

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN WONOCOLO SURABAYA

**Bagus Hanif Hidayattullah<sup>1</sup>**

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

## *Abstract*

*Quality Public Service Administration Field of Population in Sub District Wonocolo Surabaya. This research is descriptive research using qualitative approach. Technique of data collection is done by observation, interview, and documentation. The research informants in this research are 1 person Head of Government Section as key informant, 1 person service officer in District Wonocolo and 3 people of service user society as supporting informant. From the result of the research, the quality of public service in population administration in Wonocolo district is seen from the aspects of tangible facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy (empathy), namely: (1) Wonocolo district in particular the public service part of the physical facilities and completeness of facilities and infrastructure is sufficient to support the productivity of population administration services in the District Wonocolo. (2) The community is satisfied with the services provided by Wonocolo Sub-district in the reliability aspect of the reliability in handling any community's complaints, reliable in terms of time and the accuracy of the service process. (3) Employees in terms of helping people who need services, especially people who are confused with the service has been seen between officers and visitors who communicate with each other. (4) Security in District Wonocolo has shown efforts to improve the quality of its services related to providing a sense of security for the community that is by placing a parking attendant who helped secure the situation in the parking. (5) Aspects of empathy (empathy), which is given the District Wonocolo is by giving a pleasant impression. It can be seen from the attitude of the officer who explained clearly about the service procedure and received criticism and suggestion wholeheartedly as an introspection for better service.*

**Keywords :** *The Quality, Public Services, Sub-district Wonocolo*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat disampaikan. Kantor daerah/kecamatan merupakan tempat di mana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Permintaan Surat kelahiran, Dokumen Kartu Keluarga dan lain-lain. Penelitian ini diharapkan akan lebih menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus dasar dari pengembangan kualitas pelayanan masyarakat tidak pernah berhenti. Untuk mengetahui apakah kepuasan masyarakat sudah terpenuhi, maka perlu diadakan suatu riset untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat adalah Service Quality (ServQual). Konsep ServQual di kembangkan untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat akan kualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (good governance). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di Daerahnya. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya? Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas

---

<sup>1</sup> Penulis pertama

maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Wonocolo

## **Kajian Teori**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

## **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Wonocolo.

Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi di bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : tangible (bukti langsung/fisik), reliable (handal), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Subbagian Pelayanan umum Kecamatan Wonocolo. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

#### 2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kecamatan Wonocolo. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Wonocolo.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Wonocolo.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

##### 2. Penyajian data (data display)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

##### 3. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## Hasil Penelitian

Kecamatan Wonocolo sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kecamatan Wonocolo. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (empathy). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kecamatan Wonocolo berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

### a. Bukti Fisik (tangibles)

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa. Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) sejauh ini fasilitas yang ada sudah sesuai standar dan sudah terpenuhi, hanya saja penataan ruang tunggu yang harus lebih baik lagi, kebersihan sudah lumayan, sudah tersedia fasilitas pendukung kenyamanan seperti AC (air conditioner), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan pelayanan, di kantor kecamatan telah tersedia ruangan untuk merokok, terlebih khusus kepada para aparat kantor kecamatan, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/leaflet sudah tersedia di dalam ruangan maupun di luar ruangan sejauh ini sudah lumayan lengkap.

### b. Kehandalan (reliability)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Wonocolo adalah sedikit lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan kurangnya pegawai di ruangan pelayanan. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi sedikit lambat, namun Kualitas pelayanan nya cukup baik para pegawai menjalankan tugas dengan maksimal walaupun menurut masyarakat masih perlu ditambah lagi pegawainya.

### c. Daya Tanggap (responsiveness)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Kecamatan Wonocolo. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

### d. Jaminan (assurance)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Namun di Kecamatan Wonocolo sangat adil dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan masyarakat dengan upaya melayani semaksimal mungkin.

### e. Empati (empathy)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparat yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma. Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Kecamatan Wonocolo untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga

bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Wonocolo dapat diambil kesimpulan yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Kecamatan Wonocolo memiliki kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruang pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 1 set dan 3 unit komputer petugas pelayanan dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor kecamatan Wonocolo sudah cukup memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Wonocolo merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Wonocolo dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.

Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil. Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kecamatan Wonocolo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wonocolo. Melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Wonocolo menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut:

### **A. Sumber Daya Aparatur**

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 5 orang, terdiri dari 2 orang di loket depan, 1 orang operator perekaman E-KTP, 1 orang petugas kepengurusan KK, 1 orang untuk Suket (surat keterangan) Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

### **B. Kesadaran Masyarakat**

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Wonocolo adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan kepengurusan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan, dan ada satu masalah lagi atas kurang sadarnya masyarakat ada beberapa warga itu yang belum sadar di dalam pelayanan itu masih memakai calo atau maksudnya yang mengurus RW nya atau RT nya dengan alasan orang yang hendak melakukan kepengurusan atau yg bersangkutan sibuk sehingga mereka memilih lewat perantara untuk mengurus dokumen mereka, dengan demikian relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

## Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Achmat Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafiie. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
- Lexy J. Maleong. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2015. Surabaya: Kecamatan Wonocolo
- Subrata Sumadi. 2012. Metode penelitian. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2016. Surabaya : Kecamatan Wonocolo
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan