



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Wilayah Kecamatan Tandes Kota Surabaya

Mutafikatul Khoiriyah¹, Marseto², Riko Setya Wijaya³

¹Mahasiswa Program Studi Ekonomi Pembangunan Di UPN “Veteran” Jawa Timur

^{2 3} Dosen Ekonomi Pembangunan Di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 05 Oktober 2024

Revised: 11 Oktober 2024

Accepted: 19 Oktober 2024

Penelitian ini bertujuan agar dapat mengungkap kualitas akan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Tandes yang berdasarkan masih ditemui berbagai kendala dalam Pelayanan administrasi kependudukan seperti hal nya proses dokumen lama tidak ada kejelasan karena keterlambatan output dokumen. Administrasi kependudukan merupakan aktifitas pelayanan dalam kegiatan penataan dan menertiban dokumen dokumen kependudukan yang bersifat berkelanjutan. Apabila pelayanan administrasi kependudukan pelayanan yang berkualitas maka akan meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan oleh Masyarakat dan berdampak terhadap sosial ekonomi dalam keberlanjutan. Metode penelitian ini dengan deskriptif kualitatif dengan instrument penelitian pertamanya dengan peneliti sendiri yang mengumpulkan mengelola, menganalisis, menginterpretasikan dan memverifikasi setiap data dan informasi yang diperoleh dari observasi dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tandes sudah cukup optimal, Dimana dimensi reliability dan responsibility dan tangible aspek sudah terlaksana di pelayanan dan mengoptimalkan sumber daya manusia di balai rw yang menjadi garda terdepan antara pelayanan administrasi penduduk dan Masyarakat.

Keywords:

Kualitas pelayanan, pelayanan publik, administrasi kependudukan, kepuasan.

(*) Corresponding Author:

mutafikatulk@gmail.com

How to Cite: Khoiriyah, M., Marseto, M., & Wijaya, R. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Wilayah Kecamatan Tandes Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 652-657. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14416152>

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan masyarakat wajib memiliki dokumen-dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan sendiri merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya nanti untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Kepemilikan dalam administrasi kependudukan ini dinilai sangat penting untuk setiap warga negara karena data-data kependudukan sendiri dapat digunakan untuk keperluan dari pembangunan negara. Jenis dari administrasi kependudukan yang berkaitan dengan usia, jenis kelamin, agama, kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan lainnya (Wulansari, 2023). Salahsatu jenis pelayanan publik yang

sangat mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, di mana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu kelurgadan kartu tanda penduduk menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk. Guna memenuhi dokumen tersebut masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur pemerintah. Pada hakikatnya pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, oleh karena itu kualitas pelayanan publik turut menentukan tingkat kepuasan Masyarakat. Salahsatu jenis pelayanan publik yang sangat mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, di mana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu kelurgadan kartu tanda penduduk menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk. Guna memenuhi dokumen tersebut masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur pemerintah. Pada hakikatnya pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, oleh karena itu kualitas pelayanan publik turut menentukan tingkat kepuasan Masyarakat.

Perbaikan kualitas pelayanan publik akan mempunyai implikasi yang luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sedangkan kurang baiknya kualitas pelayanan selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti ata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat; dan Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja birokrasi serta kualitas pelayanan. Berdasarkan latar Belakang di atas, rumusan penelitian yang penukis ajukan adalah : Bagaimana Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di lingkup wilayah kecamatan Tandes?

Osborner dan Gabler (terjemahan Rosid, 2000;192) pemerintah yang demokratis hadir melayani Masyarakat oleh sebab itu tugas pemerintah ialah mencari cara untuk menyenangkan masyarakatnya. Kurniawan mengungkapkan (2017;45) mengelola pelayanan publik adalah sesuatu yang krusial bagi pemerintah karena ia bisa menjadi indikator secara langsung atau tidak langsung keberhasilan pemerintah. (Puspitasari Hesty, Dkk. 2011:69), Pada dasarnya kewajiban pemerintah adalah melaksanakan kewajiban Negara yang meliputi melindungi, melayani dan mengatur yang pada dasarnya adalah memberikan pelayanan, kepentingan publik dan mengatasi masalah-masalah publik. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut perlu diperlukan strategi pembaharuan yang mencakup tiga aspek yaitu aspek pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah, aspek pembaharuan identitas aparatur pemerintah dan aspek pembaharuan proses pelaksanaan kewajiban pemerintah. (Surjadi, 2009: 107) Osborne et.al(2013) sebagaimana yang dikutip oleh Hodgkinson (2017) mengungkapkan, Public services are

