

**Kualitas Pelayanan Dokumen Perpindahan Penduduk
di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya**

Nayani Alya Aquila Muzdalifah¹, Sri Wibawani²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
21041010181@student.upnjatim.ac.id¹, sri_wibawani.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

The government is obliged to provide good services in fulfilling the wants and needs of the community as stated in Undang-Undang Number 25 of 2009 concerning public services. Population administration services are one form of government public services with implementation at the village office in population administration services. The presence of the Klampid New Generation application is to assist the community in submitting population administration applications, one of which is the transfer service. In reality, several problems were found in population administration services. The existence of this research aims to analyze the quality of service of population transfer documents in Pacarkeling Village, Surabaya City using descriptive qualitative research methods with data analysis techniques referring to the Miles and Huberman model, namely analyzing data, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing and data collection techniques through interviews, documentation, observation, and literature study. This research uses five dimensions of public service quality theory according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry, namely 1) Tangible, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, and 5) Empathy. The results showed that the population transfer service in Pacarkeling Village in terms of service quality can be said to be good.

Keywords : *quality of public services, population administration, klampid new generation.*

ABSTRAK

Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu bentuk pelayanan publik pemerintah dengan pengimplementasian di kantor kelurahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hadirnya aplikasi Klampid New Generation untuk membantu masyarakat dalam pengajuan permohonan administrasi kependudukan salah satunya pelayanan perpindahan. Pada kenyataannya, ditemukan beberapa permasalahan pada pelayanan administrasi kependudukan. Adanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dokumen perpindahan penduduk di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data merujuk pada pada model Miles and Huberman, yaitu menganalisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, dokumentasi, observasi, dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan lima dimensi teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu 1) *Tangible* (Berwujud), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), 4) *Assurance* (Jaminan), dan 5) *Empathy*

(Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpindahan penduduk di Kelurahan Pacarkeling dilihat dari kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

Kata kunci : kualitas pelayanan publik; administrasi kependudukan; klampid new generation.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat serta perkembangan pelayanan publik menjadi isu yang sedang diperbincangkan di Indonesia karena pelayanan publik menjadi sebuah tolak ukur dalam mengukur kinerja pemerintah (Anjani et al., 2019). Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan memiliki prosedur dan informasi yang jelas serta pengelolaan waktu yang efektif dan efisien (Nasution, 2015). Menurut pendapat Sinambela dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik" mengatakan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat, hal ini bertujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2014). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan berlaku atas barang, jasa, ataupun pelayanan administratif. Adanya kebijakan pemerintah dalam memberikan sistem otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat kesejahteraan masyarakat Indonesia (Liando, 2012). Dapat disimpulkan pelayanan publik sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada pelayanan tersebut yang disesuaikan dengan aturan dan prosedur yang telah diberikan dan ditentukan untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan (Purwanto E, et al., 2016).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada di masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk dapat memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya (Haqq & Umiyati, 2022) Pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dilakukan di Mall Pelayanan Publik Siola saja, melainkan dapat dilakukan di kecamatan dan di kelurahan sesuai dengan alamat domisili pada kartu keluarga untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Standar pelayanan kelurahan telah diatur di dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan dan standar prosedur pelayanan di kelurahan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan terkait

administrasi kependudukan. Adanya kebijakan ini didukung dengan hadirnya sistem desentralisasi di Indonesia untuk mendorong kemandirian daerah dalam menyelesaikan permasalahan di daerahnya dan mengoptimalkan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah baik fungsi primer yaitu pelayanan ataupun sekunder dalam pembangunan (Mukhlis & Makhya, 2019)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanannya yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dengan bentuk inovasinya yakni pelayanan *online* berbasis website yang diresmikan tahun 2022 bernama Aplikasi Klampid New Generation atau yang disingkat KNG (Sinta & Hertati, 2023). Aplikasi ini telah mengalami beberapa inovasi dari sebelumnya E-Klampid menjadi Klampid New Generation yang masih digunakan hingga saat ini. Fitur yang dimiliki oleh aplikasi KNG ini sama halnya seperti *watsapp* berupa fitur *chatbot* dengan tokoh virtual bernama Cak Takon untuk memandu pegawai dalam melakukan pengajuan dan pengisian berkas yang dibutuhkan dalam permohonan administrasi kependudukan. Selain itu, aplikasi ini juga semakin banyak dan memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam mengakses pelayanan kependudukan menjadi satu pintu layanan. Terdapat banyak menu layanan administrasi kependudukan dalam aplikasi KNG. Salah satu layanan yaitu perpindahan penduduk yang terdiri dari layanan pindah datang, pindah dalam kota, dan pindah keluar. Perpindahan penduduk ini banyak terjadi di kota-kota besar di Indonesia, salah satunya Kota Surabaya yang menjadi kota nomor dua terbesar di Indonesia. Banyak masyarakat Indonesia dari luar kota bahkan luar pulau melakukan perpindahan penduduk di Kota Surabaya karena besarnya kesempatan dalam memperoleh pekerjaan, pendidikan, pernikahan, ataupun hal lainnya. Kepastian data penduduk juga digunakan untuk mendapatkan hak pilih masyarakat dalam pemilu yang akan dilaksanakan pada tahun 2024 mendatang (Salim, 2023)

