



Mewujudkan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Program Kalimasada Kota Surabaya

¹ Uswatun Hasanah, ² Vidya Imanuari Pertiwi

^{1,2}, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Abstract

Received: 24 Agustus 2023
Revised : 31 Agustus 2023
Accepted: 02 September 2023

KALIMASADA Program (Civil Administration Aware Community Neighborhood Area) is an innovation from the Surabaya City Population and Civil Registration Office which aims to improve Civil Administration services for Surabaya City residents. Optimization of KALIMASADA program will be achieved when the administration service itself can be carried out in an excellent service. Against this background, this study aims to analyze the implementation of KALIMASADA program's excellent service at Rungkut Tengah Office. The qualitative research method forms the basis for the procedure for conducting this research, where the author then obtains data through interviews as well as the results of observations during the research period at the Rungkut Tengah Office. The results of the study indicate that there are still two principles of excellent service that cannot be fulfilled in the implementation of the KALIMASADA program at the Rungkut Tengah Office. Thus, it can be concluded that the implementation of the KALIMASADA program at the Rungkut Tengah Village Office is still not optimal because the two principles of excellent service have not been fulfilled, namely service that exceeds residents' expectations and service that prioritizes quality.

Kata Kunci: KALIMASADA; Excellent Service; Civil Administration

(*) Corresponding Author: vreeasca@gmail.com

How to Cite: Hasanah U, & Pertiwi V I. (2023). Mewujudkan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Program Kalimasada Kota Surabaya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8330072>

PENDAHULUAN

Globalisasi yang diikuti dengan segala kemajuan teknologi telah membawa kehidupan modern manusia pada sebuah era digital. Perubahan zaman tersebut menuntut segala kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini dapat diproses secara digitalisasi melalui pemanfaatan teknologi. Tuntutan ini merupakan sebuah keharusan yang penting untuk diimplementasikan dalam setiap aspek kehidupan baik dari segi pendidikan, perekonomian, kesehatan, dan lain sebagainya. Sebab, digitalisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sekaligus performa dari suatu kegiatan, tak terkecuali dalam hal pelayanan.

Pada umumnya pelayanan dikenal sebagai rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Ibrahim, 2019). Pelayanan menjadi suatu pendekatan dalam menciptakan mutu dan kepuasan pelanggan (Pramono, dkk, 2021). Sementara itu, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan baik secara berkelompok ataupun individual dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Rukayat, 2017). Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik ialah layanan Administrasi Kependudukan yang

diberikan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Administrasi Kependudukan menjadi hal yang esensial serta tidak dapat diabaikan, sebab penduduk menjadi pilar utama berdirinya daerah sehingga data penduduk tersebut harus dicatat, dikelola, diamankan dan dijaga kerahasiaannya (Purba, 2016).

Pemerintah telah menuntut agar seluruh kegiatan pelayanan publik dapat terintegrasi dengan teknologi sehingga pelayanan publik tersebut dapat diselenggarakan secara online. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Oleh sebab itu, dalam rangka mewujudkan terselenggaranya digitalisasi pelayanan publik di kawasan pemerintahan, berbagai kebijakan sekaligus regulasi yang mengatur hal tersebut pun telah ditetapkan. Salah satunya ialah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mana dalam Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Disahkannya Perpres ini menjadi sebuah bukti bahwa pemerintah sangat mendukung terselenggaranya digitalisasi dalam pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan. Harapannya, dengan adanya berbagai kemudahan yang diberikan dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

Dalam merealisasikan kebijakan SPBE tersebut, Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya pun menciptakan sebuah inovasi berupa E-Klampid yang mana merupakan situs resmi Disdukcapil Surabaya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang selama ini terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan mulai dari panjangnya antrian yang menyita banyak waktu hingga jauhnya lokasi Disdukcapil dan kelurahan dari masyarakat. Dengan terselesaikannya masalah tersebut, harapannya inovasi E-Klampid selanjutnya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