typically more complex, encompass a broader array of service providers and stakeholders, and require higher levels of transparency and accountability. Kompleksitas pelayanan public dapat dilihat dari penyedia layanan dengan segala lingkungan yang menyertainya begitu juga stakeholder yang melingkupi pelayanan publik, maka dari itu sangat dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas pelayan publik yang dapat menilai indikator keberhasilan layanan. Pada dasarnya tujuan asasi pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan expectasi masyarakat. Untuk mencapai titik optimalisasi pelayanan publik maka diperlukan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapaikepuasan yang diinginkan masyarakat. Kebijakan kualitas bermanfaat untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan orang-orang yang dilayani (Gaster; 1996; 81) Pemerintah melakukan pelayanan dengan motif sosial dan politik (Wasistiono, 2003;44). Dengan demikian ada aspek-aspek lain yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik dibandingkan pelayanan sektor privat, terutama bagi negara-negara dengan sistem demokrasi. Denhardt dan Denhardt (2000;61) merinci dimensi kualitas pelayanan publik di ukur melalui dimensi; convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility dan citizen influence. Sementara itu Redrequez et al, mengungkapkan dimensi-dimensi pelayanan kualitas pada pemerintahan local dengan sepuluh dimensi yaitu; acces, communication level, administratif system, flexible & Speedy, Receptivity, competence, politeness & kindness, credibility, reliability & responsibility dan tangible aspects.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus dimaksudkan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan Kantor Kecamatan Tandes kota Surabaya. Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara pada pegawai kantor Kecamatan Tandes, kelurahan, dan juga Masyarakat yang melakukan pelayanan, observasi/ pengamatan terhadap proses pelayanan dan dokumen-dokumen yang dianggap relevan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan baik berbagai kebijakan atau aturan, teori-teori dan konsep-konsep kualitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memperhatikan aspek kualitas pelayanan dalam organisasi publik sangatlah penting, sebagaimana yang diungkapkan Lucy gaster (1996;81) yaitu mempererat hubungan hubungan antara warga dengan pemerintah, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap pemerintah terpilih. Organisasi publik memiliki orientasi yang berbeda dengan organisasi privat Ketika melakukan pelayanan kepada pelanggan. Kecamatan tandes memiliki 6 Kelurahan yakni kelurahan Balongsari dengan 7 RW dan 35 RT, Kelurahan Banjar sugihan dengan 4 RW dan 30 RT, Kelurahan Karangpoh dengan 9 RW dan 55 RT, Kelurahan Manukan Kulon dengan 15 RW dan 124 RT, Kelurahan Manukan Wetan dengan 7 RW dan 34 RT, Kelurahan Tandes dengan 9 RW dan 36 RT dengan jumlah keseluruhan Kepadatan Penduduk 8443 jiwa/km²

dengan jumlah laki-laki 46733 jiwa dan Perempuan 46726 jiwa dengan luas total wilayah 11,07 km² ini bukanlah wilayah yang kecil maupun luas.

Akses dalam pelayanan diungkapkan oleh Johnston dalam Tjiptono (2005:127) kemudahan menjangkau lokasi pelayanan termasuk jalan-jalan yang ditempuh oleh warga menuju lokasi pelayanan, sementara itu KEPMENPAN no.63/M.PAN/2003 menambahkan akses yang harus dimiliki dalam melakukan pelayanan publik diantaranya; sarana yang memadai, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dimensi akses pelayanan dalam penelitian ini merupakan gambaran ketersediaan physical access yang memadai sehingga mempermudah proses pelayanan pegawai terhadap warga. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan penduduk menjangkau lokasi kantor Kecamatan Tandes, tata ruang kantor yang teratur dan baik, ketersediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat baik dari personal pegawai maupun Web (internet), waktu (jam) pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Masyarakat. Realibility and Responsibility Dimensi Reliability & responsibility dalam penelitian ini bermakna bahwa pegawai melakukan pelayanan dengan teliti, tidak semena-mena terhadap warga, tidak menunda-nunda pelayanan dan memanfaatkan jam kerja dengan maksimal. Sikap tersebut merupakan gambaran sikap tanggap dan rasa tanggungjawab pegawai terhadap pekerjaan dalam melayani masyarakat. Pelanggan mengharapkan layanan yang diberikan secara akurat sesuai yang telah dijanjikan (Chich, Tang & Chen, 2006) dan Tangible Aspects Tangible aspects mengacu pada penampilan fasilitas yang terlihat dan peralatan yang digunakan untuk melayani dalam kondisi baik untuk pelanggan (Parasuraman et al, 1985, 1988; Yong 2000), tangible bisa dicium dan bisa diraba (Irawan, 2005:58). Tangible aspect meliputi ketersediaan sumber daya manusia (pegawai), kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan. Sumber daya manusia dilihat kuantitas pegawai yang melakukan pelayanan. Sarana dan prasarana dilihat dari luas ruang pelayanan, kursi atau tempat duduk bagi warga, kebersihan ruangan, ketersediaan pendingin ruangan (AC atau kipas angin) dan teknologi yang digunakan

