabaya, Jawa Timur"

Dengan judul Skripsi: **"Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


Dr. Dra. Ajun Maduwinarti, MP
NIP. 20120.87.0103

Tembusan :

Lampiran 8 Surat Keterangan SSW



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 17 Maret 2023

Nomor : 500.16.7.4 / 1139 / S / RPM /
436.7.15 / 2023

Kepada
Yth. (terlampir)

Lampiran : 1 Lembar

di -

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Surabaya

REKOMENDASI PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan
 4. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/4518/436.8.6/2023 Tanggal 16 Maret 2023
- Memperhatikan :
- Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1009/K/FISP/III/2023 Tanggal 16 Maret 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :

- a. Nama : DIANTI EKA ASTRIA
b. Alamat : SEMEMI JAYA- XI/64
c. Pekerjaan/jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul / Tema : PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN SEMEMI SURABAYA
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : ADMINISTRASI NEGARA
d. Penanggung jawab : DR. JOKO WIDODO, M. S
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 12 Maret 2023 s.d. 15 Mei 2023
g. Lokasi : (terlampir)

Dengan persyaratan

1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
2. Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
4. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
5. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib menaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
6. Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.

a.n WALIKOTA SURABAYA,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DEWI SOERYAWATI ST. MT
Pembina Tingkat I
NIP. 197405132001122201

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.
2. Saudara yang bersangkutan.

Lampiran 9 Lembar Perintah Revisi

A. Penguji I oleh Dr. Joko Widodo, M.S

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

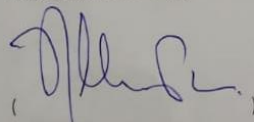
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dianti Eka Astria
NIM : 1111900101
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 30 Mei 2023 WIB

Catatan Perbaikan:

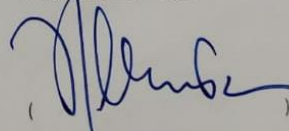
Saran penguji tidakلزقزق

Surabaya, 21 Juni 2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,



Dr. Joko Widodo, MS

Revisi dari Dosen Penguji 1,



Dr. Joko Widodo, MS

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

B. Penguji II oleh Anggraeny Puspaningtyas, S. AP, M. AP

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dianti Eka Astria

NIM : 1111900101


Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 30 Mei 2023 WIB

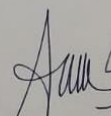
Catatan Perbaikan:

- ① Penulisan nya diperhatikan lagi (penyusunan bab IV di kelompokkan sesuai dengan dimensi.
- ② Penulisan kata asing dimiringkan
- ③ Saran kurang spesifik dan kurang applied.
- ④ Kesimpulan & saran disesuaikan dengan fokus penelitiannya
- ⑤ di ubah ke dalam B5

Surabaya, 14 Juni 2023
Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 2,


Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP


Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

C. Penguji III oleh Eddy Wahyudi, S.H, M. Si

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

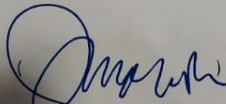
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

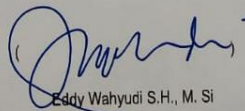
Nama : Dianti Eka Astria
NIM : 1111900101
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 30 Mei 2023 WIB

Catatan Perbaikan:

Surabaya, 30 Mei 2023
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 3,


Eddy Wahyudi S.H., M. Si


Eddy Wahyudi S.H., M. Si

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 1 Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis (Perpustakaan)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dianti Eka Astria
NBI/NPM : 1111900101
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI KELURAHAN SEMEMI SURABAYA”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 24 Mei 2023



Yang Menyatakan,



(Dianti Eka Astria)

*Coret yang tidak perlu

Lampiran 11 Bukti LOA Artikel Ilmiah

	<p>COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA DEPARTEMEN PENERBITAN PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index; e-mail: prajajurnal@gmail.com</p>	
---	---	---

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik
7/05/2023/#989
L.o.A
18/05/2023

Kepada
DIANTI EKA ASTRIA
diantiekaas@gmail.com;

Di
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,




INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN SEMEMI SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan Mei Tahun 2023: Volume 3, No. 03 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,
Kusnan
PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik
<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

Lampiran 12 Hasil Uji Plagiasi Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 202/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dianti Eka Astria
NBI : 1111900101

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Mei 2023
Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 13 Sertifikat *Toefl*

 **Centre of
Language
Improvement**

NPSN : K9990130
Number : 1979.83905/892/V/2023

CLlent Test Score for the ITP TOEFL® Test

To whom it may concern

DIANTI EKA ASTRIA

has taken an ITP TOEFL® Prediction Test
conducted by Centre of Language Improvement

Listening Comprehension	: 66
Structure and Written Expression	: 29
Vocabulary and Reading Comprehension	: 65

Overall Score: **533**

We hope this letter of explanation will be found useful where necessary.

Kediri, 09 Mei 2023



MUH. IRKHAM, S.Kom
Director of CLlent


scan to authenticate

Valid for a period of two years from the date of issue

TOEFL® is a registered trademark of Educational Testing Services (ETS).
There is no relationship between CLlent and ETS and ETS does not endorse
or approve this prediction test

CLlent (Centre of Language Improvement)
Jl. Bengawan Solo No. 99, Pare - Kediri, 64213
Telp 0813 3043 2752

 [kampunginggrisclient](https://www.facebook.com/kampunginggrisclient)
www.mrtoefl.id

Lampiran 14 Sertifikat LSP



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI PIHAK PERTAMA UNTAG SURABAYA
(LSP P1 UNTAG SURABAYA)

Sekretariat: Gedung Untag Student & Entrepreneurship Center Lt.1
Jl. Manyar Untag Surabaya 60119, Telp. 031-5957067/085228061110. Ext. 248
Website: <http://lsp.untag-sby.ac.id>, E-mail: lsp@untag-sby.ac.id

SURAT KETERANGAN

No. 1462/K/LSP/VI/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur LSP P1 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menerangkan bahwa :

Nama : Dianti Eka Astria
NPM : 1111900101
Fakultas/Prodi : FISIP/ Administrasi Publik

Yang bersangkutan benar-benar telah melakukan Uji Kompetensi di LSP P1 Untag Surabaya Skema Administrasi Publik - Analis Kebijakan Publik pada tanggal 18/06/2023*.

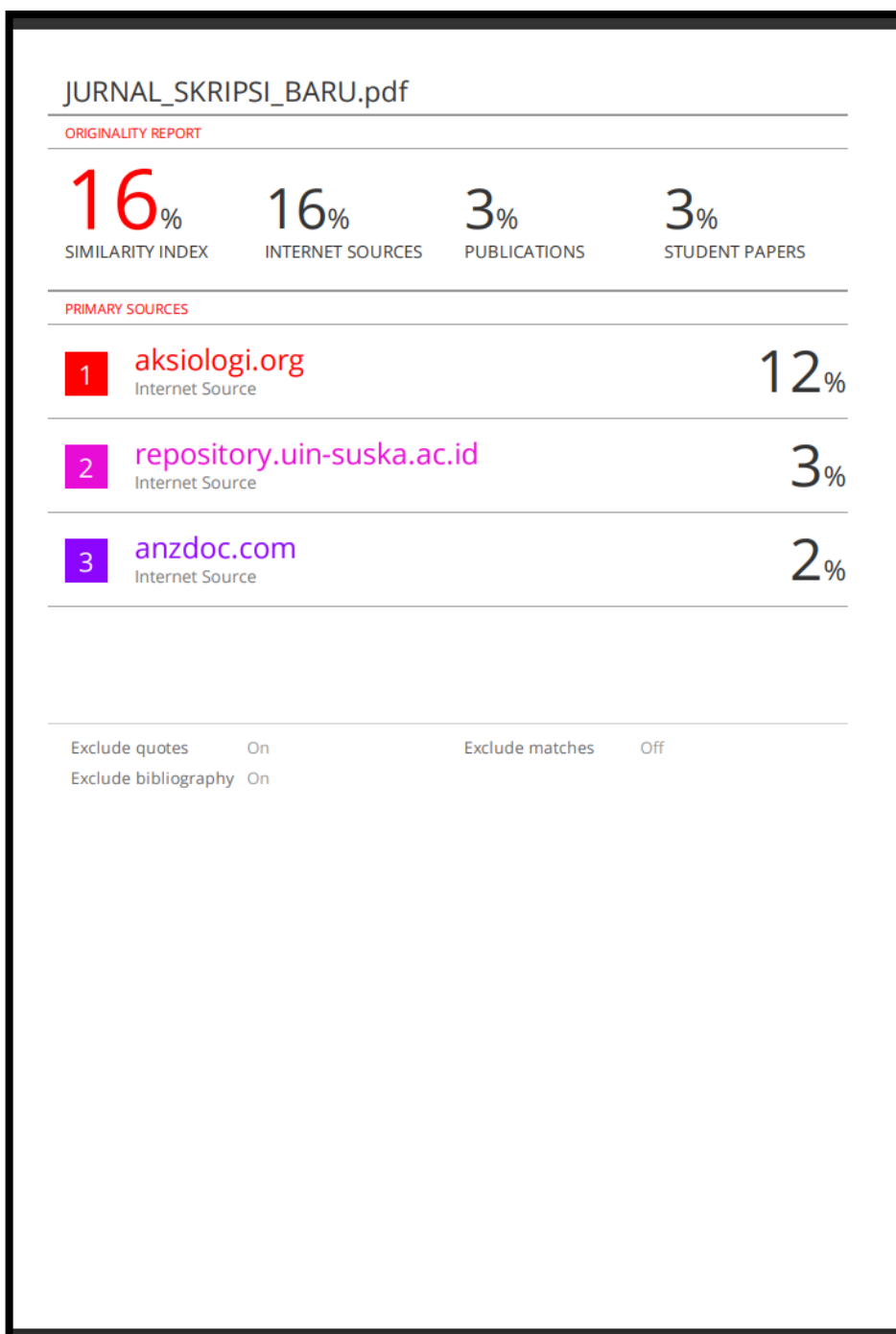
Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Juni 2023
Direktur LSP P1 Untag Surabaya



Dr. Sumiati, M.M.
NPP. 20210960489

Lampiran 15 Hasil Uji Plagiasi Artikel Ilmiah



Lampiran 16 Artikel Ilmiah

Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya

Dianti Eka Astria

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
diantiekaas@gmail.com

Joko Widodo

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
papa.wiedya@gmail.com

Adi Soesiantoro

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya ini adalah penelitian yang berasumsikan bahwa pelayanan dianggap bermanfaat jika mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, oleh karena itu penelitian ini berusaha melihat kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan pendekatan teori pelayanan publik, dan ternyata menemukan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya sudah berjalan cukup baik, mulai dari fasilitas, kinerja pegawai, dan pelayanan pegawai ke masyarakat.