Sayangnya, setelah program E-Klampid ini dilaksanakan masih banyak warga yang jarang melakukan update data administrasi kependudukan. Bahkan, dari survei yang penulis lakukan pada warga kelurahan Rungkut Tengah, sebagian dari mereka mengakui tidak memiliki dokumen administrasi kependudukan seperti Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kelahiran, dan lainnya. Hal ini disebabkan adanya faktor gaptek dalam diri masyarakat. Kesulitan masyarakat, khususnya lansia dalam mengoperasikan teknologi menjadi sebuah hambatan dalam implementasi layanan administrasi digital (Pratama & Maulana, 2021). Mayoritas masyarakat yang sudah berumur memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi sehingga mereka lebih memilih untuk melakukan layanan administrasi kependudukan secara tradisional, yaitu dengan mendatangi kantor kelurahan dibandingkan mengikuti inovasi terbaru (Wahyuningtias & Rasyidah, 2023). Selain itu, rumitnya proses administrasi kependudukan serta rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai alur yang harus dilalui menjadi alasan yang menyebabkan warga tidak memutuskan untuk tidak melengkapi dokumen administrasi kependudukannya (Wulansari, 2023).

Permasalahan-permasalahan itulah yang mengindikasikan bahwa program E-Klampid masih belum berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, Disdukcapil Kota

Surabaya selanjutnya menghadirkan inovasi terbaru berupa program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). KALIMASADA merupakan program layanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di tingkat RT (Wahyuningtias & Rasyidah, 2023). Tujuan dari pelaksanaan program ini ialah meningkatkan kemudahan bagi masyarakat khususnya bagi warga yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan E-Klampid karena faktor gptek melalui bantuan RT. Dalam optimalisasinya, program KALIMASADA difasilitasi dengan aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang mana merupakan sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh tiap ketua RT Surabaya dalam mengakses permohonan layanan administrasi kependudukan secara mandiri. Harapannya, Pak RT selaku bagian dari lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dapat memaksimalkan perannya sebagai pembantu layanan administrasi kependudukan yang kemudian menciptakan kesadaran dalam diri masyarakat dalam melengkapi dokumen administrasi kependudukannya sehingga kawasan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan dapat terwujud.

Implementasi program KALIMASADA juga menjadi wujud terlaksananya kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan yang dicetuskan oleh Ditjen Dukcapil dengan Korps Pegawai Republik Indonesia pada tahun 2019. Optimalisasi program KALIMASADA akan tercapai ketika pelayanan administrasi kependudukan sendiri dapat dilaksanakan secara prima. Pelayanan prima yang dikenal juga dengan sebutan *excellent service* secara simpel dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan standar mutu yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga pelayanan tersebut dapat memuaskan (Pramono, dkk, 2021). Pelayanan prima dilakukan oleh industri ataupun pemerintah dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat (Semil, 2018).

Menurut Rahmayanty (dalam Silvia, 2018) pelayanan prima memiliki sejumlah karakteristik, diantaranya yaitu:

1. Melampaui harapan pelanggan
2. Mengutamakan kualitas
3. Mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan secara konsisten dan akurat
4. Terpenuhinya kebutuhan praktis dan emosional pelanggan

Dengan adanya karakteristik pelayanan prima tersebut, tentunya optimalisasi pelayanan dapat tercapai. Oleh sebab itu, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap implementasi program KALIMASADA yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini ialah melakukan analisis terhadap pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah di mana jenis penelitian ini ialah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Pramono (2021) penelitian deskriptif dilakukan dengan cara menyajikan data berdasarkan fokus masalah penelitian melalui proses analisis dan interpretasi yang bersifat komperatif ataupun korelatif dalam memecahkan masalah tersebut.