Kantor Kecamatan Tandes berada di pinggiran kota Surabaya barat, 9,1 km dari Tengah kota Surabaya. Akses warga menuju lokasi Kantor Kecamatan Tandes mudah untuk dijangkau. Warga di beberapa lokasi kelurahan merasa dekat jarak antara kantor kecamatan Tandes dengan rumah. Terlebih untuk Masyarakat yang memiliki aktifitas atau pekerjaan yang sangat bergantung dengan waktu atau tempat, misalkan warga kecamatan Tandes yang lokasi kantor (pekerjaan)nya di Tengah kota, kondisi tersebut tidak menjadi penghalang warga untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan karena di kantor kecamatan Tandes mengadakan pelayanan malam di kantor kecamatan dan di kelurahan yang bertempat di balai RW di tiap hari selasa sampai pukul 20.00 WIB dan pelayanan di hari Sabtu di kantor Kecamatan Tandes.

Dari aspek tata ruang kantor, Kecamatan Tandes sudah mampu memberikan kenyamanan bagi warga. Tata ruang kantor yang tersedia sudah cukup tertata secara rapi dan teratur. Ruangan-ruangan pelayanan yang tersedia merupakan ruangan-ruangan yang nyaman bersih berAc dan rapi. Akses warga

terhadap berbagai informasi terhadap pelayanan sudah digital sehingga memudahkan informasi yang di salurkan akan tetapi tidak di pungkiri masih banyak warga yang belum bisa mengoprasikan media digital hal ini berkaitan dengan IKD yang menjadi persyaratan untuk permohoan cetak ulang ktp ini masih menjadi problem.

Kecamatan tandes memberlakukan waktu pelayanan yakni jam 07.30-16.00 untuk pelayanan di hari senin-kamis dan 07.30-15.00 untuk pelayanan jum'at, 09.00-12.00 untuk pelayanan di hari sabtu dan selasa 18.00-20.00 tanda istirahat hal ini di lakukan untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan. Sarana pendukung pelayanan lainnya yang penting untuk dicermati adalah luas ruang tunggu yang tidak memadai dengan jumlah warga yang pelayanan. Pada saat-saat tertentu jumlah warga yang melakukan pelayanan sangat banyak, dan ruang tunggu tidak mencukupi sehingga banyak warga yang menunggu antrian pelayanan diluar ruangan. Jumlah kursi ruang tunggu belum mencukupi jumlah warga yang melakukan pelayanan, sehingga warga lainnya menunggu diluar. Dalam ruangan tersedia 1 buah kipas angin, bila warga yang melakukan pelayanan sedang padat, ruangan tetap terasa panas. Hal ini di karenakan kurangnya ventilasi udara. vina (2023) mengungkapkan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Dan sarana dan Prasarana di kantor kecamatan tandes sudah cukup memadai.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan tandes sudah cukup optimal hanya saja di perbaiki petugas yang ada di balai RW. Berdasarkan hasil pnelitian sudah ditemukan Dimana unsur-unsur kualitas pelayanan public sudah berjalan sebagaimana mestinya. Karean unsur reliability dan responsibility dan tangible aspect merupakan unsur yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan admistrasi kependudukan pemerintah daerah kota Surabaya sudag memanfaatkan aspek dan pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hesti Puspitosari dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press (kelompok INTRANS publishing).
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Penerbit Refika AditamaBandung. Cet-Pertama.
- Kurniawan, Taufik, 2017, *Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, LEKKAS
- Osborne, David & Ted Gaebler, 2000. *Mewirusahaakan Birokrasi (Reiventing Government) Mentransformasi Semangat Wirausaha Birokrasi ke Dalam Sektor Publik*. Terjemahan Oleh Abdul Rosyid, Jakarta; Lembaga Manajemen PPM dan PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Wasistiono, Sadu. 2001, *Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Jatinangor Sumedang; Alqo Print

Gaster, Lucy, 1996, Quality Service in Local Government; A bottom-up approach, *Journal Of Management Development* Vol. 15, no. 2, MBC University Press

Tjiptono, Fandy, 2005, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Yogyakarta : ANDY OFFSET

Chich, W.H., Tang, T.W., and Chen, I.J. (2006), “ The Service Quality Perception Analisis of Mobile Phone User in Mainland Chine”, <http://www.rdoffice.ndhu.edu.tw/exchange/TZWpaper.pdf>