



Efektivitas Layanan Pendampingan Administrasi Pindah Penduduk Di Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya

Risda Wulan Nur Octafiani¹, Sri Wibawani²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 19 Agustus 2023
Revised: 20 September 2023
Accepted: 27 September 2023

Population administration control is to arrange and control population documents and data, one of which is registration of population transfers. Registration of population movements is very important for population administration because it provides an accurate and up-to-date data base, which can be used as a reference in planning development and public services in the future. The purpose of this study was to determine the effectiveness of administrative assistance services for moving residents in the city of Surabaya, especially the Karang Pilang Village, which includes human resources, population data, infrastructure in the Karang Pilang Village. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The informants in this study were employees of the Karang Pilang Village office, local residents, RT RW administrators, and KSH (Surabaya Hebat Cadre). Data collection techniques through interviews, observation, and documentation which are then carried out by condensing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of the study show that the effectiveness of administrative assistance services for moving residents in Karang Pilang Village, Surabaya City has been implemented quite effectively. It's just that, there are still obstacles such as a lack of human resources that need to be added so that the service process can be accelerated more easily.

Keywords: *Effectiveness, Migration, Population Administration*

(*) Corresponding Author: 20041010204@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: Octafiani, R. W. N., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Layanan Pendampingan Administrasi Pindah Penduduk Di Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8418018>.

PENDAHULUAN

Terbentuknya sebuah negara secara konstitutif tidak lepas dari unsur wilayah, pemerintah yang berdaulat, dan rakyat. Sementara itu, secara deklaratif adalah pengakuan yang diberikan oleh pihak negara lain. Apabila salah satu komponen tersebut tidak terpenuhi, maka entitas tersebut tidak bisa diklasifikasikan sebagai negara. Penduduk memegang peran sentral dalam menentukan eksistensi dan stabilitas suatu negara. Pada tahun 2021, Indonesia berada di peringkat keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia, mencapai lebih dari 270 juta individu. Masyarakat Indonesia memiliki kontribusi penting dalam pembangunan nasional. Keberhasilan pembangunan juga sangat bergantung pada partisipasi dan kesejahteraan penduduk.

Namun, jika tidak ada upaya yang memadai serta pengelolaan yang kurang tepat, maka penduduk juga bisa menjadi bumerang bagi negara. Untuk itu dibutuhkan pengendalian baik secara administrasi maupun secara teknis dalam menertibkan angka kependudukan. Pada lingkup pemerintah daerah, proses administrasi kependudukan dibantu oleh pemerintah kabupaten/kota yang memiliki

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang biasa disebut Dispendukcapil, tak terkecuali kota Surabaya.

Dalam pelaksanaan tugas-tugas Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga bergantung pada partisipasi dan kerjasama perangkat-perangkat daerah lainnya, seperti Kelurahan, yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 Pasal 15 menyalurkan tugas dari Kelurahan pada Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik salah satunya melaksanakan administrasi kependudukan.

Dalam hal ini semua basis data berangkat dari kelurahan/desa. Maka dari itu, pengendalian kependudukan di tingkat kelurahan menjadi sangat penting. Sehingga, dibutuhkan sebuah manajemen pelayanan publik yang akan memengaruhi kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas suatu pelayanan akan berdampak pada terbentuknya kepercayaan dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Peran pemerintah sangat penting dalam menyediakan layanan publik yang optimal bagi seluruh penduduk, tak terkecuali penduduk yang akan pindah dalam kota. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006, terdapat peraturan mengenai pindah datang penduduk WNI sebagaimana disebutkan dalam Pasal 15 UU No. 23 Tahun 2006. Pasal tersebut mengamanatkan bahwa setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang pindah ke wilayah NKRI wajib melapor kepada lembaga yang memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam administrasi kependudukan daerah asalnya. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab dalam memberikan surat keterangan pindah datang.

Pencatatan warga yang pindah meliputi pindah dalam kota, pindah datang, dan pindah keluar merupakan bentuk pengendalian administrasi kependudukan dengan melakukan upaya untuk mengatur dan merapikan proses penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi penduduk dan memanfaatkan hasilnya untuk pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, dan pembangunan. Pencatatan pindah dalam kota menjadi sangat penting bagi administrasi kependudukan karena memberikan dasar data yang akurat dan terkini.

Efektivitas menurut Steers (1980:1) dengan kata dasar efektif, yaitu sebuah pekerjaan dikatakan efektif jika dapat menghasilkan satu hasil atau *output* tunggal. Pekerjaan juga dikatakan efektif apabila terselesaikan dengan tepat sesuai dengan waktu yang diperkirakan. Kesuksesan dalam peningkatan efektivitas pelayanan umum dipengaruhi dari faktor kemampuan pemerintahan untuk mengembangkan disiplin kerja aparat pelayanannya (Maryanto, 2017). Sehingga, menurut pemaparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menelaah **“Efektivitas Layanan Pendampingan Administrasi Pindah Penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya”**.

METODE

Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif berupa kata-kata, baik secara tertulis maupun lisan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian lapangan (*field research*), yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya, yang beralamat di Jl Ksatria No.10 Karang Pilang.

Objek dan Informan Penelitian

Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya menjadi objek penelitian penulis. Sementara itu, untuk subjek penelitian meliputi pegawai kantor kelurahan dan masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan pindah dalam kota, pindah datang, dan pindah keluar di Kelurahan Karang Pilang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan titik pusat yang dituju dalam rangka mencapai tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Pada studi ini, fokus penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang melibatkan analisis terhadap standar pelayanan, fasilitas, serta kompetensi petugas pelayanan.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari pelaku penyelenggara pelayanan publik yaitu petugas kantor Kelurahan Karang Pilang dan masyarakat yang menggunakan jasa layanan yang disediakan. Adapun data yang akan dikumpulkan oleh peneliti adalah:

- A. Data Primer
- B. Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2017:225) menjelaskan bahwa pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan juga melalui kombinasi atau triangulasi data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

- A. Teknik Wawancara (*interview*)
- B. Teknik Observasi (pengamatan)
- C. Teknik Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman, sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa analisis data kualitatif melibatkan aktivitas yang interaktif fungsional dan berkesinambungan hingga selesai. Proses analisis data ini terdiri dari empat tahapan kegiatan sebagai berikut:

- A. Pengumpulan Data
- B. Reduksi Data
- C. Penyajian Data
- D. Verifikasi Data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Pilang

Secara prinsip, langkah-langkah untuk meningkatkan prosedur dan sistem pelayanan publik agar mencapai optimal oleh birokrat atau aparatur kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan dedikasi penuh, sehingga dapat menghasilkan tanggapan positif baik dari warga maupun pihak birokrasi yang memberikan pelayanan. Dalam konteks ini, sangat penting untuk menjalankan dan melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa proses pengajuan pindah penduduk antara lain pindah dalam kota, pindah datang, dan pindah keluar di kantor Kelurahan Karang Pilang telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Apabila ada hambatan dalam prosesnya, itu disebabkan oleh kelalaian warga yang kurang melengkapi persyaratan yang harus dipersiapkan.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian menjadi tolak ukur penting dalam mengukur efektivitas pelayanan publik. Ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan suatu layanan merupakan indikator utama bagi masyarakat untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang singkat menunjukkan bahwa proses pelayanan berjalan lancar dan efisien, meminimalkan kerugian waktu dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Selain itu, waktu penyelesaian yang efektif juga mencerminkan tingkat keteraturan dan pengaturan yang baik dalam sistem pelayanan publik. Hal ini penting untuk mendorong kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan meningkatkan citra positif pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Dengan memprioritaskan waktu penyelesaian sebagai tolak ukur, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan keandalan pelayanan publik, yang pada gilirannya memberikan sumbangan dalam meningkatkan mutu kehidupan dan kesejahteraan seluruh masyarakat.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis menunjukkan bahwa proses pengajuan pindah penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang sudah berjalan sesuai aturan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yakni maksimal tujuh hari kerja. Sehingga, tidak ditemukan keterlambatan dalam proses pengajuan hingga terbit dokumennya. Pelayanan yang berkualitas dan efisien adalah yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Biaya Pelayanan

Pembuatan dokumen kependudukan-an pindah penduduk seperti pindah dalam kota, pindah datang, dan pindah keluar tidak ada biaya yang dikenakan atau pelayanan diberikan secara gratis. Hal tersebut merupakan aturan wali kota yang menggratiskan semua bentuk pelayanan publik untuk mengurus dokumen kependudukan di lingkup Kota Surabaya. Jika nantinya ditemukan pemungutan biaya untuk pembuatan dokumen di atas, maka instansi akan dikenai sanksi. Sesuai dengan hasil wawancara penulis kepada salah satu pemohon bernama Yuli (43 tahun), yakni:

“Di sini semuanya gratis kak, pegawainya takut kalau ada sogokan/pungli-pungli. Bahkan pertama kali saya pindah dan mengurus dokumen di sini sempet nanya

kena biaya atau ngga, soalnya di daerah asal saya masih ada biaya administrasinya. Tapi petugasnya bilang gratis, ngga dipungut biaya sepeser pun kok” (Yuli, 15 Mei 2023)

Sarana dan Prasarana

Peran penting sarana dan prasarana kantor kelurahan terletak dalam penyediaan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat di wilayah tersebut. Sarana dan prasarana kantor kelurahan mencakup berbagai fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung tugas-tugas administratif dan pelayanan kepada warga. Pentingnya sarana kantor kelurahan terletak pada kemampuannya untuk menjadi pusat koordinasi dan komunikasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat di tingkat lokal.

Melalui sarana kantor kelurahan yang memadai, pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal sehingga pelayanan akan menjadi mudah dan cepat. Misalnya, adanya ruang pelayanan administrasi yang dilengkapi dengan peralatan komputer dan sistem informasi yang modern dapat mempercepat proses penerbitan dokumen administratif, seperti kartu identitas penduduk, surat keterangan, izin usaha, dll. Sarana kantor kelurahan juga dapat menyediakan ruang pertemuan atau rapat yang memadai untuk berbagai kegiatan partisipatif dan sosialisasi kepada masyarakat, seperti penyuluhan, musyawarah, atau pengaduan publik.

Secara keseluruhan, sarana sudah cukup lengkap dan memadai, tetapi ada beberapa alat yang bisa ditambahkan secara kuantitas karena menurut observasi penulis, pada saat pengajuan, petugas kelurahan kesulitan dalam melakukan *scan* dokumen pemohon dikarenakan alat yang tiba-tiba rusak, sehingga butuh alat cadangan agar tidak menghambat waktu proses pengajuan permohonan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Rizki salah satu petugas kelurahan yang mengatakan:

“Benar mba, beberapa kali ada printer yang macet, ditambah lagi alat scan yang cuma ada satu biji dan tiba-tiba macet itu bikin pengajuan terhambat banget” (Rizki, 3 Mei 2023).

Kompetensi Petugas Pelayanan

Untuk mencapai kesuksesan, diperlukan fondasi yang solid berupa kompetensi. Keefektifan suatu organisasi sangat bergantung pada kompetensi dan kinerja para petugasnya. Kompetensi memiliki peran penting dalam setiap aspek sumber daya manusia. Semakin tinggi tingkat kompetensi yang dimiliki, semakin meningkat pula kinerja yang dapat dicapai. Hasil survei dan wawancara dengan berbagai narasumber mengenai kompetensi petugas menunjukkan bahwa para pegawai mampu menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta mampu berinovasi dalam setiap pekerjaan yang diemban. Melalui wawancara dengan Ibu Wewen, salah satu petugas Dispendukcapiil Surabaya yang ditempatkan di kantor Kelurahan Karang Pilang:

“Kalau kemampuan kami sudah cukup memadai mba. Mulai dari penguasaan prosedur sampe penggunaan aplikasi KNG nya. Semua petugas juga udah di diklat dan disosialisasikan oleh Dispenduk” (Wewen, 15 Mei 2023).

Dalam pelayanan pengajuan pindah dalam kota, pindah datang, maupun pindah keluar di Kelurahan Karang Pilang, kompetensi petugas dapat dikatakan telah mencapai tingkat yang baik, terutama dalam penggunaan alat-alat penunjang yang dibutuhkan. Kesimpulan ini didasarkan pada pengamatan penulis di lapangan

serta juga wawancara langsung dengan pegawai dan warga, yang menunjukkan bahwa kinerja petugas sudah mencapai tingkat yang memuaskan.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan

Faktor penghambat dan pendukung dalam pengukuran tingkat efektivitas pelayanan pengajuan pindah penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang menurut hasil wawancara dengan salah satu petugas bernama Ibu Gabby yang merupakan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karang Pilang mengatakan bahwa:

“Hambatan yang ada di pelayanan pindah dalam kota di kantor Kelurahan Karang Pilang sini adalah kurangnya pegawai pelayanan yang survei/*outreach* ke lapangan. Karena biasanya yang terjun untuk survei ke rumah pemohon hanya 1-2 orang saja, jadi kita kekurangan di SDM nya. Itu juga bisa sedikit menghambat pengajuan di akun KNG. Kalo pendukungnya dari kemampuan petugas sudah sangat baik mba, alat-alat komputer, internet, ruang tunggu, semuanya sudah lengkap. Dari segi kebersihannya juga sejauh ini selalu bersih karena petugas kebersihannya juga selalu bersih lingkungan kantor di sebelum sama sesudah jam kerja. Teman-teman yang lain juga baik dalam menjaga kebersihannya.”

Sistem pelayanan memegang peran penting sebagai faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pengajuan pindah penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang. Beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur sistem pelayanan, antara lain kenyamanan akses lokasi layanan, kejelasan informasi tentang jenis layanan yang tersedia, dan perlindungan terhadap dampak hasil layanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Dari analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan pindah penduduk yang meliputi pindah dalam kota, pindah datang, dan pindah keluar di Kantor Kelurahan Karang Pilang diukur dengan:
 - a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan dalam pengajuan pindah penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang sudah sesuai dengan prosedur yang ditentukan seperti formulir verifikasi berita acara tempat tinggal, kartu keluarga asal dan tujuan, SKPWNI (khusus pengajuan pindah datang), buku nikah/akta cerai, serta dua buah pasfoto. Lalu petugas akan mengajukan di akun KNG masing-masing serta melakukan *outreach*/survei rumah pemohon.
 - b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian dalam pengajuan permohonan yaitu sudah efektif. Hal tersebut sudah sesuai dengan SOP yang diatur oleh Dispendukcapil Kota Surabaya bahwasannya maksimal tujuh hari kerja. Sejauh pengamatan penulis dan hasil wawancara, penerbitan dokumen hasil pengajuan permohonan pindah penduduk di Kelurahan Karang Pilang tidak melebihi tujuh hari kerja.
 - c. Biaya Pelayanan
Biaya pelayanan dalam pengajuan permohonan pindah dalam kota, pindah datang, maupun pindah keluar di Kelurahan Karang Pilang tidak dikenakan biaya apapun atau gratis.
 - d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karang Pilang sudah cukup lengkap dan memadai, hanya saja dari segi kuantitas perlu ditambah agar jika terjadi kerusakan, tidak menghambat proses pelayanan.

e. Kompetensi Petugas Pelayanan

Temuan dari penelitian dan observasi lapangan menunjukkan bahwa kompetensi petugas dalam pelayanan pengajuan permohonan pindah penduduk sudah cukup baik. Namun, ditemukan kebutuhan untuk menambah jumlah pegawai dalam pelayanan ini agar proses pelayanan dapat dipercepat dengan lebih mudah. Saat ini, hanya terdapat 1-2 pegawai yang melayani pelayanan pindah penduduk terutama pindah dalam kota dan pindah datang berdasarkan hasil penelitian tersebut.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pengajuan permohonan pindah penduduk meliputi pindah dalam kota, pindah datang, dan pindah keluar di Kelurahan Karang Pilang adalah kurangnya sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan tersebut, khususnya untuk survei/*outreach*. Sistem pelayanan memegang peran penting sebagai faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pengajuan pindah penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang. Beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur sistem pelayanan, antara lain kenyamanan akses lokasi layanan, kejelasan informasi tentang jenis layanan yang tersedia, dan perlindungan terhadap dampak hasil layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurmani, Pita et al. 2021. "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang." : 28.
- Zuhaena, Fatwa, dan Heru Cahyo. 2022. "Pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan." *FORUM EKONOMI : Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* 24(4): 743–49.
- Bali, Apolinarius, dan Anggraeny Puspaningtyas. 2009. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya." 5(August): 12–42.
- Peraturan Walikota. 2022. "Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan." 2013.
- Subkhi, Akhmad, dan Mohammad Jauhar. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*.
- Undang-undang RI. 2014. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan." *Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia*: 1–104.
- Luas, Jessica, Marthen Kimbal, dan Frans Singkoh. 2017. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon." *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 2(2): 1–12.
- Surabaya, Pemerintah Daerah Kota. 2022. "Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur." 2022(12): 1–13.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Bandung: PT.