Adapun data yang penulis gunakan ialah data primer yang penulis dapatkan melalui wawancara kepada pegawai kantor kelurahan rugkut tengah sekaligus

melakukan observasi di tempat penelitian. Selanjutnya, penulis juga menggunakan data sekunder yang penulis peroleh berdasarkan berbagai referensi mulai dari buku, artikel, jurnal dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan fokus utama penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melampaui Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan dapat diartikan sebagai sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan setelah ia menerima pelayanan jasa atau pun mengonsumsi sebuah produk (Sukma & Manganti, 2018). Pada dasarnya harapan pelanggan inilah yang selanjutnya memberikan sebuah alasan mengapa seorang pelanggan lebih memilih untuk memperoleh layanan jasa atau pun menggunakan produk dari satu perusahaan dibandingkan dengan perusahaan yang lain. Dengan kata lain, harapan pelanggan menunjukkan adanya suatu perbedaan antara perusahaan yang satu dengan lainnya. Dalam kasus pelayanan publik, masyarakat tentunya sangat berharap pemerintah dapat memenuhi seluruh kebutuhannya. Besarnya harapan yang terdapat dalam diri masyarakat kepada pemerintah mengharuskan pemerintah untuk dapat melayani setiap kebutuhan masyarakat. Hal ini sudah menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah, sebab sejak awal pemerintah merupakan seorang pelayan bagi rakyatnya. Tidak hanya itu, sebagai pihak yang bertanggung jawab sekaligus berwenang dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah juga diwajibkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar minimal (Heriyanto & Ulfah, 2022). Dengan demikian, sudah seharusnya pemerintah berusaha untuk memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan yang diberikannya.

Agar harapan warga dapat terpenuhi dalam perolehan layanan administrasi kependudukan, pegawai Kelurahan Rungkut Tengah menyediakan layanan administrasi kependudukan tidak hanya di kantor kelurahan saja, melainkan juga di setiap balai RW. Hal ini juga menjadi bentuk implementasi program KALIMASADA di mana dalam rangka memudahkan warga untuk menjangkau pelayanan administrasi kependudukan dari lokasinya masing-masing, pegawai kelurahan Rungkut Tengah selalu mengadakan pelayanan administrasi kependudukan di balai RW Rungkut Tengah. Walaupun masih terdapat beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang tidak dapat dilaksanakan di balai RW, sebagai contoh pembuatan KTP digital atau yang dikenal dengan IKD (Identitas Kependudukan Digital).

Pada dasarnya pegawai Kelurahan Rungkut Tengah selalu berusaha untuk dapat memenuhi ekspektasi tinggi dari masyarakat. Oleh sebab itu, setiap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai dilakukan dengan penuh sopan santun dan keramahan sehingga masyarakat dapat memperoleh kepuasan dari hasil pelayanan tersebut. Selain itu, adanya keramahan ini pada dasarnya menjadi sebuah etika utama yang harus dimiliki oleh setiap pegawai. Prinsip ramah ini penting untuk diimplementasikan dalam setiap proses pelayanan administrasi kependudukan, sebab selain dapat membuat tingkat kepuasan masyarakat lebih meningkat, adanya keramahan dapat menciptakan suasana nyaman di antara masyarakat dengan pegawai. Harapannya, masyarakat dapat lebih mengenal pegawai dari kelurahan di desanya. Dengan demikian, keakraban dapat tercipta sehingga masyarakat tidak memiliki keraguan lagi dalam menceritakan setiap

permasalahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Hal ini perlu untuk diperhatikan karena berdasarkan hasil observasi yang penulis dapatkan rupanya tidak sedikit dari masyarakat yang masih menggunakan 'perantara' dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Akibatnya, masih terdapat warga yang dikenai biaya dalam pengurusan dokumen administrasinya. Padahal tidak ada biaya sepeser pun yang harus dikeluarkan oleh warga ketika mereka pergi ke kantor kelurahan untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan. Bahkan, program KALIMASADA ini juga mengharuskan pegawai untuk mengisi balai RW. Artinya, warga yang merasa lokasinya jauh dengan kantor kelurahan dapat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di balai RW.

Meski demikian, tidak sedikit dari warga yang lebih memilih untuk menggunakan jasa 'perantara' dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Melalui observasi yang penulis lakukan, maka dapat penulis simpulkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan warga enggan untuk melakukan pelayanan di kantor kelurahan ialah adanya perasaan asing terhadap pegawai karena ketidakinginan warga dalam mengenal pegawai yang kemungkinan besar muncul akibat adanya berbagai persepsi buruk mulai dari orang pemerintahan yang dikenal jutek, ketus, dan menyusahkan warga. Tidak mengherankan jika persepsi semacam ini dimiliki oleh sebagian masyarakat. Sebab, birokrasi cenderung dikaitkan perilaku buruk seperti korupsi, tidak memiliki etika, memberikan pelayanan berdasarkan status warga, dan berbagai citra negatif lainnya. Alasan inilah yang selanjutnya membuat warga begitu enggan berurusan dengan pemerintah, termasuk kelurahan. Melekatnya citra negatif dalam diri kelurahan ini tentunya menjadi sebuah hambatan bagi kelurahan dalam melakukan pelayanan secara optimal. Karenanya, sudah seharusnya pegawai kelurahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang dilengkapi dengan etika berupa sopan santun, ramah dan bersahabat.

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah masih belum sepenuhnya dapat melampaui harapan pelanggan. Sebab, masih terdapat beberapa warga yang lebih memilih untuk menggunakan jasa perantara dibandingkan memperoleh pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah, sekalipun warga dikenai biaya administrasi oleh jasa perantara tersebut.

Mengutamakan Kualitas

Pada umumnya kualitas pelayanan dapat diukur melalui tercapainya harapan pelanggan (Nurhasan & Gunawan, 2017). Jika pelayanan administrasi kependudukan dikaitkan dengan kualitas, maka hasil penelitian yang penulis peroleh sebenarnya menunjukkan bahwa pegawai masih belum benar-benar memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditunjukkan dengan pencetakan produk administrasi kependudukan - sebagai contoh Kartu Keluarga (KK) - dengan menggunakan printer yang seadanya. Akibatnya, terkadang hasil dari cetakan KK tersebut kurang memuaskan. Masalah ini lebih sering terjadi ketika kantor kelurahan sedang ramai. Sebagai bentuk agar pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan dengan lebih cepat dan tidak terjadi antrian yang panjang, maka pegawai kelurahan tidak terlalu mementingkan kualitas hasil dari

produk administrasi kependudukan tersebut. Penyebab terjadinya masalah ini adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Bahkan, salah satu komputer yang digunakan dalam melakukan pelayanan memiliki progress yang begitu lambat sehingga dalam keadaan ramai pegawai sedikit kesulitan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Padahal di kantor kelurahan hanya terdapat dua komputer utama yang digunakan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan di meja pelayanan di mana satu komputer dikhususkan hanya untuk program SIAK.

Selain itu, masalah keterbatasan sarana dan prasarana di balai RW juga turut memengaruhi kualitas pelayanan. Tidak semua balai RW memiliki printer serta beberapa komputer pun berjalan dengan tidak maksimal. Akibatnya, ketika warga ingin melakukan pengambilan dokumen administrasi kependudukan di balai RW, petugas kelurahan hanya dapat memberikannya dalam bentuk soft file yang mana warga dapat mencetak soft file tersebut secara mandiri. Petugas juga memberikan penawaran pada warga untuk mencetak soft file tersebut di kelurahan. Namun, karena jarak yang jauh, warga menjadi enggan untuk pergi dan menerima hasil dari pelayanan tersebut seadanya.

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah masih belum dapat benar-benar mengutamakan kualitas. Hal ini disebabkan kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia baik di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah maupun di balai RW.

Mengikuti Perkembangan Kebutuhan Pelanggan Secara Konsisten dan Akurat

Pelayanan yang konsisten dan akurat merupakan pelayanan yang dilaksanakan dalam jangka waktu yang sesuai dengan masa berlakunya peraturan di mana pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang tepat bagi warga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersama kelurahan di setiap Kota Surabaya senantiasa melakukan pembaruan program administrasi kependudukan dalam rangka memenuhi perkembangan kebutuhan warga secara konsisten dan akurat. Program KALIMASADA merupakan salah satu bentuk update terbaru dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara digital dan meningkatkan kemudahan warga dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Program ini juga dilakukan dengan inisiatif agar warga semakin sadar serta peduli dalam melengkapi dokumen administrasi kependudukannya. Bukti dari pelaksanaan program ini ialah setiap harinya petugas kelurahan selalu bertempat di balai RW mulai dari pukul 08.00 WIB - 16.00 WIB.

Bahkan, khusus untuk hari selasa, kelurahan juga menyediakan layanan Sayang Warga yang mana bentuk dari layanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di setiap balai RW setiap pukul 18.00 WIB - 20.00. Program ini bertujuan agar warga yang tidak sempat mengurus dokumen administrasi kependudukannya di pagi hari karena kesibukan kerja dapat mengunjungi balai RW di waktu sepulang kerja untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan. Tidak hanya itu, program KALIMASADA dan Sayang Warga, terdapat pula produk layanan administrasi kependudukan baru yang ditujukan bagi anak-anak, yaitu Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan adanya produk terbaru ini, Disdukcapil bersama kelurahan pun membuat inovasi terbaru berupa KatePay. KatePay adalah

inovasi KIA yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran digital oleh anak di mana KatePay ini terintegrasi dengan kantin sekolah. Dengan demikian, orang tua tidak perlu direpotkan lagi dengan masalah uang saku sang anak karena KatePay tersebut akan langsung terintegrasi dengan tabungan Bank Jatim milik anak. Kelebihan lainnya adalah orang tua juga dapat melakukan pengawasan terhadap uang saku khusus jajan sang anak.

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan secara konsisten dan akurat. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai layanan dan program terbaru yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di masa kini.

Terpenuhinya Kebutuhan Praktis Dan Emosional Pelanggan

Kebutuhan praktis dan emosional tidaklah sama. Keduanya memiliki konsep masing-masing di mana kebutuhan praktis merupakan segala produk ataupun layanan jasa yang dapat diberikan oleh perusahaan juga instansi kepada masyarakat, sedangkan kebutuhan emosional meliputi segala aspek yang berkaitan dengan cara perusahaan atau pun instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nurhasan & Gunawan, 2017).

Adapun berikut ini merupakan kebutuhan praktis dan emosional yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Rungkut Tengah kepada masyarakat dalam implementasi program KALIMASADA:

1. Kebutuhan Praktis

Dalam memenuhi seluruh kebutuhan administrasi kependudukan warga, Kelurahan Rungkut Tengah memberikan pelayanan yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Berikut ini merupakan layanan administrasi kependudukan yang dapat diperoleh warga di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah maupun Balai RW melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang dapat diakses oleh petugas kelurahan sekaligus pak RT:

Kategori PELAYANAN UMUM



Cetak Ulang
Dokumen
Kependudukan
yang Sudah B...



ESULAY



Keabsahan



Legalisir

Gambar 1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Kategori Pelayanan Umum

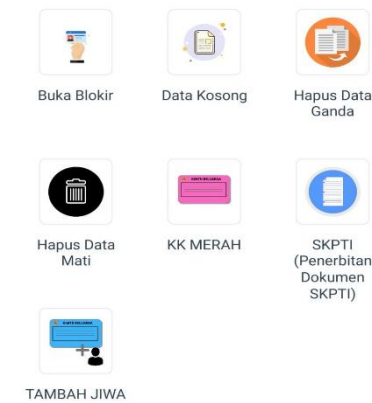
(Sumber: Aplikasi Klampid New Generation)

a. Kategori Pelayanan Umum

Terdapat empat produk yang dilayani oleh Kelurahan Rungkut Tengah, yaitu:

1. Cetak ulang dokumen kependudukan yang sudah ber-barcode
2. ESULAY
3. Keabsahan
4. Legalisir

Kategori PEMUTAKHIRAN DATA PENDUDUK



Gambar 1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Kategori Pemutakhiran Data Penduduk

(Sumber: Aplikasi Klampid New Generation)

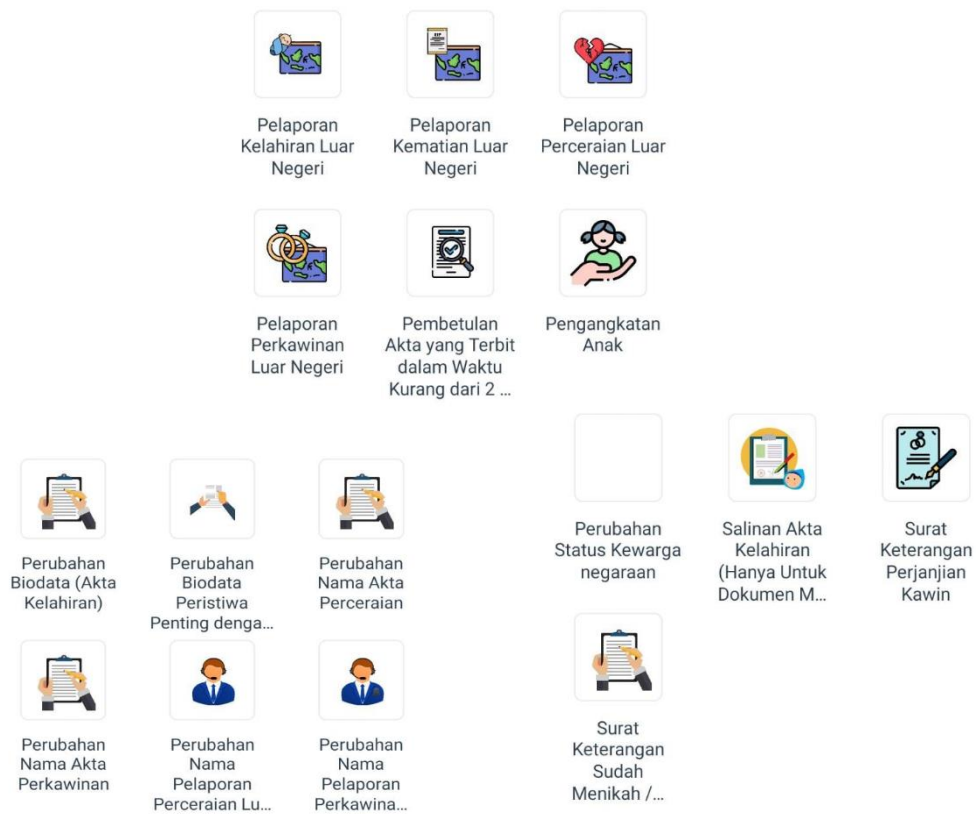
b. Kategori Pemutakhiran Data Penduduk

Terdapat tujuh produk yang dilayani oleh Kelurahan Rungkut Tengah, yaitu:

1. Buka Blokir
2. Data Kosong
3. Hapus Data Ganda
4. Hapus Data Mati
5. KK Meray
6. SKPTI (Penerbitan Dokumen SKPTI)
7. Tambah Jiwa

Kategori PENCATATAN SIPIL





Gambar 1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Kategori Pencatatan Sipil

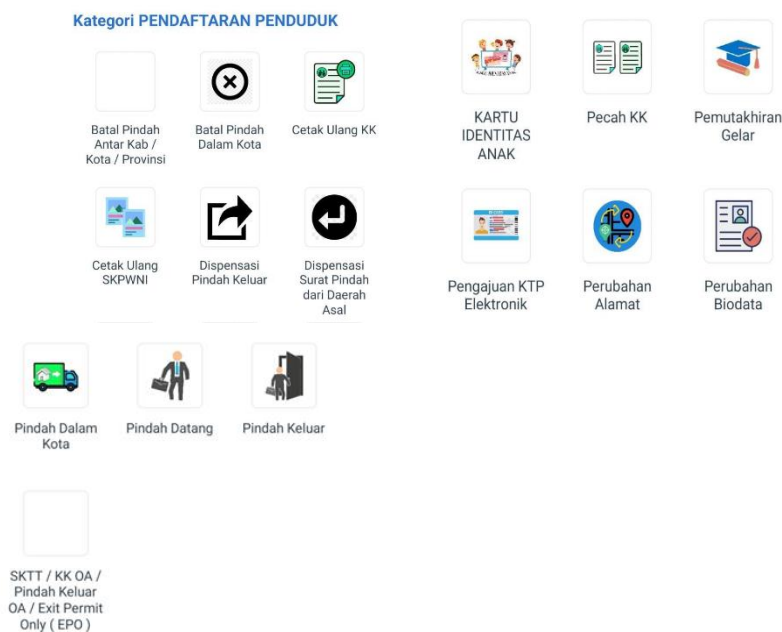
(Sumber: Aplikasi Klampid New Generation)

c. Kategori Pencatatan Sipil

Terdapat 12 produk yang dilayani oleh Kelurahan Rungkut Tengah, yaitu:

1. Akta yang meliputi:
 - a. Kelahiran
 - b. Kematian
 - c. Pengesahan Anak
 - d. Perceraian
 - e. Perkawinan
2. Pelaporan yang meliputi:
 - a. Kelahiran Luar Negeri
 - b. Kematian Luar Negeri
 - c. Perceraian Luar Negeri
 - d. Perkawinan Luar Negeri
3. Perubahan Nama yang meliputi:
 - a. Akta Perceraian
 - b. Akta Perkawinan
 - c. Pelaporan Perceraian Luar Negeri
 - d. Pelaporan Perkawinan Luar Negeri
4. Perubahan Biodata yang meliputi:

- a. Kartu Keluarga
- b. Akta Kelahiran
5. Kutipan Kedua Akta Catatan Sipil (Cetak Ulang Akta)
6. Pembetulan Akta yang Terbit dalam Waktu Kurang dari Dua Tahun
7. Pengangkatan Anak
8. Peristiwa Penting dengan Pengadilan Negeri (Kematian)
9. Perubahan Status Kewarganegaraan
10. Salinan Akta Kelahiran (Hanya Untuk Dokumen Migrasi ke Luar Negeri)
11. Surat Keterangan Perjanjian Kawin
12. Surat Keterangan Sudah Menikah / Belum / Pindah Menikah



Gambar 1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Kategori Pendaftaran Penduduk

(Sumber: Aplikasi Klampid New Generation)

- d. Kategori Pendaftaran Penduduk:
- Terdapat 16 produk yang dilayani oleh Kelurahan Rungkut Tengah, yaitu:
1. Kartu Identitas Anak
 2. Pecah KK
 3. Pemutakhiran Gelar
 4. Pengakuan KTP Elektronik
 5. Perubahan Alamat
 6. Perubahan Biodata
 7. Pindah dalam Kota
 8. Pindah Datang
 9. Pindah Keluar
 10. SKTT / KK / OA / Pindah Keluar OA / Exit Permit Only (EPO)

2. Kebutuhan Emosional

Dalam rangka memenuhi kebutuhan emosional warga, pegawai Kelurahan Rungkut Tengah selalu memberikan pelayanan produknya dengan penuh keramahan sopan santun. Tidak hanya itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat, setiap hari Jumat siang, Kelurahan Rungkut Tengah menyediakan pelayanan Sambat Warga. Dalam pelayanan ini, pegawai akan memberikan waktu kepada masyarakat untuk melakukan curhat. Dalam curhatan tersebut, warga tidak hanya dapat menceritakan masalah administrasi kependudukannya, tapi juga pengalamannya selama mendapat pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah. Program ini dilaksanakan dalam rangka mengetahui permasalahan administrasi kependudukan yang terjadi pada warga baik hambatan maupun tantangan yang mana menjadi faktor adanya kemalasan bagi warga dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan warga dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan, warga juga dapat mengisi form penilaian kepuasan warga secara online. Dengan demikian, Kelurahan Rungkut Tengah dapat melakukan evaluasi terhadap pemenuhan kebutuhan emosional warga dalam memberikan pelayanan prima.

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah selalu memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pelanggan. Sebab, Kelurahan Rungkut Tengah dapat telah menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara lengkap kepada warga di mana dalam proses pelayanan tersebut, pegawai senantiasa menunjukkan keramahan dan sopan santunnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA masih belum dapat diterapkan sepenuhnya di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah. Adapun berikut ini merupakan simpulan dari setiap prinsip pelayanan prima yang penulis gunakan dalam melakukan analisis terhadap penelitian ini.

1. Pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah masih belum sepenuhnya dapat melampaui harapan pelanggan. Sebab, masih terdapat beberapa warga yang lebih memilih untuk menggunakan jasa perantara dibandingkan memperoleh pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah, sekalipun warga dikenai biaya administrasi oleh jasa perantara tersebut
2. pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah masih belum dapat benar-benar mengutamakan kualitas. Hal ini disebabkan kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia baik di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah maupun di balai RW
3. Pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan secara konsisten dan akurat. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai layanan dan program terbaru yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di masa kini

4. Pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah selalu memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pelanggan. Sebab, Kelurahan Rungkut Tengah dapat telah menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara lengkap kepada warga di mana dalam proses pelayanan tersebut, pegawai senantiasa menunjukkan keramahan dan sopan santunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* 3(2), 56 – 65 <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32/12>
- Pramono, T., Susanto, D., & Widiarti, E. (2021). PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 177 – 185 <http://dx.doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2069>
- Wulansari, A. D. (2023). IMPLEMENTASI GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINDUK MELALUI PROGRAM INOVASI OLEH DISDUKCAPIL KOTA SURABAYA. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(9), 7473 – 7478 https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrO_kLEy2VvKHKwHHfdXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEEcG9zAzEEdnRpZANBRFRFU1RTQ18xBHNIYwNzcg--/RV=2/RE=1684421701/RO=10/RU=https%3a%2f%2fstp-mataram.e-journal.id%2fJIP%2farticle%2fview%2f2439/RK=2/RS=oLeG9oo3ub_0U4A_iGWvWvyLmJ9g-
- Pratama, W. O., & Maulana, D. (2021). IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN KALIMASADA ADMINDUK DITINGKAT RT KOTA SURABAYA. *SEMINAR NASIONAL PATRIOT MENGABDI I*, 1 – 6 https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrgzS7sy2VkrfAHYr1XNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEEcG9zAzEEdnRpZANBRFRFU1RTQ18xBHNIYwNzcg--/RV=2/RE=1684421740/RO=10/RU=https%3a%2f%2fconference.untag-sby.ac.id%2findex.php%2fspm%2farticle%2fdownload%2f102%2f74%2f179/RK=2/RS=1VEaGpMZQ6P6jQgi2T4Li9R0Cqg-
- Wahyuningtias, P. D., & Rasyidah, R. (2023). OPTIMASI KALIMASADA DAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI KECAMATAN GAYUNGAN, KOTA SURABAYA. *Communnity Development Journal*, 4(1), 278-283 https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr.xMoXzGVkU8AIAIpXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEEcG9zAzEEdnRpZANBRFRFU1RTQ18xBHNIYwNzcg--/RV=2/RE=1684421783/RO=10/RU=http%3a%2f%2fjournal.universitaspahlawan.ac.id%2findex.php%2fcdj%2farticle%2fdownload%2f10536%2f9306%2f36061/RK=2/RS=ooprkPee0k9gqz80odudj3q05GM-
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Diploma Thesis. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makasar. https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr.wsYszGVkMYItAZXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEEcG9zAzEEdnRpZANBRFRFU1RTQ18xBHNIYwNzcg--/RV=2/RE=1684421804/RO=10/RU=https%3a%2f%2fcore.ac.uk%2fdownlo

- [ad%2fpdf%2f160497369.pdf/RK=2/RS=Cjw6iAGSpl5OOXVUwQ6UIUzLE Ng-](#)
- Semil, N. (2018). Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia. -: Prenada Media. <http://opac-library.unhas.ac.id/opac/detail-opac?id=12359>
- Ibrahim, H. (2019). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. dalam <http://dx.doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2069>
- Purba, A. 2016. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya) http://repository.ub.ac.id/id/eprint/119245/1/Full_skripsi.pdf
- Sukma, A., & Manganti, T. W. (2018). ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TCASH. *MANNERS*, 1(1), 39 – 53 <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/manners/article/view/249/231>
- Nurhasan, R., & Gunawan, R. G., (2017).PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA STYLE LEATHER COLLECTIONS. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 6(2), 60 – 70 <https://core.ac.uk/download/249324392.pdf>
- Heriyanto, N., & Ulfah, S. M. (2022). ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Penelitian Di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(2), 120 – 130 <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/view/5670/3797>