

# **KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA ( SKTS ) DI KECAMATAN RUNGKUT KOTA SURABAYA TAHUN 2014**

**Oleh :**  
**Fika Agustina<sup>1</sup> dan Achluddin Ibnu Rochim<sup>2</sup>**

## **Abstrak**

Judul penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) Di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Fokus penelitian ini berangkat dari banyaknya penduduk pendatang dari luar Kota Surabaya khususnya mahasiswa yang belum memiliki SKTS, dikarenakan rumit dan kurangnya kualitas dalam pelayanan pembuatan SKTS. SKTS ini berguna untuk mengetahui seberapa banyak jumlah penduduk musiman yang datang disurabaya. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan penyelesaian program sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas 17 Agustus 1945. Tujuan penelitian ini adalah ingin mendiskripsikan Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen SKTS di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dilaksanakan melalui wawancara dengan para informan dan serta didukung dengan observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan penerbitan dokumen SKTS dikecamatan rungkut mengenai kualitas pelayanan bahwa kebijakan tersebut cukup berkualitas dalam pelaksanaannya karena sesuai dengan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 yang menggunakan 10 indikator pedoman penilaian yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator tersebut sudah berjalan dengan baik, pelayanannya tidak menyulitkan dan berbelit-belit serta tidak di pungut biaya retribusi dalam pengurusan pembuatan SKTS. Namun penulis menyarankan sebaiknya dalam pelaksanaan ini pemerintah Kecamatan Rungkut harus lebih peduli terhadap masyarakat untuk mensosialisasikan sarana dan prasarana baru yang ada di pelayanan kecamatan melalui Ketua RT yang ada di Kecamatan Rungkut. Sedangkan disisi lain Kota Surabaya mewajibkan warga pendatang untuk memiliki SKTS demi keamanan dan kenyamanan Kota Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Pelayanan, Kecamatan Rungkut.

## **Latar Belakang**

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Bahwa pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri. Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan (Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk terbesar ke-4 di seluruh dunia setelah berturut-turut China, India, Amerika Serikat, dan keempat adalah Indonesia. Menurut data yang didapat dari Bank Dunia ( The World Bank), mengenai jumlah penduduk di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Tercatat pada tahun 2014 jumlah penduduk di Indonesia mencapai 240 juta jiwa dengan pertumbuhan 1,49% per tahun. Bahkan diprediksi dengan menggunakan data pertumbuhan penduduk Indonesia yang dikeluarkan oleh bank dunia maka jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2015 akan mencapai 252.370.792 jiwa atau seperempat miliar.

Kota Surabaya adalah ibukota provinsi Jawa Timur, Indonesia. Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota Surabaya juga merupakan pusat bisnis, perdagangan, industry, dan pendidikan. Pusat pertumbuhan orde pertama yang telah menjadi “magnet” terkuat bagi penduduk di daerah penyangga (hinterland). Migrasi menjadi penyakit tahunan, menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya, kini kota pahlawan obesitas atau kelebihan penduduk hingga 800 ribu jiwa dari standar idealnya. Ideal jumlah penduduk kota ini 75 orang per hektar, namun pada kenyataannya volume penduduk kota Surabaya sudah mencapai 87 orang per hektar. Surabaya memiliki luas 333,063 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 31 kecamatan dan 163 desa atau kelurahan, dengan penduduknya berjumlah 2.813.847 jiwa di tahun 2014. Kebanyakan mereka datang ke kota Surabaya karena di tempat tersebut banyak pilihan untuk memperoleh berbagai kesempatan dalam upaya memperbaiki kehidupannya. Tingginya pertumbuhan penduduk di kota Surabaya terutama yang disebabkan oleh faktor migrasi. Migrasi atau perpindahan penduduk merupakan suatu hal yang sulit untuk dihindari oleh makhluk hidup, termasuk manusia. Kota Surabaya sebenarnya tidak tertutup untuk umum, khususnya bagi mereka yang memiliki tujuan jelas. Tetapi, para pendatang yang tidak punya arah jelas justru akan menjadi beban bagi warga yang ada. Perpindahan penduduk dari daerah lain ke Surabaya tidak bisa dilarang. Seperti warga pada umumnya, mereka mempunyai hak kebebasan pergi ke mana pun selama tidak melanggar hukum. Bahkan tahun ini, Pemkot Surabaya tidak mengeluarkan kebijakan apa pun untuk melarang warga pendatang masuk ke Surabaya sesudah Lebaran. Hanya saja, mereka yang mengadu nasib ke Surabaya harus memenuhi syarat sesuai diatur Perda No.2 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Data Penduduk dan Dispendukcapil. Salah satu syaratnya adalah adanya jaminan pekerjaan dan jaminan tempat tinggal di Kota Surabaya.

Rungkut adalah sebuah kecamatan di kota Surabaya dengan penduduk yang lumayan paling banyak. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin Kecamatan Rungkut 2014, dimana dengan jumlah penduduk perempuan 51.924 jiwa sedangkan penduduk laki-laki 52.118 jiwa. Di sini terdapat kawasan industry Surabaya Industrial Estate Rungkut Kawasan disini terkenal dengan tambaknya, sehingga banyak yang menyedot tenaga kerja dari luar Surabaya selain itu terdapat kampus universitas UBAYA yang terletak di Kelurahan Kalirungkut untuk itu sesuai data diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang migrasi kesurabaya terggolong lumayan banyak dan oleh karena itu harus melakukan pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) yang pada semula dengan nama Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), perubahan nama ini pada bulan November 2014. Mungkin kebanyakan masyarakat belum mengetahui perubahan nama tersebut masyarakat hanya mengenal KIPEM. Dengan tetap mempertahankan sebagai warga sementara, berarti warga yang mengurus SKTS tidak kehilangan statusnya sebagai warga daerah asalnya. Dengan memiliki KTP daerah asal, berarti mereka masih tetap memiliki hak untuk melakukan berbagai urusan di daerah asalnya. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan, Pasal 20 yang menjelaskan tentang

Pendaftaran Penduduk WNI Tinggal Sementara. Bahwa bagi penduduk pendatang dan tinggal sementara di daerah lain, maka penduduk tersebut harus mempunyai SKTS. Pendataan kependudukan ini sangat penting supaya Surabaya aman. Tetapi pada kenyataannya banyak masyarakat yang masih mengabaikan aturan tersebut. Pada akhirnya juga akan menyebabkan problematika sendiri dalam penerapan aturan kepemilikan SKTS atau KIPEM, baik itu aparat yang menjadi pelaksana peraturan yang berfungsi sebagai subjek, maupun masyarakat sebagai objek dari peraturan tersebut.

Mengacu pada pandangan tersebut, menunjukkan selama ini pemberian pelayanan pembuatan SKTS belum berjalan efektif. Karena rumitnya dalam proses pengurusan mulai dari biaya yang mahal tetapi pada perubahan nama yang menjadi SKTS tidak dipungut biaya, walaupun begitu masih saja dalam pengurusan sangat membutuhkan waktu yang lama. Seharusnya sebagai salah satu bentuk pelayanan publik itu sebagai petugas perlu menunjukkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagaimana keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu adanya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Kenyataannya yang ada selama ini masyarakat kesulitan dalam pembuatan SKTS karena dalam proses pelaksanaannya masih belum berjalan efektif karena dalam prosedur pelayanannya kurang tanggungjawab, tidak jelasnya rincian biaya, kurangnya ketepatan waktu, dan kurangnya kelengkapan sarana dan prasaran. Dimana sudah diketahui keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintahan Kecamatan Rungkut. Tujuan dari penulisan ini adalah ingin mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam penerbitan dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.

## **Landasan Teori**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik dalam penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara).

Pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlepas dari teori Manajemen Pelayanan Publik, berikut di bawah ini adalah definisi dari Manajemen Pelayanan Publik

- Pelayanan Menurut Ivancevich adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”
- Menurut Gronroos “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

### **Standar Pelayanan Publik**

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang di pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya Dalam pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang juga diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik dan standar pelayanan. Menurut Kolter( 1994 : 561 ) kualitas pelayanan yaitu : setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### **Prinsip Pelayanan Prima.**

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, juga dipertegas dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public.
  - b. Unti kerja atau pejabat yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelayanan public.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pemimpin penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini ingin menggambarkan atau melukiskan secara jelas keadaan di lapangan sesuai fakta yang mengenai kualitas pelayanan penerbitan dokumen SKTS di Kecamatan Rungkut Surabaya Timur. Oleh karena itu jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Peneliti memilih lokasi penelitian di Kecamatan Rungkut jl. Raya Rungkut No 35, Surabaya. Karena lokasi penelitian dekat dengan tempat tinggal peneliti selain itu, peneliti juga pernah magang di Kecamatan tersebut sehingga dalam jaringan berkomunikasi mendapat kemudahan.

Teknik penentuan nara sumber peneliti melakukan observasi penelitian di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Dalam penelitian kualitatif pertanyaan yang digunakan bersifat sederhana, sehingga tidak ada aturan pasti tergantung pada peneliti yang ingin diteliti yang dianggap bermanfaat dan dapat dilakukan dengan waktu dan sumber daya yang tersedia. Dalam penelitian ini penentuan narasumber memilih informan yang kredibel (yang dapat dipercaya) yaitu penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Dimana pewawancara yang dilakukan secara langsung dan bersifat mendalam dan terbuka dengan kepala bidang pelayanan Kecamatan Rungkut dan warga Kecamatan Rungkut. Dengan mencatat semua kejadian dan data informasi dari informan yang selanjutnya dipergunakan sebagai bahan penulisan laporan hasil penelitian. Dalam rangka pengumpulan data dan informasi yang valid dan akurat, pengumpulan data yang utama untuk mendapatkan data primer peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam yang dibantu dengan alat perekam melalui HP. Alat ini berguna sebagai *crosscheck*, jika pada saat analisa terdapat data, keterangan atau informasi yang tidak sempat tercatat oleh pewawancara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi partisipan, dokumentasi dan wawancara mendalam dimana peneliti akan turun langsung sebagai pewawancara di Kecamatan Rungkut dan warga Kecamatan Rungkut. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Dalam Pengolahan data dilakukan setelah

terkumpulnya data-data yang sudah dijelaskan seperti dalam bab tersebut diatas. Kemudian tahap-tahap yang dilakukan dalam pengolahan data diantaranya Editing, Klasifikasi, Analisis Data, dan Kesimpulan.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan penerbitan dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan tersebut menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 cukup berkualitas dalam pelaksanaannya, walupun pelaksanaan di lapangan terdapat kekurangan yang dialami oleh pemerintah yaitu :

1. Bahwa, dari 30 informan tersebut 24 diantaranya mengatakan dalam kesederhanaan sudah baik karena system pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sehingga masyarakat tidak merasa sulit, dan prosesnya cepat, tetapi ada 6 informan yang mengatakan kesederhanaan dirasa sulit dipahami dan tidak mudah dilaksanakan karena warga tersebut tidak mengetahui persyaratan dan prosedur yang sudah ada.
2. Kejelasan dan kepastian hal tersebut diakui oleh 25 informan yang menyatakan bahwa saat ini tidak sulit untuk menemukan layanan pembuatan SKTS dan dapat mudah dipahami, karena persyaratan dan prosedurnya jelas dan tidak ada biaya retribusi. Sedangkan 5 informan mengatakan dalam pembuatan SKTS sangat rumit jadi perlu adanya sosialisasi tentang kejelasan dalam pembuatan SKTS agar dalam pengurusan warga tidak merasa kesulitan.
3. Untuk Kepastian waktu pelayanan menurut 3 informan yang merasa ketepatan waktunya kurang baik karena dalam proses pengurusan penyelesaian SKTS sangat mengulur waktu, sedangkan menurut 27 informan tersebut dalam penyelesaian SKTS sudah diselesaikan tepat waktu, penyelesaian SKTS proses penyelesaiannya sesuai dengan standart pelayanan paling lama kurang lebih dari tujuh (7) hari kerja dan tidak melebihi batas hari kerja. Jadi kepastian waktu pelayanan sudah cukup baik.
4. Sedangkan untuk akurasi pelayanan menurut 30 informan mengatakan, kemampuan untuk meyenggarakan pelayanan yang dijanjikan sudah cukup akurat dimana petugas pelayanan sangat teliti dalam pengurusan pelayanan karena petugas-petugas kecamatan sangat kooperatif. Hal ini sudah sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima dari sisi akurasi yaitu pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Untuk keamanan menurut 30 informan tersebut dalam kepercayaan pada petugas pelayanan di Kecamatan dalam pengurusan SKTS sangatlah baik karena merasa aman dalam kepastian hukum. Karena petugas pelayanan tidak menerima uang yang seharusnya tidak berhak untuk diterima.
6. Bahwa, 30 informan mengatakan tanggungjawab pelayanan sudah cukup baik sehingga masyarakat sangat puas dalam pengurusan yang tidak berbelit-belit.
7. Dari 23 informan menyatakan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan sudah baik, contohnya sarana yang ada dikecamatan yaitu adanya alat e-Kios pelayanan yang berguna untuk mengakses pelayanan dan sisi lain sudah disediakan area *smoking* sehingga tidak mengganggu proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima dari sisi kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Sedangkan 7 informan mengatakan bahwa sarana dan prasarana di kecamatan rungkut kurang baik karena tempat parkir

motor sempit dan SKTS yang baru bentuknya sangat tidak berkualitas dilihat dari segi kualitas kertasnya.