Namun dalam pelaksanaannya aplikasi ini ditemukan beberapa permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Dilihat dari keluhan masyarakat terkait aplikasi ini seperti kurangnya informasi mengenai kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk permohonan, sehingga terdapat beberapa masyarakat status pengajuannya “menunggu pemohon” dan minimnya pemahaman masyarakat tentang teknologi yakni cara menscan *barcode* permohonan untuk melihat status permohonannya. Hal tersebut dapat memperlambat waktu penyelesaian permohonan dan membuat pemohon harus kembali mendatangi kelurahan untuk hanya sekedar menanyakan status permohonannya ataupun untuk melengkapi berkas yang kurang. Selain itu, terhambatnya permohonan masyarakat jika terdapat gangguan jaringan atau *server* yang terhubung di beberapa komputer menyebabkan terganggunya permohonan pada aplikasi KNG dan aplikasi

siak, sehingga pengajuan permohonan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu dalam menyelesaikannya. Menurut Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa siak adalah sebuah sistem informasi terkait data kependudukan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di tingkat penyelenggara dan instansi untuk menjadi satu kesatuan. Hadirnya aplikasi KNG mandiri oleh pemerintah ini untuk memudahkan warga dalam melakukan permohonan administrasi kependudukan di rumah tanpa harus mendatangi kantor kelurahan, melainkan dapat dilakukan secara mandiri di rumah. Tetapi, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum bisa memanfaatkan akun mandiri KNG dengan maksimal karena minimnya masyarakat dalam menguasai teknologi informasi. Pada dasarnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan indikator keberhasilan dalam penggunaan layanan administrasi kependudukan di kelurahan. Di lain sisi, jika pelayanan tersebut belum dapat memenuhi harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut tidak memenuhi syarat (Lutfia & Indartuti, 2022).

Menurut Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, masyarakat, dan proses lingkungannya, hal tersebut dapat menentukan penilaian terhadap kualitas pemberian pelayanan publik. Sinambela et al (2014) juga mengatakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting dan berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik dengan lima dimensi menurut teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) untuk menganalisis kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018), yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud). Dimensi ini menganalisis penampilan fisik sebuah pelayanan publik dengan melihat secara langsung, meliputi ketersediaannya sarana-prasarana dalam menunjang pelayanan, peralatan, kedisiplinan pegawai, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau kemudahan memperoleh informasi.
2. *Reliability* (Kehandalan). Kehandalan dalam menunjukkan seberapa jauh pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan sesuai harapan pengguna layanan secara akurat dan tepat. Kemampuan seorang pegawai dalam mengoperasikan peralatan dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Daya tanggap merupakan sebuah kemauan dan komitmen dari pegawai kelurahan dalam menanggapi berbagai permasalahan dalam pengajuan permohonan perpindahan, kecepatan pegawai dalam

menanggapi permasalahan masyarakat, dan kecepatan memproses pelayanan perpindahan penduduk.

4. *Assurance* (Jaminan). Pada dimensi ini memiliki beberapa indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, yaitu keterbukaan dalam memperoleh dan menjelaskan prosedur pelayanan, kepastian biaya dan waktu dalam pelayanan perpindahan, sikap sopan dan pengetahuan pegawai dalam menjelaskan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa keyakinan dan kepercayaan terhadap pelayanan kelurahan.
5. *Empathy* (Empati). Dimensi ini berkaitan dengan sikap perhatian pegawai terhadap masyarakat dan keinginan pegawai untuk memperhatikan permasalahan yang sedang dialami oleh masyarakat dalam pengajuan permohonan perpindahan