Kata kunci: *Pelayanan publik, Administrasi, Akta Lahir*

A. PENDAHULUAN

Sebuah Pemerintahan Daerah memberikan otoritas khususnya kepada daerah Pemerintahan Kota/ Kabupaten untuk menerapkan prinsip

otonomi dalam mengurus dan mengatur kewenangan Pemerintahan Daerah. Hal ini sesuai dengan penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemberian dan penerapan kewenangan dengan menggunakan asas otonomi kepada daerah ini bertujuan agar kesejahteraan rakyat dapat terjamin. Kesejahteraan rakyat ini dapat diberikan melalui peningkatan kualitas pelayanan, penyelenggaraan pelayanan, nemertean, dan peran antar sesama masyarakat agar tetap terjaga kerukunannya. (Kasman *et al.*, 2015)

Peraturan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Mengenai Administrasi Kependudukan, yang tertulis dalam BAB V Pasal 27 Ayat (1) dan (2) menjelaskan bahwa setiap masyarakat yang selesai melakukan proses kelahiran diwajibkan untuk melapor kepada Instansi Pelaksana di tempat itu juga dengan batasan paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Hal ini bertujuan agar Pejabat Pencatatan Sipil dapat segera mencatat Register Akta Kelahiran dan menerbitkan kutipannya yang sebagaimana tertera pada ayat (1). (Kasman *et al.*, 2015)

Secara umum, fungsi akta kelahiran memanglah lebih substansial karena menyangkut nama seseorang diakui oleh negaranya secara hukum atau tidak. Akta kelahiran bersifat terbuka, karena akta kelahiran mencakup seluruh warga negara atas status keperdataannya. Untuk itu, sangat dihimbau kepada seluruh masyarakat agar mempunyai akta kelahiran, karena jika tidak mempunyai maka akan berdampak banyak masalah menyangkut kepentingan pribadi, negara, pemerintahan, maupun masyarakat sekitar. (Kasman *et al.*, 2015)

Akta kelahiran merupakan suatu dokumen yang harus dicatat di dokumen negara karena mempunyai dasar kekuatan hukum yang sangat kuat bagi pemilikinya dan mempunyai pengaruh besar terhadap keberlangsungan hidup kedepannya. Di dalam akta kelahiran memuat data-data pribadi pemilik seperti nama lengkap, tempat tanggal lahir lengkap, nama orang tua pemilik akta, jenis kelamin, anak ke berapa dari keturunan orang tua, kewarganegaraan, serta tanggal-tanggal pembuatan dan tanda tangan yang bersangkutan atas membuatnya akta kelahiran tersebut. Dengan adanya akta kelahiran, nantinya akan membantu dalam melakukan pendaftaran Pendidikan, pekerjaan, dan kegiatan lainnya. Sesuai Hak Asasi Manusia jika seseorang sudah mempunyai akta kelahiran, maka statusnya sudah jelas tercatat di dokumen negara dan termasuk

Warga Negara Indonesia asli. (Kasus, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang and Dewi Rosita, 2020)

Mempunyai identitas di suatu negara merupakan kewajiban dan hak bagi seluruh warga negara dimana dijelaskan dalam Undang-Undang Pasal 5 No.23 Tahun 2002 yang mengemukakan bahwa “Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”. Selain dalam pasal tersebut, juga ditegaskan dalam Pasal 27 ayat (1) yaitu “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak lahir”, dan (2) yaitu “Identitas sebagaimana ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”. (Kasus, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang and Dewi Rosita, 2020)

Dari berbagai jenis pelayanan publik, salah satunya yang mendasar adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dikatakan mendasar karena administrasi kependudukan menyangkut tentang keberadaan individu ataupun kelompok sebagai warga negara Indonesia atau bukan. Selain itu, administrasi kependudukan juga mempengaruhi tentang identitas individu dalam mengurus urusan pemerintahan, kepolisian, maupun hal-hal perbisnisan. Administrasi kependudukan ada beberapa pelayanan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, segala bentuk Akta (Akta kelahiran, Akta kematian, Akta Nikah, dll), Kartu Keluarga. Dari banyaknya jenis pelayanan administrasi kependudukan, pengurusan Akta Kelahiran menjadi sangat asasi dan umum karena paling berpengaruh pada identitas dan status kewarganegaraan. (Irianti, 2018)

Administrasi kependudukan adalah suatu pengelolaan dalam pengurusan dokumen dan data kependudukan lainnya yang menyangkut tentang identitas seseorang di suatu negara. Administrasi kependudukan ini biasanya harus melalui pendaftaran disertai prosedur yang sudah ditetapkan dari pihak instansi pemerintahan. Pengelolaan informasi dan pencatatan data sipil masyarakat juga berguna untuk perlindungan anak dimana tidak semua orang bisa mengakui keberadaan mereka. Catatan sipil merupakan suatu Lembaga instansi yang bertugas untuk merekap semua pendaftaran, pencatatan dokumen, pembukuan dokumen, dan pengumpulun seluruh dokumen secara jelas dan lengkap mengenai aktivitas administrasi kependudukan atas dasar peraturan hukum dan juga berhak memberikan kepastian hukum atas pengesahan administrasi kependudukan. (Aziz, Sari and Hukum, no date)

Sebagaimana dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yaitu menjalankan kewenangan pelayanan publik dengan memberikan hubungan yang jelas dan praktis akan hak, kewajiban,

kesejahteraan, kekuasaan yang diberikan seluruh penyelenggara pelayanan publik dengan menerapkan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik sebagai perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. (Irianti, 2018)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa pedoman teori dalam menjalankan progresnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berpacu pada teori-teori menurut beberapa ahli. Yang pertama menurut Sondang (1992:2) tentang Administrasi adalah keseluruhan proses suatu jasa dan keputusan yang dibuat, dan pelaksanaannya biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Yang kedua menurut Zeithmal dkk (1990) mengemukakan bahwa *expected service* dan *perceived service* mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai tujuan dan maksimal. 10 dimensi tersebut diantaranya adalah; Tangible (bukti fisik); Keandalan; Responsiveness (daya tanggap); Persyaratan Kompetensi; Kesopanan; Kredibilitas; Keamanan; Kemudahan Akses; Komunikasi; Memahami Pelanggan. Teori yang ketiga menurut Sedarmayanti (2007:261) tentang indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu terdiri dari; Prestasi Kerja; Keahlian; Perilaku; dan Kepemimpinan. Dan yang keempat menurut Moenir, A.S (2008:27) juga mengungkapkan bahwa definisi dari pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan manusia untuk manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup secara terus menerus dan berkesinambungan. Kepuasan tetap akan diberikan meskipun hasilnya tidak terfokus pada suatu produk secara fisik. Hal ini menyimpulkan bahwa pelayanan selalu berkaitan dengan kepuasan fisik maupun batin masyarakat. (Henriawansah, Mustari and ..., 2016)

Pelayanan publik dikatakan berhasil dan efektif apabila penyelenggara pelayanan telah memberikan kepuasan masyarakat secara maksimal. Pelayanan maksimal ini bisa dilihat dari pelayanannya yang mudah, praktis, cepat, terjangkau sesuai penghasilan rata-rata masyarakat pada umumnya, prosedur yang mudah dipahami dan dipenuhi masyarakat. Dalam meningkatkan dan menjaga kestabilan kepuasan masyarakat, tentunya ada beberapa aspek pendukung yang harus dipahami oleh seluruh pegawai maupun masyarakat agar keberhasilan tujuan tersebut dapat tercapai maksimal. Aspek tersebut bisa dari kedisiplinan dan keahlian dari cara pelayanan ke masyarakat maupun dari ketersediaan fasilitas yang sudah disediakan. Selain itu, masyarakat juga harus

memahami peraturan yang sudah dibuat oleh pihak instansi agar kondisi tetap kondusif dan sesuai dengan SOP. (Irianti, 2018)

Tugas aparatur memanglah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang sebagaimana dijelaskan pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat. Dimana Alinea keempat ini meliputi tugas pokok aparatur mengenai pelayanan terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Selain itu, ditegaskan juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan bahwa konsep yang paling aktual dalam pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhannya yang dilakukan melalui aktivitas secara langsung. Konsep ini tidak hanya diterapkan dalam bidang pemerintahan saja, melainkan juga bisa dalam perdagangan maupun bisnis bidang lainnya. (Henriawansah, Mustari and ..., 2016)

Dari banyaknya upaya instansi dalam memenuhi kepuasan masyarakat, masih banyak aspek yang harus ditingkatkan lagi dari beberapa segi. Yang sebagaimana aparat merupakan abdi masyarakat dimana semua kebutuhan masyarakat harus dipenuhi oleh pihak mereka, namun mereka masih bekerja hanya sebagai melayani masyarakat yang didasari kewajiban bekerja bukan didasari sebagai abdi masyarakat. Maka dari itu, pelayanan dari beberapa instansi masih kurang dan perlu adanya evaluasi agar pelayanan tetap maksimal dan kepuasan masyarakat tetap terjamin. (Henriawansah, Mustari and ..., 2016)

Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal, Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang sebagaimana dijelaskan bahwa pelayanan mengenai administrasi kependudukan maupun administrasi lainnya yang berhubungan dengan pemerintah bisa dilakukan secara daring/ *online*. Hal ini mempermudah masyarakat agar lebih praktis dalam pengurusannya dan tidak lagi menggunakan metode lama yang masih ribet dan menyusahkan. Namun, dalam penerapan pengurusan secara online ini juga harus adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang bagaimana cara penggunaannya dan apa saja prosedurnya. Karena jika tidak ada sosialisasi maka juga tidak ada kemungkinan masih banyaknya masyarakat yang kurang dengan Pendidikan IPTEK. Untuk itu diperlukan pemanduan yang matang ke masyarakat agar mereka mampu menggunakan

aplikasi yang bersangkutan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang diterapkan. (Muhammad, 2022)

Pelayanan yang baik dan berkualitas tidak lepas dari peran penyelenggara layanan yaitu dari pihak instansi pemerintah. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, penyelenggara layanan dituntut untuk memiliki sumber daya keahlian yang sesuai bidang pekerjaan, pribadi sikap yang baik, karena hal itu semua merupakan salah satu aspek pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan kenyamanan mereka. Dalam konteksnya, pelayanan yang diberikan dari pihak instansi pemerintah harus efisien, tidak berbelit-belit dalam memberikan prosedur, mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi, paham dengan perilaku organisasi dalam birokrasi, tidak memakan waktu yang sia-sia.

Namun, harapan masyarakat yang dimana mereka ingin mendapatkan kepuasan pelayanan yang maksimal masih belum terpenuhi secara keseluruhan. Proses pelayanan maupun penyediaan fasilitas masih perlu ditingkatkan lagi dari segi permasalahannya. Permasalahan yang sering dijumpai dari segi pelayanan berada pada kinerja pegawai yang dimana masih kurangnya kedisiplinan, tata cara pelayanannya yang kurang praktis, rendahnya pendidikan aparat, kesadaran tanggung jawab yang masih minim. Sedangkan permasalahan dari segi fasilitas berada pada tingkat kebersihan yang masih kurang, tingkat fungsi yang biasanya harus dibenahi tetapi tidak dibenahi yang membuat kenyamanan masyarakat berkurang, kurangnya penyediaan fasilitas pendukung lainnya yang menjadi point kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara maksimal. (Irianti, 2018)

Di penelitian ini, penulis melakukan survey ke Kelurahan Sememi, Surabaya. Dalam pengurusan akta kelahiran tidak perlu mendatangi kantor pusat yaitu di Dispendukcapil Surabaya. Pengurusan akta kelahiran bisa langsung diurus ke Kelurahan Sememi ataupun melalui cara online yaitu melalui aplikasi KLAMPID. Bagi masyarakat yang kurang memahami sistem digital, bisa mengurus secara offline dengan mendatangi Kelurahan yang nantinya akan dirujuk ke Kecamatan untuk diproses lebih lanjut. Sedangkan bagi mereka yang memahami akan sistem digital, maka bisa langsung mengurus melalui aplikasi KLAMPID yang telah dibuat oleh Pemerintah Surabaya. Di Kelurahan nantinya akan diberikan prosedur apa saja guna mengurus akta kelahiran dan pemberian informasi lebih lanjut saat proses pembuatan akta kelahiran.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 menjelaskan tentang Kelurahan pada Pasal 3, bahwa Kelurahan dipimpin oleh

Lurah yang dimana Lurah bertanggung jawab dan berada dibawah naungan Bupati/ Walikota. Dalam Pasal 4 dijelaskan beberapa tugas Lurah yaitu: 1) Proses melaksanakan kegiatan pemerintahan keluarahan; 2) Melakukan pemberdayaan terhadap masyarakat; 3) Melakukan pelayanan masyarakat semaksimal mungkin; 4) Menyelenggarakan peraturan terhadap ketertiban umum dan memberikan ketentraman kepada masyarakat; 5) Menjaga fungsi pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang disediakan untuk masyarakat; 6) Pembinaan mengenai Lembaga Kemasyarakatan.

Penelitian pertama di Kelurahan Sememi Surabaya pelayanan yang diberikan memang sudah bisa dikatakan cukup baik. Namun, masih perlu peningkatan dalam hal pelayanan administrasi pengurusan dokumen kependudukan. Dilihat dari fasilitas yang tersedia, sudah tertata rapi dan nyaman dalam segi pandangan. Penataan fasilitas seperti tempat duduk, tempat sampah, meja, ataupun fasilitas lain sudah tertata rapi dan nyaman. Pendingin ruangan yang diberikan juga sudah cukup nyaman untuk masyarakat di suhu yang tinggi seperti Surabaya ini. Namun, beberapa ruangan pegawai juga masih ada yang pengap dan perlu ventilasi tau pendingin yang lebih. Dari segi kebersihan masih perlu ditingkatkan lagi terutama di bagian toilet, musholla, dan halaman kelurahan. Masih banyaknya sampah yang mungkin memang tidak terlalu berserakan, namun kebersihan tetap harus terjaga. Tempat cuci tangan untuk masyarakat yang tidak ada tissue ataupun lap untuk pengering juga perlu dibenahi agar tangan tetap kering dan tidak menyebabkan dokumen basah ataupun lusuh saat dipegang. Selain itu area parkir yang kurang menetap membuat masyarakat menjadi parkir sembarang di setiap sudut kluar kelurahan.

Permasalahan yang selanjutnya adalah belum maksimalnya administrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran. Belum maksimalnya pelayanan ini dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang berbelit-belit dan susah dipahami, penjelasan mengenai prosedur ke masyarakat masih kurang jelas sehingga dalam pengumpulannya masyarakat kurang melengkapi berkas. Penerapan perilaku organisasi juga masih kurang diterapkan dalam proses kerja di Kelurahan Sememi Surabaya. Penanganan yang lama dan kurang ramah juga membuat masyarakat menjadi kurang nyaman sehingga enggan untuk menanyakan perihal yang kurang jelas dari pihak Kelurahan. Terkadang juga, saat akta kelahiran sudah terselesaikan dari pihak Kecamatan lengkap dengan tanda tangan dan blanko dan dirujuk ke Kelurahan untuk diberikan ke masyarakat, pemanggilan dari pihak Kelurahan ke masyarakat juga lama. Kurangnya tanggung jawab pribadi terhadap *jobdesk*-nya juga membuat sebuah pengurusan dokumen

menjadi lama terselesaikan. Hal seperti ini terjadi karena penerapan perilaku organisasi perlu dievaluasi dan ditingkatkan lebih maksimal kembali agar semua pekerjaan bisa sesuai dengan *job desk* masing-masing dan terselesaikan tepat waktu.

Perilaku organisasi sendiri merupakan tindakan atau perilaku seseorang yang sangat berpengaruh terhadap berjalannya organisasi. Jika perilaku pribadi kurang maksimal dan kurang berkontribusi maka organisasi juga tidak akan berjalan dengan lancar. Di Kelurahan Sememi ini beberapa perilaku organisasi juga perlu ditingkatkan kembali agar kegiatan administrasi dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Perilaku yang kurang dipermaksimalkan lagi adalah seperti tanggung jawab, kurangnya kepedulian antar sesama, kurang tepat waktu dalam mengerjakan tugas, serta solidaritas yang perlu ditingkatkan lagi agar semua pekerjaan dapat terselesaikan sesuai prosedur, tepat waktu, dan tidak terjadi tumpang tindih tugas maupun kesalah pahaman antar sesama. Jika perilaku organisasi dapat berjalan baik maka rasa kekeluargaan juga dapat terjaga antar sesama yang nantinya akan menumbuhkan kenyamanan dalam proses bekerja di Kelurahan.

Dari beberapa faktor permasalahan di Kelurahan Sememi Surabaya, yang paling banyak ditemui adalah di bagian administrasi dalam penanganan dokumen masyarakat. Untuk itu, peneliti ingin melakukan penelitian di Kelurahan Sememi untuk memberikan solusi dan mengatasi permasalahan yang sudah terjelaskan. Jika administrasi mengalami gangguan kerja maka sangat berpengaruh ke masyarakat yang nantinya menyebabkan adanya penilaian negatif yang membuat nilai martabat pelayanan Kelurahan terpendang kurang dan tidak memuaskan. Hal ini bisa mendapat sorotan negatif juga dari Pemerintah setempat. Untuk itu, administrasi memang harus sangat diperhatikan dan dijalankan sesuai tugas dengan waktu yang tepat dan proses yang praktis. Karena sebenarnya juga adalah pelayanan berguna atas dasar terjaminnya kepuasan masyarakat.

B. KAJIAN TEORI

Landasan teori secara umum dapat diartikan sebagai pernyataan yang disusun secara sistematis dan memiliki variabel yang kuat. Landasan teori secara isi memuat teori-teori dan hasil penelitian, dimana teori dan hasil penelitian yang digunakan ini digunakan sebagai kerangka teori peneliti untuk menyelesaikan penelitian.

Administrasi Publik

Menurut Sjamsiar (2010:2), administrasi secara sempit diartikan sebagai manajemen tata usaha atau pencatat sebagai manajemen. Di sisi lain, administrasi dalam arti yang lebih luas mencakup delapan elemen organisasi, manajemen, hubungan/komunikasi, kepegawaian, keuangan, persediaan dan manajemen/kantor, perbekalan, hubungan masyarakat sebagaimana dirinci dalam The Liang Gie dalam Sjamsiar (2010: 18). Sedangkan menurut Sondang (1999:2), administrasi adalah keseluruhan proses suatu jasa dan keputusan yang dibuat, dan pelaksanaannya biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Publik adalah terjemahan bahasa Inggris dari "publik". Kamus Besar Pustaka Bahasa Indonesia(2001) mendefinisikan masyarakat, mendefinisikan sebagian besar orang (umum), setiap orang yang datang (melihat, mengunjungi, dll). Sebaliknya, dalam kamus Indonesia-Inggris (John M. Echois dan Hassan Saddily, 1997), publik diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris sebagai "public" yang berarti orang-orang (pada umumnya) atau masyarakat umum.

Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi pada hakikatnya mendasar pada ilmu perilaku sendiri yang dikembangkan dengan pusat perhatian pada tingkah laku manusia dalam suatu organisasi. Kegiatan perilaku organisasi mendapat perhatian khusus pada kegiatan administrasi dalam organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta. (Li and Pustaka, 2002)

Perilaku organisasi adalah bidang ilmiah yang mempelajari perilaku apa yang seharusnya ada di tingkat individu, di tingkat kelompok, dan bagaimana pengaruhnya terhadap pekerjaan (baik kinerja individu, kelompok, maupun organisasi). Perilaku organisasi juga dikenal sebagai studi tentang organisasi.

Menurut Thoah (2014:33) perilaku manusia adalah interaksi antara pribadi dengan individu dengan ruang lingkup lingkungannya yang mempunyai fungsi tujuan tertentu. Sedangkan menurut Davis dikutip dari Darma tentang perilaku organisasi dalam bukunya "Perilaku Dalam Organisasi" (1996:5) adalah bahwa perilaku organisasi merupakan pemilihan dan penerapan di suatu organisasi tentang bagaimana perilaku orang-orang dalam melakukan sebuah kegiatan tertentu. (Davis, 1993)

Menurut Sedarmayanti (2007:261) indikator untuk mengukur kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Prestasi kerja, merupakan hasil kerja karyawan dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun secara kuantitas kerja.

2. Keahlian, merupakan kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.
3. Perilaku, merupakan tingkah laku karyawan yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
4. Kepemimpinan, merupakan kemampuan manajerial dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara cepat dan tepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari kata melayani, yang mempunyai arti melayani kepentingan dan kemauan orang lain (Hodges dalam Sutarto, 2002;123). Pendapat lain dari Moenir (2008;12) pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang berasal dari orang lain untuk seseorang yang tidak memiliki kepentingan secara langsung terhadap sesuatu yang dilakukannya. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparat instansi pemerintah dan daerah dalam bentuk barang maupun jasa untuk menyajahterahkan semua kebutuhan masyarakat. Departemen Dalam Negeri mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan terciptanya kepuasan dan keberhasilan rencana kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dimana dalam prosesnya dibutuhkan hubungan interpersonal dan kepekaan yang tinggi agar tidak terjadi kekurangan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu susunan kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia yang dilakukan secara adil, tegas, handal, tepat waktu, cermat, santun, dan tidak deskriminatif. (Syariah *et al.*, 2022)

Tugas pokok pemerintah memanglah memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin. Dalam menjalankannya juga tetap harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tetap menjadi acuan atas keberhasilan tujuan. Dalam hal ini, dapat kita ketahui bahwa pemerintah sangat berperan penting dalam penyelenggaraan wewenang dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk itu, dalam penyelenggaraannya, pemerintah harus bersikap tegas, adil, professional, agar tujuan tidak terjadi kesalahan dan fungsi pelayanan publik bisa terlaksanakan.

Terdapat tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis dalam memulai pengembangan *good governance*, yaitu:

1. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan dorongan baik dari masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah
2. Pelayanan publik merupakan wadah dimana terdapat banyak aspek yang bersih serta program *good governance* dapat diperjelaskan dengan mudah.
3. Semua kepentingan pemerintah mulai dari swasta, masyarakat, mekanisme pasar, sistem pemerintahan, merupakan semua unsur dari pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan hanya oleh instansi pelaksana, baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik sudah tidak layak lagi dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah. Demikian juga layanan swasta yang tidak dapat dipahami sebagai layanan yang diberikan oleh lembaga non-pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan hanya dari karakteristik lembaga pelaksana dan sumber pendanaannya. Kriteria yang secara tradisional digunakan untuk membedakan antara layanan publik dan swasta tidak lagi dapat dengan mudah digunakan untuk mendefinisikan layanan publik.

Menurut Moenir, untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat atau instansi pemerintah perlu mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau kepuasan pelanggan atau masyarakatnya. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan membuat masyarakat senang sebagai pelanggan jika didukung oleh faktor-faktor seperti:

1. Pemahaman dan pengertian kesadaran dari para pejabat pemerintah
2. Pemahaman dan pengertian kesadaran dari pimpinan dan pelaksana
3. Terdapat peraturan yang terstruktur
4. Organisasi yang berjalan secara cukup dinamis
5. Pendapatan pegawai yang cukup dan sesuai dengan prosedur daerah dan negara
6. Keahlian profesi yang profesional dan sesuai dengan bidang pekerjaan
7. Sarana dan prasarana yang memadai dan layak pakai

Standar Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa dalam setiap diselenggarakannya pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan untuk setiap masing-masing dan jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan penyelenggara sebagai pedoman bagi masyarakatnya dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Sedangkan menurut Ruhana, standar pelayanan publik (dalam Mulidiah, 2014;90) merupakan spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibekukan sebagai patokan pada penyelenggaraan berbagai pelayanan publik. Standar pelayanan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua orang dengan status ekonomi yang berbeda, jarak geografis, dan perbedaan kemampuan fisik dan mental. (Wijaya *et al.*, 2019)

Penyelenggaraan atau pemberian pelayanan publik memerlukan standarisasi pelayanan tersebut. Selain itu, standarisasi pelayanan publik harus disosialisasikan agar dapat diakses atau dikenal oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar Pelayanan Publik diartikan sebagai sarana yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik dan selanjutnya diikuti oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik paling minimal diantaranya harus mencakup:

1. Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi penyelenggara dan penerima termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, dimana mulai dari pengajuan permohonan kebutuhan sampai penyelesaian termasuk pengaduan
3. Rincian biaya pelayanan tercantumkan di proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Hasil pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan prosedur
6. Sarana dan prasarana harus memadai dalam proses pelayanan publik
7. Keahlian petugas dalam menjalankan tugasnya harus professional dan menguasai sesuai dengan bidangnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan public. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas.pelayanan yang baik. Menurut Brady dan Conin dari Afial (2009:88) dijelaskan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan dengan kenyataan untuk layanan yang diterima dengan harapan layanan yang diterima. Pendapat lain dikemukakan oleh Samosir Parashuraman, Zeithaml dan Berry dalam Samosir (2005:28) mengemukakan

kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan dengan memberikan pelayanan yang diterima konsumen. Dari pemahaman ini kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penyampaian nilai dari masyarakat berdasarkan perbandingan apa yang dirasakan dan apa yang didapatkan, serta apa yang diharapkan dari sebuah layanan.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2002:59) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan dan control yang diharapkan memiliki manfaat dalam memuaskan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak terlihat dari sudut pandang penyelenggara dan penyedia layanan, Namun berdasarkan persepsi masyarakat, pelanggan merupakan penerima layanan yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, merekalah yang menilai dan menentukan kualitas layanan.

Sedangkan Sinambella dkk (2006:6) dalam Pasolong (2007:133) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik tercermin dari: (1) Transparansi, artinya pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak serta mudah dimengerti dalam pengelolaannya, (2) Akuntabilitas, artinya, dapat menggambarkan pelayanan sesuai dengan ketentuan undang-undang, (3) Kondisional, yaitu layanan yang tunduk pada kondisi dan kapasitas pemberi dan penerima layanan, dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, (5) Persamaan hak yaitu pelayanan tanpa diskriminasi dalam hal apapun seperti suku, ras, agama, golongan atau status social, (6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antar penyelenggara dan penerima pelayanan publik.

Zeithmal dkk (1990) mengemukakan bahwa *expected service* dan *perceid service* mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan agar pelayanan public dapat berjalan sesuai tujuan dan maksimal. 10 Dimensi tersebut diantaranya adalah:

1. Tangible, aset berwujud terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
2. Keandalan terdiri dari kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar
3. Responsiveness, yaitu kesediaan untuk membantu konsumen mengambil tanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Persyaratan kompetensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang memadai dengan peralatan untuk memberikan layanan.

5. Kesopanan, yaitu sikap atau perilaku yang ramah, mudah didekati, tanggap terhadap keinginan konsumen dan kesediaan untuk terlibat dalam kontak atau hubungan pribadi.
6. Kredibilitas adalah sikap jujur dalam melakukan segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
7. Keamanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. Kemudahan akses, yaitu kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan.
9. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan dan keinginan pelanggan dan untuk menjaga informasi baru kepada public.
10. Memahami pelanggan berarti melakukan segala upaya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

Akta Kelahiran

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah adalah di bidang pelayanan pengendalian kependudukan adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan suatu data yang sangat penting dimiliki oleh seseorang. Mencatat peristiwa dan kejadian penting individu dalam buku akta kantor catatan sipil berarti menyimpan dokumen status keimigrasian dengan jaminan kepastian hukum bahwa orang tersebut adalah warga negara.

Akta kelahiran merupakan bukti sah adanya hubungan perdata anak dengan ayah dan ibunya. Akta kelahiran berisi nama orang tua. Jika ibu melahirkan tanpa ayah atau status perkawinan tidak dicatat, akta kelahiran hanya memuat nama ibu, sehingga anak hanya memiliki hubungan perdata dengan ibu.

Akta kelahiran adalah surat yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dan berkaitan dengan adanya suatu kelahiran dalam rangka menerima atau memperoleh kepastian tentang status hukum keberadaan seseorang. Masyarakat membutuhkan bukti otentik yang sifat buktinya mampu dipandu untuk membuktikan status hukum seseorang. Pemahaman ini menempatkan akta kelahiran di depan hukum untuk membuktikan identitas kewarganegaraan anak, yang merupakan hak setiap bayi yang baru lahir.

Memiliki akta kelahiran memiliki banyak manfaat dan makna. Pertama, ada bukti bahwa negara mengakui identitas warganya. Kedua, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional di bidang pendidikan, kesehatan, kemasyarakatan dan perlindungan anak. Ketiga, merupakan bukti pertama kewarganegaraan dan identitas diri anak yang pertama. Keempat, warisan seorang anak dari orang tua merupakan bukti yang sangat kuat. Kelima, mencegah

pemalsuan usia, perkawinan di bawah umur, kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal, dan eksploitasi seksual. Keenam, sebagai instrumen hak anak. Anak-anak secara hukum berhak atas perlindungan sipil, kesehatan, pendidikan, perumahan dan hak-hak lainnya. (Syariah *et al.*, 2022)

C. METODE PENELITIAN

Dalam penulisan penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan metode kualitatif ini karena dalam metode ini dapat melakukan penggambaran serta observasi obyek maupun fenomena sekitar yang nantinya bisa dideskripsikan dan bisa juga disertakan data yang hasilnya jelas, logis, sistematis, dan akurat. Menurut (Endi, Esia Jera R. 2019) menyatakan bahwa metode kualitatif bisa disebut juga sebagai metode deskriptif yang dimana dapat diartikan sebagai sebuah aspek-aspek dan cara memecahkan masalah penelitian dengan menyajikan paparan gambaran objek yang diobservasi atau diselidiki. Dalam hal ini yang diobservasi bisa dalam bentuk makhluk hidup, tempat, keadaan sekitar, maupun jumlah populasi.

Fokus penelitian merupakan rangkaian bentuk susunan permasalahan yang di jelaskan sebagai pusat dalam topik penelitian. Fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data agar tidak terjadi bias terhadap data yang di ambil, menyamakan pemahaman, dan cara pandang terhadap analisis ini. Selain itu dengan adanya fokus penelitian maka point-point yang diteliti nantinya akan lebih terarah. Karena jika sebuah penelitian bisa terarah dan ditegaskan maka jangkauan ruang lingkup penelitian bisa lebih tersorot dan lebih mudah mencari data-datanya. Dalam fokus penelitian ini menggunakan teori Zeithmal dkk (1990) mengemukakan bahwa *expected service* dan *perceid service* mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai tujuan dan maksimal. 10 Dimensi tersebut diantaranya adalah:

1. Tangible (bukti fisik), aset berwujud terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
2. Keandalan terdiri dari kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu konsumen mengambil tanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Persyaratan kompetensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang memadai dengan peralatan untuk memberikan layanan.
5. Kesopanan, yaitu sikap atau perilaku yang ramah, mudah didekati, tanggap terhadap keinginan konsumen dan kesediaan untuk terlibat dalam kontak atau hubungan pribadi.
6. Kredibilitas adalah sikap jujur dalam melakukan segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
7. Keamanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. Kemudahan akses, yaitu kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan.
9. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan dan keinginan pelanggan dan untuk menjaga informasi baru kepada public.
10. Memahami pelanggan berarti melakukan segala upaya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

Dalam teori tersebut peneliti lebih cenderung berfokus dalam indikator bagian pelayanan administrasi dikarenakan penelitian ini meneliti tentang pelayanan administrasi di Kelurahan Sememi. Namun, indikator lainnya juga akan tetap digunakan sebagai pelengkap hasil penelitian dan sebagai point untuk membantu menyelesaikan permasalahan pada latar belakang secara maksimal dan sesuai prosedur.

Fokus penelitian dalam analisis ini untuk mencari dan mengetahui tentang pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Sememi dalam pembuatan akta kelahiran, fasilitas yang diberikan, pelayanan dari bagaimana pegawai menangani ajuan masyarakat maupun menjawab pertanyaan masyarakat yang terjadi di Kelurahan Sememi Surabaya.

Penelitian ini dilakukan di daerah Kelurahan Sememi yang berlokasi di Jl. Raya Kendung Sememi No.2 Surabaya. Peneliti mengambil lokasi ini dikarenakan strategis dan terjangkau dari banyak kalangan masyarakat. Pengambilan di lokasi ini juga dikarenakan fenomena permasalahannya belum ada yang meneliti. Sebelumnya belum ada yang meneliti di Kelurahan Sememi, maka dari itu peneliti memilih dan melakukan penelitian disini agar dapat melakukan perubahan dan memberikan solusi dari permasalahan yang ada di Kelurahan Sememi. Hal ini dilakukan karena Kelurahan Sememi juga merupakan tempat penting yang diperlukan masyarakat. Untuk itu, jika berbagai permasalahan tidak segera diperbaiki maka juga akan berdampak buruk ke instansi maupun masyarakat. Jadi

disini peneliti mengambil fokus penelitian yaitu bagian pelayanan administrasi serta pentingnya perilaku organisasi dalam penerapan pelayanannya. Lokasi penelitian ini juga tidak terlalu terpencil sehingga banyak kalangan masyarakat yang datang dan hasilnya lebih banyak informasi yang didapatkan. Pengambilan lokasi di Surabaya juga menyesuaikan dengan domisili peneliti yang sama-sama bertempat tinggal di Surabaya. Untuk itu dihimbau mengambil sebuah lokasi penelitian yang bisa ditempuh oleh peneliti serta strategis guna mendapatkan banyak informasi dan observasi penelitian.

Metode bagian observasi ini merupakan metode yang dilakukan dengan teknik pengamatan langsung ke lokasi penelitian; Proses wawancara terstruktur juga cenderung lebih singkat daripada wawancara mendalam; dan Dokumentasi yang meliputi jurnal-jurnal, meneliti lokasi, meneliti situasi di lokasi, meneliti kebijakan dan peraturannya, notulen waktu ada rapat, benda-benda yang mungkin ada nilai akademis atau memiliki sebuah nilai pendidikan ataupun keunikan, kegiatan setiap harinya.

D. PEMBAHASAN HASIL

Dalam melakukan pelayanan tentunya harus dilakukan secara maksimal agar masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Semua organisasi tentunya mempunyai faktor-faktor tertentu guna mencapai tujuan atas kepuasan masyarakat tersebut. Selain itu juga tentunya mempunyai faktor pendukung dan penghambat dalam proses berjalannya pelayanan. Hal ini harus dipahami oleh seluruh pegawai karena semua penghambat harus diberikan solusi dan semua pendukung harus tetap dipertahankan bahkan lebih baik lagi jika semakin ditingkatkan.

Di Kelurahan Sememi Surabaya menduduki jumlah pembagian RT dan RW serta populasi masyarakat yang paling tinggi diantara kelurahan lain yang masih dalam lingkup Kecamatan Benowo. Dengan adanya hal itu maka tentunya akan lebih banyak masyarakat yang mengurus berbagai dokumen dan pelayanan juga akan semakin meningkat tenaganya. Dengan adanya jumlah masyarakat yang tinggi pekerjaan akan semakin padat dan lebih banyak tugas dokumen maupun fisik yang harus dikerjakan . Untuk itu, pegawai juga harus senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal atas dasar kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam keberhasilan suatu pelayanan. Dimana adanya kualitas dapat mengukur seberapa tinggi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Jika tidak ada tolak ukur kualitas maka

pelayanan akan berjalan tanpa adanya aturan, tujuan, dan berjalan semauanya. Di penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan administrasi yang dimana dalam meneliti harus mempunyai pedoman teori agar konsep penelitian lebih terstruktur dan mudah dimengerti. Disini peneliti menggunakan teori oleh Zeithmal dkk (1990) yang mengemukakan bahwa *expected service* dan *perceid service* mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik (Agustina, 2015). Dalam menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik terdapat 10 dimensi yang harus diperhatikan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai tujuan dan maksimal. 10 Dimensi tersebut diantaranya adalah:

1. Tangible (bukti fisik), aset berwujud terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.

Bukti fisik disini yang dimaksudkan adalah ketersediaan fasilitas Kelurahan Sememi yang disediakan untuk pegawai maupun untuk masyarakat. Fasilitas sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan karena sebagai penunjang kepuasan masyarakat dan juga sebagai penunjang proses kerja pegawai agar dapat sepat terselesaikan.

Menurut argument “Adi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 11 April 2023 mengatakan:

“Memang, fasilitas di Kelurahan Sememi ini masih perlu ditingkatkan lagi dan perlu dilengkapi lagi seperti bagian fasilitas sarana prasarana soalnya memang kadang agak kurang bikin nyaman saat bekerja tetapi juga biasanya kebersihan balik lagi ke kesadaran pribadi”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Titin” pada wawancara tanggal 11 April 2023 mengatakan:

“Sebenarnya tidak masalah untuk keseluruhan fasilitas karena saya hanya perlu di ruang tunggu dan mengurus berkas, namun pernah saya ke toilet memang pintunya kurang bisa ditutup rapat dan suasana toilet juga agak kumuh”, ucapnya.

Bukti fisik disini merupakan fasilitas yang diberikan dari kelurahan kepada masyarakat. Mulai dari fasilitas luar ruangan hingga dalam ruangan. Selain untuk masyarakat, fasilitas juga harus diberikan kepada pegawai guna penunjang berjalannya pelayanan di kelurahan. Namun fasilitas yang disediakan ada yang perlu diperbaiki seperti toilet yang kurang bersih dan pintu yang kurang maksimal fungsinya, lahan parkir yang kurang tepat dimana tidak

adanya lahan parkir khusus sehingga masyarakat menjadi parkir sembarangan di setiap sudut di Kelurahan Sememi. Selain itu area musholla juga perlu diperhatikan lebih dari segi kebersihan dikarenakan tempat suci untuk beribadah. Tidak hanya area musholla melainkan seluruh sudut harus tetap dijaga kebersihan agar terasa nyaman dalam proses berjalannya kegiatan. Kondisi dalam ruangan yang agak pengap juga perlu diperbaiki seperti menata kembali penataan barang didalamnya dan menambah ventilasi atau pendingin ruangan agar pegawai dalam menjalankan tugasnya dapat terasa nyaman dan konsentrasi akan pekerjaan tetap stabil.

Jadi menurut beberapa data dokumentasi dan wawancara kualitas bagian fasilitas di Kelurahan Sememi memang perlu ditingkatkan lagi agar lebih nyaman dan lebih rindang dipandang oleh pegawai maupun masyarakat. Fasilitas juga sangat perlu diperhatikan karena untuk menunjang proses seluruh kegiatan yang ada di Kelurahan Sememi Surabaya.

2. Keandalan terdiri dari kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar.

Keandalan disini merupakan sebuah keahlian yang dimiliki pegawai dalam melakukan aktivitas pelayanan. Keandalan tersebut bisa seperti kemampuan penyampaian secara lisan, kemampuan secara tulisan, maupun kemampuan secara tindakan. Semua keandalan tersebut merupakan keandalan dasar yang memang semua pegawai harus menanamkan pemahaman yang tinggi.

Menurut argument “Okto” selaku Lurah di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 13 April 2023 mengatakan: “Pegawai disini rata-rata sudah memahami SOP dan menjalankannya dengan baik. Selain itu kemampuan di bagian tugasnya masing-masing juga dapat berjalan lancar. Dalam melayani masyarakatpun juga sudah teliti dan terselesaikan tanpa ada masalah”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Sumarni” pada wawancara tanggal 13 April 2023 mengatakan: “Pegawai disini sudah cepat dalam melayani saya waktu saya datang mengurus akta kelahiran. Cara menjelaskannya ke saya mengenai apa saja persyaratan berkas juga sudah jelas dan juga

mengerti semua apa yang saya tanyakan dan juga menjelaskan bagaimana sistem online pembuatan akta kelahiran,” ucapnya.

Keandalan ini merupakan suatu keahlian yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat. Keandalan ini dapat dilihat dari kinerja pegawai maupun kompetensi pegawai. Tapi untuk keandalan lebih diperhatikan ke dasar kompetensi yang dimiliki pegawai. Jika pegawai tidak mempunyai kompetensi dasar maka juga tidak dapat menemukan keahlian yang dimiliki cocok untuk bekerja di bagian bidang mana. Keandalan ini dapat dilihat dari pegawai dalam melayani melalui pelayanan lisan, pelayanan tulisan, maupun pelayanan perbuatan.

Di Kelurahan Sememi dalam unsur keandalan sudah dapat dikatakan baik dikarenakan seluruh pegawai dapat mengoperasikan tugasnya masing-masing dengan baik dan cekatan. Dikatakan baik karena pegawai satu sama lain mempunyai pemahaman pelayanan dasar dalam melayani masyarakat secara sama dan menginginkan masyarakat mendapat pelayanan secara maksimal. Mulai dari memberikan salam, menjelaskan suatu prosedur, atau melayani suatu berkas dokumen pengajuan dari masyarakat.

Jadi, dapat disimpulkan di Kelurahan Sememi ini dalam kualitas unsur keandalan sudah dapat dikatakan baik dan jelas. Untuk itu keandalan seperti ini harus tetap dipertahankan agar masyarakat tetap memberikan pandangan dan nilai positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sememi.

3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu konsumen mengambil tanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Daya tanggap disini merupakan kecekatan pegawai dalam merespon masyarakat. Selain itu juga memahami tanggapan masyarakat yang diajukan ke pegawai dan juga memahami bagaimana solusi atas pengajuan tersebut. Daya tanggap juga dapat mengukur kefokuskan pegawai dalam proses kerja yang dilakukan dimana pegawai yang fokus akan cepat menanggapi tanggapan sedangkan pegawai yang kurang fokus akan lebih lama untuk merespon tanggapan.

Menurut “Susanti” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 17 April 2023 mengatakan:

“Kadang kalau ada beberapa masyarakat yang menanyakan banyak perihal memang beberapa pegawai ada yang kurang paham, kadang juga kurang tanggap sama pertanyaan dari masyarakat yang akhirnya dijawabnya ngawur yang membuat masyarakat jadi lebih bingung,” ucapnya.

Sedangkan menurut “Sumardi” selaku salah satu masyarakat pada wawancara tanggal 17 April 2023 mengatakan: “Waktu itu pernah tanya kalau akte belum jadi lihat perkembangannya dimana tapi dijawabnya di Kelurahan, akhirnya saya sering ke kelurahan untuk menanyakan akte kelahiran yang sudah saya ajukan. Dan rupanya kata pegawai satunya melewati aplikasi online dapat dilihat akte sudah sampai tahap mana,” ucapnya.

Daya tanggap merupakan pemahaman pegawai dalam menangkap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Daya tanggap sangat berguna dalam pelayanan dikarenakan tugas pegawai adalah merespon seluruh masyarakat dengan cepat dan dapat menjawab pertanyaan dengan jelas. Jika daya tanggap pegawai kurang maka masyarakat akan merasa kurang nyaman karena pertanyaan yang diajukan kurang dimengerti oleh pegawai dan penjelasan dari pegawai juga kurang bisa dipahami.

Di Kelurahan Sememi ini daya tanggap masih perlu ditingkatkan lagi karena beberapa masyarakat yang mengajukan pertanyaan terkadang pegawai melempar ke pegawai lain untuk membantu menjawabnya. Selain itu juga saat masyarakat merasa masih perlu menanyakan beberapa hal juga terkadang kurang tegas menanggapi yang membuat masyarakat menjadi kurang dihargai karena pertanyaan yang diajukan memang tidak begitu ditanggapi oleh pegawai.

Jadi, menurut beberapa wawancara daya tanggap di Kelurahan Sememi perlu ditingkatkan lagi untuk seluruh pegawai. Karena jika daya tanggap kurang maka juga akan menyebabkan beberapa kekeliruan yang nantinya bisa berdampak pada berkas dokumen dan pandangan negative dari masyarakat. Selain itu juga jika daya tanggap kurang juga akan kesusahan dalam memahami dan melayani masyarakat yang mengajukan berbagai berkas maupun menanyakan beberapa pertanyaan perihal dokumen kependudukan lainnya.

4. Persyaratan kompetensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang memadai dengan peralatan untuk memberikan layanan.

Kompetensi hampir sama dengan keahlian ataupun keandalan. Hal ini dikatakan hampir sama dikarenakan sama-sama tentang kualitas diri dalam sebuah dasar pelayanan. Pegawai harus memahami dasar keterampilan, pengetahuan, kemampuan, serta wewenang dalam proses bekerja. Karena bagi pegawai yang memahami dan menguasai kompetensi maka proses pelayanan juga akan berjalan dengan baik.

Menurut argument dari “Yudi” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:

“Kompetensi pegawai disini saya rasa cukup menguasai dilihat dari cara menyampaikan penjelasan, melakukan pengarsipan dokumen kemasayarakat. Soalnya untuk menjadi pegawai juga harus memenuhi kompetensi dasar terlebih dahulu baru bisa masuk ke kelurahan sini”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Raharjo” pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan:

“Saya rasa pegawai disini sudah paham kompetensi dasarnya, soalnya dalam melayani saya mulai dari segi tutur bicara, menunjukkan berkas, mengelola berkas sudah baik dan tidak lelet. Selain itu juga saya dapat cepat paham dengan napa yang dijelaskan oleh pegawai”, ucapnya.

Kompetensi disini sama dengan keahlian, dimana sebagai pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan memang harus mempunyai keahlian dasar terlebih dahulu agar proses kerjanya dapat berjalan dengan lancar dan baik. Kompetensi dasar disini yaitu kompetensi dalam melayani secara lisan, melayani secara tulis, maupun melayani secara langsung dengan perbuatan. Hal dasar seperti ini memang harus benar-benar dikuasai oleh masing-masing pegawai tanpa terkecuali.

Di Kelurahan Sememi kompetensi yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Mulai dari menyambut kedatangan masyarakat, melayani pengajuan berkas masyarakat, menjelaskan prosedur ke masyarakat, maupun menunjukkan proses langsung ke masyarakat. Mungkin masih ada

beberapa pegawai yang kurang tanggap dalam menangani masyarakat, namun untuk hal kompetensi di Kelurahan Sememi ini seluruh pegawai sudah menguasai pemahaman akan keahlian atau kompetensi dasar yang harus dimiliki sebagai pegawai yang bertugas untuk melayani masyarakat.

Jadi, untuk unsur kualitas kompetensi di Kelurahan Sememi ini sudah cukup baik dan hampir seluruh pegawai memahami konteks dasar kompetensi dalam pelayanan. Dan untuk itu akan lebih baik jika ini tetap dipertahankan agar menjadi nilai positif tersendiri untuk Kelurahan Sememi dan masyarakat juga akan merasakan pelayanan yang maksimal.

5. Kesopanan, yaitu sikap atau perilaku yang ramah, mudah didekati, tanggap terhadap keinginan konsumen dan kesediaan untuk terlibat dalam kontak atau hubungan pribadi.

Kesopanan disini merupakan sikap ramah dan lemah lembut kepada masyarakat dalam menyampaikan pelayanan. Dimana kesopanan nantinya akan membuat masyarakat lebih leluasa mengajukan pengaduan serta lebih leluasa dalam berkomunikasi dengan pegawai. Kesopanan juga menjadikan tolak ukur untuk antar sesama saling menghargai dan menghormati tanpa membedakan ras, umur, ataupun adat istiadat.

Menurut argument “Shokib” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan: “Kesopanan disini sangat berperan penting untuk menunjang kepuasan masyarakat. Dengan kita menerapkan penuh sikap sopan maka kita juga akan dinilai baik dalam melakukan pelayanan ke masyarakat”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Darmini” pada wawancara tanggal 19 April 2023 mengatakan: “Saya kalau mengurus dokumen ke kelurahan ini selalu disambut dengan sopan. Walaupun saya banyak tanya juga pegawai tidak ada yang menyentak saya malah dijelaskan mulai dari awal sampai saya benar-benar paham”, ucapnya.

Kesopanan merupakan salah satu unsur dari kinerja pegawai di kelurahan. Kesopanan juga merupakan tingkah laku yang harus dimiliki oleh setiap orang. Kesopanan dapat juga berbuat salin menghargai satu sama lain dan berkata secara halus kepada sesama

lain. Dengan adanya kesopanan maka akan mengurangi kemungkinan pertikaian atau keinggungan antar pendapat.

Di Kelurahan Sememi ini kesopanan sudah bisa dikatakan cukup baik. Pegawai di Kelurahan Sememi melayani seluruh masyarakat dengan sopan tanpa membeda-bedakan umur, ras, Bahasa, maupun adat istiadat. Pegawai melayani juga dengan santun dan berbicara secara lemah lembut tanpa ada nada tinggi kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat juga menghormati pegawai dengan sopan juga tanpa harus ada sebuah ketidaksalahpahaman yang menyebabkan pertikaian.

Jadi, untuk kesopanan di Kelurahan Sememi ini sudah bisa dikatakan baik karena memang kesopanan merupakan unsur penting dalam pelayanan agar tidak terjadinya sebuah rasa tidak nyaman atau pertikaian karena tidak sopan ke masyarakat ataupun sebaliknya. Untuk itu wajib bagi siapapun agar selalu berperilaku sopan karena sesama manusia memang harus saling menghargai dan menghormati satu sama lain.

6. Kredibilitas adalah sikap jujur dalam melakukan segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Kredibilitas ini juga sangat penting karena bersikap jujur memang menentukan baik tidaknya pribadi perseorangan. Selain itu sikap jujur juga akan menentukan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Dengan menerapkan sikap jujur maka akan membuat semua proses pekerjaan akan berjalan lebih lancar tanpa adanya saling tudah atas hal yang disembunyikan.

Menurut argument “Rina” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 24 April 2023 mengatakan:

“Memang terkadang tiba-tiba mendadak ada urusan pribadi yang mungkin tidak bisa ditinggal. Untuk itu membuat alasan yang akurat agar masyarakat tidak jenuh menunggu atau tidak merasa diabaikan. Tapi setelah itu pegawai tetap melayani seperti biasa atau kadang juga sudah dilempar ke pegawai lainnya untuk menangani sementara dahulu gitu”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Lilis” pada wawancara tanggal 24 April 2023 mengatakan:

“Wah kalau itu saya kurang tahu, tapi selama saya mengajukan dokumen disini saya langsung dilayani dan pelayanan dari pegawai

juga sudah lumayan baik tidak bertele-tele dan tidak begitu lama juga”, ucapnya.

Sikap jujur ini memang tidak semua dimiliki oleh orang lain. Namun akan lebih baiknya kita untuk selalu berbuat jujur ke siapapun dan bagaimanapun keadaannya agar situasi tidak semakin buruk dan bisa untuk segera mencari solusi dalam sebuah permasalahan. Sikap jujur adalah dimana seseorang mengatakan apa adanya yang dialami, apa adanya situasi dan kondisi, dan apapun yang sedang terjadi tanpa menambah-nambahkan fakta lain atau mengurangi-ngurangi fakta lain.

Di Kelurahan Sememi ini sudah cukup baik dalam bersikap jujur dalam pelayanan. Namun, kadang terjadi ketidakjujuran dalam hal ada suatu kesibukan pribadi yang nantinya dibuat alasan masih dalam pelayanan online. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang mendatangi ke Kelurahan akan menunggu beberapa waktu terlebih dahulu sampai urusan tersebut terselesaikan. Untuk kegiatan lain pegawai sudah bisa dikatakan cukup baik dalam kejujuran karena selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan selalu mengadakan saat terjadi sebuah kesalahan data atau terjadi kesalahan teknis.

Jadi, di Kelurahan Sememi ini unsur kredibilitasnya sudah cukup baik. Pegawai melakukan sikap tidak jujur juga disertai alasan yang akurat dan tidak mengada-ngada. Untuk itu tingkat kejujuran di Kelurahan Sememi ini sudah tergolong baik dan tetap pada peraturan SOP yang sudah diatur dalam organisasi.

7. Keamanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.

Keamanan ini sebenarnya tugas masing-masing tetapi juga tugas untuk Kelurahan Sememi dalam menjaga keamanan pegawai maupun masyarakat. Keamanan dalam hal ini adalah seluruh keamanan barang maupun keamanan masyarakat dan pegawai. Dalam hal ini juga lebihbaik dibantu dengan diberikan pihak keamanan seperti satpam ataupun penjaga Kelurahan Sememi sehari-hari.

Menurut argumen “Rina” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 25 April 2023 mengatakan:

“Saya juga merasa kemanan disini kurang soalnya beberapa pegawai disini juga sering ada kegiatan diluar kelurahan jadi nantinya tersisa beberapa pegawai disini. Kendaraan masyarakat yang parkir juga sembarangan dan tidak ada yang menjaganya, kadang saya khawatir kalau ada kejadian yang tidak diinginkan yang nantinya pihak kelurahan juga akan terlibat di permasalahan itu”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat “Agus” pada wawancara tanggal 25 April 2023 mengatakan:

“Saya juga kadang kalau parkir agak was-was motor saya diambil orang soalnya tidak ada penjaganya. Jadi motor kita parkir sesukanya terserah dimana yang penting di area kelurahan tanpa adanya tempat parkir yang pasti”, ucapnya.

Keamanan juga menjadi tugas penting dari Kelurahan Sememi untuk masyarakat maupun untuk pegawai organisasi. Keamanan menjamin aman tidaknya barang, harta, maupun berkas dokumen yang ada di Kelurahan Sememi Surabaya. Jika keamanan tidak begitu diperhatikan, maka akan ada peluang pencurian maupun perampokan dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu kemanan memang harus perlu sangat diperhatikan bagi semua orang.

Di Kelurahan Sememi unsur keamanan nampaknya kurang dan perlu ditingkatkan lagi. Meskipun tempatnya sudah ramai namun alangkah lebih baiknya dipekerjakan seorang satpam untuk menjaga kemanan keseluruhan di Kelurahan Sememi Surabaya. Mulai dari kemanan kenadaraan di tempat parkir, kemanan pegawai, kemanan masyarakat, maupun kemanan dokumen-dokumen penting di kelurahan. Hal ini bisa meminimalis kejadian tidak diinginkan seperti pencurian.

Jadi, bisa disimpulkan bahwa kemanan di Kelurahan Sememi masih perlu ditingkatkan lagi terutama di bagian parkir yang dimana banyak kendaraan masyarakat yang tidak teratur posisinya. Untuk itu akan lebih baik jika disediakan satpam untuk mengelola tempat parkir dan juga bisa sebagai petugas kemanan secara keseluruhan atas kegiatan di Kelurahan Sememi Surabaya.

8. Kemudahan akses, yaitu kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan.

Kemudahan akses ini merupakan berfungsi baik tidaknya fasilitas penunjang pelayanan yang diberikan Kelurahan Sememi dalam segi komunikasi maupun pengurusan berkas dokumen. Dengan tersedianya sebuah akses penunjang pelayanan maka komunikasi maupun proses kerja pegawai akan semakin mudah dan masyarakat juga akan lebih praktis dalam pengaduan berkas dokumen maupun pengaduan permasalahan lainnya.

Menurut argumen “Sutrisno” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 27 April 2023 mengatakan:

“Memang kalau akses jaringan sering tidak stabil, terkadang cepat tapi terkadang juga lambat bahkan sampai eror. Tetapi kemudahan akses seperti absen menggunakan fingerprint, kontak langsung dengan masyarakat, sistem telepon, saya kira sudah cukup baik. Memang hanya pada akses jaringan saja yang agak perlu diganti dengan jaringan dengan sinyal yang lebih tinggi”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Ratna” pada wawancara tanggal 27 April 2023 mengatakan:

“Kalau soal akses jaringan saya kurang tahu ya, tapi untuk akses E-Kios memang kadang suka lambat. Disini ada wifi tapi sayangnya masyarakat tidak diperkenankan untuk menggunakannya harus benar-benar ada kendala penting baru diberikan sandi wifinya”, ucapnya.

Kemudahan akses disini merupakan mudah tidaknya masyarakat dalam melakukan kontak langsung dengan pegawai, melakukan pengurusanberkas secara mandiri melwati E-Kios, internet, jaringan, ataupun akses lainnya yang berfungsi untuk kebutuhan masyarakat maupun pegawai.

Di Kelurahan Sememi Surabaya kemudahan akses sudah cukup baik namun akan lebih baiknya ditingkatkan lagi di bagian jaringan. Terkadang pegawai dalam melakukan pekerjaan akses jaringan sangat lambat dan tidak stabil. Selain itu juga layer E-Kios terkadang juga mengalami eror dan juga akses jaringan untuk ke internet lambat. Jika untuk akses kontak langsung seperti pengurusan dokumen, permasalahan dokumen yang harus berurusan dengan Lurah sudah cukup baik dan tidak ribet untuk diajukan ke pegawai.