8. Untuk kemudahan akses, menurut 30 informan tersebut sudah berjalan dengan baik dimana sarana pelayanan yang memadai dan mudah di jangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelayanan menurut 30 informan sudah cukup baik. Kecamatan rungkut dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik hal ini dilihat dari kerelaan dan keikhlasan dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk keluhan masyarakat pasti mendapatkan respon yang cepat dan dilakukan dengan ramah dan sopan dalam mengatasi keluhan pelanggan.
10. Sedangkan kenyamanan menurut 30 informan dalam pelayanan sudah cukup baik bila dibandingkan dengan kecamatan lainnya karena dikecamatan Rungkut sudah tersedia area *smoking*, selain itu tempat yang sejuk dan bersih membuat pelanggan merasa nyaman dalam proses pengurusan di Kecamatan Rungkut.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan penerbitan dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) di Kecamatan Rungkut dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan tersebut cukup berkualitas dalam pelaksanaannya karena sesuai dengan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 yang dijabarkan melalui 10 indikator tersebut sudah berjalan dengan baik, pelayanannya tidak menyulitkan dan berbelit-belit serta tidak di pungut biaya retribusi dalam pengurusan pembuatan SKTS, disamping itu dalam sistem pelayanannya sudah dianggap memuaskan, antara lain :

1. Masyarakat telah mengakui peningkatan kinerja petugas pelayanan di Kecamatan Rungkut yang sudah berjalan cukup baik, sehingga kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.
2. Pegawai Kecamatan Rungkut sudah memberikan pelayanan dengan baik, hal ini sesuai dengan visi dan misi pelayanan di Kecamatan Rungkut.
3. Dari sisi kemudahan pegawai Kecamatan Rungkut, masyarakat mengakui bahwa persyaratan dan prosedur dalam membuat SKTS sudah tidak menyulitkan dan tidak berbelit-belit dalam segala hal yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sudah tersedia dan mudah bagi masyarakat yang membutuhkannya, sehingga pelayanan yang baik akan tercapai kepuasan masyarakat yang baik.

### **Saran**

Dari kesimpulan tersebut diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada instansi pemerintahan yaitu Kecamatan Rungkut. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan penerbitan dokumen SKTS yaitu tentang persyaratan dan prosedur pembuatan SKTS. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam pengurusan SKTS, walaupun sekarang ada pelayanan secara online dari pihak pemerintah namun instansi pemerintah perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa pengurusan SKTS sudah dapat dilakukan secara online. Selain itu untuk sarana dan prasarana perlu adanya perbaikan karena tempat parkir sangat sempit.
2. Kepada masyarakat Kota Surabaya, khususnya Kecamatan Rungkut Masyarakat harus cerdas dalam menggunakan alat e-kios yang sudah disediakan oleh pemerintahan

khususnya di Kantor Kecamatan Rungkut setempat, sehingga masyarakat tidak perlu antri dalam pengurusan SKTS.

### **Daftar Pustaka**

- Budi, W. (2002). Teori dan Proses Kebijakan publik . jogjakarta : Media pressindo.
- Hadeli. (2005). Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kecamatan Pada Pemerintahan Kota Medan. Medan.
- Surjadi. (2009). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Dokumen Gambaran Umum Kecamatan Rungkut di Kota Surabaya. Tahun 2014
- Dokumen Standart Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Tahun 2014
- <http://www.scribd.com/doc/11319551/pengertian-pelayanan-publik>. Diakses pada Senin, 19 Januari 2015 Pukul 14.21.
- <http://www.dispendukcapil.surabaya.go.id> Diakses pada Senin, 19 Januari 2015 Pukul 11.00
- Siprianus Ricardus Da Loy, Kualitas Pelayanan Trasportasi Sektor Publik, “Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus Surabaya, (2014)
- Aria Sunjoko, Akintabilitas Pengelolaan Dana Desa di Kecamatan Trowulan, “Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus Surabaya, (2014)
- Trisye Ermina, Efektivitas Pelayanan e-KTP, “Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus Surabaya, (2014)
- <http://eprints.upnjatim.ac.id/6215/1/file1.pdf>. Diakses pada Kamis 29 Januari 2015 Pukul 09.40
- <http://jurnalnasional.ciki.me/index.php/ian/article/viewFile/195/182>. diakses pada Kamis 29 Januari 2015 Pukul 09.46