Jadi, di Kelurahan Sememi Surabaya akses yang terkendala lebih ke jaringan yang kurang stabil. Jaringan yang kurang stabil ini akan berdampak ke pekerjaan pegawai saat melakukan pengaksesan dokumen menggunakan internet. Untuk itu akan lebih efektif jika mengganti jaringan dengan tingkat sinyal lebih tinggi agar jaringan lancar dipergunakan dan dokumen cepat terselesaikan.

9. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan dan keinginan pelanggan dan untuk menjaga informasi baru kepada publik.

Komunikasi merupakan proses interaksi antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk saling mengungkapkan pembicaraan. Komunikasi ini sangat penting diterapkan dengan baik karena dengan adanya komunikasi yang baik maka masyarakat akan lebih leluasa dalam menanyakan permasalahan serta pegawai juga akan lebih mudah mengerti dari pengaduan masyarakat.

Menurut argumen “Wiwik” selaku pegawai di Kelurahan Sememi pada wawancara tanggal 3 Mei 2023 mengatakan:

“Komunikasi pegawai disini memang dituntut bagus karena di bagian pelayanan memang fungsinya untuk melayani masyarakat, ya meskipun kadang raut muka ada beberapa yang tidak bisa dikondisikan alias jutek. Tetapi komunikasi pegawai disini sudah cukup baik dan jelas”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Yadi” pada wawancara tanggal 3 Mei 2023 mengatakan:

“Komunikasi pegawai sudah baik kok, kalau saya bertanya mengenai pengajuan saya juga dijelaskan secara detail dan jelas. Tetapi kadang memang ada yang sinis entah faktor capek atau memang bawaan saya tidak tahu”, ucapnya.

Komunikasi juga sangat penting bagi siapapun yang membutuhkan sebuah informasi. Tidak hanya itu, dengan akita berkomunikasi kita juga dapat mendapatkan banyak teman dan juga mudah untuk berbaur dengan orang lain. Komunikasi adalah Ketika satu orang dengan orang lain melakukan interaksi berbicara atau bertukar cerita satu sama lain. Dimana dengan adanya komunikasi kita dapat memberikan beberapa pertanyaan maupun menjawab pertanyaan, berbagi wawasan, dan dapat mengutarakan apapun yang kita rasakan.

Di Kelurahan Sememi komunikasi sudah cukup baik. Komunikasi antara pegawai dengan sesama pegawai, pegawai dengan masyarakat juga sudah dikendalikan cukup baik. Berkomunikasi tanpa terbelit-belit, jelas, sopan. Meskipun terkadang ada beberapa pegawai yang berkomunikasi tetapi raut wajah yang kurang ramah sehingga membuat masyarakat menjadi kurang nyaman. Meskipun demikian komunikasi tetap berjalan dengan baik dan pelayanan tetap berjalan maksimal.

Jadi, di Kelurahan Sememi Surabaya untuk unsur komunikasi memang sudah cukup baik. Hanya saja mungkin beberapa pegawai saat berkomunikasi tidak dapat mengontrol raut wajah yang mungkin terkesan jutek atau kurang ramah. Untuk itu perlu dipahami kembali bahwa saat orang berkomunikasi maka seluruh ekspresi wajah juga harus ikut berkomunikasi agar pembicaraan dengan lawan bicara terkesan lebih nyaman dan ramah.

10. Memahami pelanggan berarti melakukan segala upaya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

Memahami pelanggan sama dengan kepekaan yang harus diterapkan di pribadi masing-masing. Dalam hal ini masyarakat memang mempunyai sejumlah pengaduan yang memang harus dipahami dan diberikan solusi oleh pihak pegawai. Untuk itu pegawai dituntut untuk bisa memahami keadaan serta permasalahan masyarakat serta memberikan bagaimana solusi yang tepat agar pengaduan permasalahan tersebut dapat terselesaikan.

Menurut argumen “Chairul” selaku pegawai di Kelurahan Sememi Surabaya pada wawancara tanggal 8 Mei 2023 mengatakan:

“Kalau untuk pemahaman pegawai memang kadang ada yang kurang maksimal, tetapi tergantung juga ke masyarakatnya dalam menjelaskan permasalahannya jelas atau tidak. Jika dari pihak masyarakat menjelaskan permasalahannya kurang jelas, maka pihak pegawai juga akan kesusahan dalam menangani permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut”, ucapnya.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yaitu “Warsiti” pada wawancara tanggal 8 Mei 2023 mengatakan:

“Saya waktu itu pernah ada kendala mengenai aplikasi online, sudah coba saya jelaskan tetapi dari pihak pegawai juga terbelit-belit menjelaskannya jadinya saya juga ikutan bingung”, ucapnya.

Dalam hal ini sama dengan mengerti apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Dimana saat masyarakat hanya mengatakan Sebagian permasalahan disitulah pegawai harus mengerti permasalahan secara luasnya bagaimana disertai solusi bagaimanakah yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Memahami masyarakat sama saja dengan memberikan pelayanan yang seutuhnya kepada masyarakat.

Di Kelurahan Sememi Surabaya untuk tingkat pemahaman pelanggan masih perlu ditingkatkan kembali. Terkadang ada masyarakat yang mencoba menjelaskan permasalahan dokumennya tetapi pegawai juga masih kurang memahami dimana letak permasalahan secara luasnya. Hal ini dapat membuat pelayanan menjadi lebih lama dan memakan waktu lebih banyak. Untuk itu sangat penting bagi pegawai untuk memahami seluruh permasalahan, prosedur, ciri-ciri, dan solusi terhadap dokumen-dokumen yang kemungkinan akan menjadi kendala masyarakat.

Jadi, di Kelurahan Sememi Surabaya ini untuk unsur memahami pelanggan tergantung juga dengan masyarakat. Bagaimana masyarakat menjelaskan permasalahannya, jika memang dari masyarakatnya terbelit-belit untuk menjelaskan ke pegawai maka pegawai juga akan kesusahan dalam memberikan penanganan ke masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M.D. and Hidayah, L. (2022) ‘Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari’, *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 5(2), pp. 167–180. doi:10.25139/jmnegara.v5i2.4396.
- Agustina, R. (2015) ‘Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran’, *eJournal Administrasi Negara*, 3(4), pp. 1033–1047.
- Ambarwati, A. (Universitas H. (2019) *PerilakuDanTeoriOrganisasi*. Available at: <http://himia.umj.ac.id/wp-content/uploads/2020/04/PerilakuDanTeoriOrganisasi.pdf>.
- Aziz, D.A., Sari, A.Y.U.N. and Hukum, F. (no date) ‘1. Adalah dosen fakultas hukum universitas bung karno 2. Adalah mahasiswa fakultas hukum

- universitas bung karno', (1).
- Dinas, D.I. *et al.* (2013) 'Kualitas pelayanan akta kelahiran', (1), pp. 1–5.
- Eko, O.: *et al.* (2018) 'Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Innovation of Birth Certificate Services By E-Government in Yogyakarta Department of Population and Civil Registration', *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), pp. 272–289. Available at: www.jogja.antaraneews.com.
- Fetyzahra, N. (2021) 'Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Ditinjau Menurut Fiqh Siyasa', p. 104. Available at: http://repository.uin-suska.ac.id/55801/2/SKRIPSI_NAMIRA_FETYZAHRA.pdf.
- Firdausi, F., Studi, P. and Administrasi, I. (2018) 'Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan', 7(1), pp. 48–53.
- Henriawansah, H., Mustari, N. and ... (2016) 'Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone', *Jurnal Administrasi Publik*, 2. Available at: <https://jurnal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/882/820>.
- Ii, B.A.B. and Pustaka, T. (2002) 'BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1', pp. 1–64.
- Irianti, V. (2018) 'Tata Kelola Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang', (25). Available at: [http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/4514%0Ahttp://repository.unmuhjember.ac.id/4514/1/TATA KELOLA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPI L KABUPATEN LUMAJAN.pdf](http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/4514%0Ahttp://repository.unmuhjember.ac.id/4514/1/TATA%20KELOLA%20PELAYANAN%20AKTA%20KELAHIRAN%20DI%20DINAS%20KEPENDUDUKAN%20DAN%20PENCATATAN%20SIPI%20KABUPATEN%20LUMAJAN.pdf).
- Irwantoro (2018) 'Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya', *Mantra Pembaharuan*, 2(1), pp. 49–58. doi:10.21787/mp.2.1.2018.49-58.
- Kasman, Z. *et al.* (2015) 'Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman . Email : zulkasman27@gmail.com', (4), pp. 413–426.
- Kasus, S., Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, P. and Dewi Rosita, S. (2020) 'IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENCATATAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS ONLINE SKRIPSI Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Oleh'.
- Mathematics, A. (2016) '濟無No Title No Title No Title', 2(1), pp. 1–23.

- Muhammad, D. (2022) 'Implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program pelayanan administrasi kependudukan hemat, benar, antar ditempat dan cetak ditempat (pelaku hebat dan cepat) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lampung barat provinsi lampung', *H Social Sciences*, pp. 9–25.
- Novrizal, R. and Jumiati, J. (2021) 'Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi', *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), pp. 36–43. doi:10.24036/jmiap.v2i4.195.
- Pelaksanaan, E. *et al.* (2022) 'Evaluasi pelaksanaan strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid-19 tahun 2021'.
- Rosita, Sofia Dewi, D. (2020) 'Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)', *Respon Publik*, 14(5), pp. 43–47.
- Studi, P. *et al.* (2020) *Disusun Oleh NADIA ANGGIE AYU PRADITA NIM. 1613111037.*
- Syariah, F. *et al.* (2022) 'Gustina marito simbolon nim. 11820420646', (24).
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D.K. (2021) 'Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado', *Governance*, 1(2), pp. 1–8.
- Tornado, H.A. (2015) 'PELAYANAN PRIMA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA Hendi', 3, pp. 103–111.
- Wijaya, A. *et al.* (2019) 'Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau', pp. 1–122.