Berdasarkan pembahasan diatas penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan dokumen perpindahan penduduk di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data merujuk pada model Miles and Huberman dalam Abdussamad (2021) yang memiliki beberapa tahapan dalam menganalisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016), yaitu wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan perpindahan sebagai informan, dokumentasi, dan observasi yang digunakan peneliti untuk melakukan pengamatan terhadap sikap pegawai, respon pegawai, dan cara pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat (Abdussamad, 2021). Dalam menganalisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pacarkeling, penulis menggunakan teori menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018), yaitu 1) *Tangible* (Berwujud), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), 4) *Assurance* (Jaminan), dan 5) *Empathy* (Empati). Penulis juga mengumpulkan data-data yang terdapat dalam penelitian ini dengan melalui studi pustaka dan beberapa artikel *online* di media massa terkait isu pelayanan publik dengan kemajuan teknologi yang ada dan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap permohonan perpindahan di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya, sebuah kualitas pelayanan berkaitan langsung dengan sikap atau cara pegawai untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pentingnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mengukur sebuah keberhasilan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas (Rukmawati, et. al., 2021).

Salah satunya pemerintahan Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota adalah sebuah penyelenggara pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan menjalankan segala sistem pemerintahannya menggunakan penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Surabaya dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai bentuk inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) mengatakan bahwa dalam menganalisis kualitas sebuah pelayanan publik dapat ditentukan dengan menggunakan lima dimensi (Hardiyansyah, 2018), yaitu :

1. *Tangibles* (Berwujud)

Pada dimensi ini Dimensi ini menganalisis penampilan fisik sebuah pelayanan publik yang dapat dilihat secara langsung, antara lain ketersediaannya sarana-prasarana dalam menunjang pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani masyarakat, penggunaan peralatan sebagai alat bantu dalam pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudahan melakukan komunikasi atau memperoleh informasi pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Pacarkeling ini melalui penggunaan aplikasi KNG sudah dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan perpindahan. Masyarakat sebagai pengguna layanan hanya mendatangi kantor kelurahan dan memenuhi berkas-berkas yang dibutuhkan untuk melakukan permohonan. Adapun langkah-langkah pelayanan pengajuan permohonan perpindahan melalui aplikasi KNG, antara lain:

- 1) Pemohon mendatangi kantor kelurahan dengan membawa berkas persyaratan yang sudah lengkap
- 2) Petugas memeriksa dan mengecek validitas berkas pemohon. Jika berkas sudah lengkap pegawai dapat melakukan pengajuan permohonan melalui aplikasi KNG
- 3) Terdapat tiga menu permohonan untuk pelayanan perpindahan, yaitu pindah datang untuk pindah masuk dari luar Surabaya dan akan masuk ke Kota Surabaya, pindah dalam kota untuk permohonan pindah dalam kota Surabaya, serta pindah keluar untuk permohonan pindah keluar Kota Surabaya. Pilih sesuai dengan pengajuan pelayanan perpindahan pemohon
- 4) Pegawai menjawab pertanyaan cak takon dan mengisi segala persyaratannya serta mengunggah berkas yang diperlukan untuk permohonan perpindahan

- 5) Setelah dokumen telah berhasil terupload, maka cak takon akan memberikan sebuah *e-kitir*. Petugas mencetak *e-kitir* tersebut dan memberikan kepada pemohon
- 6) Petugas memberikan informasi bahwa berkas sudah selesai dan pemohon dapat mengecek secara mandiri melalui *barcode* yang sudah tertera di *e-kitir*

Pada kenyataannya dalam proses pelayanan perpindahan ini terkadang masih terdapat pemohon yang kembali lagi ke kelurahan karena kurang lengkapnya berkas yang dibawa pemohon pada pengajuan sebelumnya ataupun pemohon masih belum memiliki blanko untuk pengisian berkas persyaratannya. Tetapi, masyarakat sebagai pengguna layanan juga merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh para pegawai di Kelurahan Pacarkeling. Hal ini dibuktikan dengan pendapat salah satu warga RW 7 yang menggunakan pelayanan pindah keluar yaitu Mbak Putri mengatakan bahwa "fasilitas yang disediakan kelurahan jika dilihat sudah baru tidak seperti dulu yang masih menggunakan manual. Fasilitas lainnya sudah cukup lebih cepat dari sebelumnya, tetapi hanya ac nya yang kurang dingin. Mungkin fasilitas lebih ditingkatkan lagi" (Hasil wawancara Kamis, 7 Desember 2023). Dalam hal ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi masyarakat dalam mengajukan permohonan perpindahan di Kelurahan Pacarkeling.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan pegawai dalam menyelesaikan pengajuan permohonan yang dipengaruhi oleh kemampuan dari seorang pegawai dalam mengoperasikan peralatan dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, memberikan standar pelayanan jelas secara akurat dan cepat, kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Alat bantu utama yang digunakan oleh pegawai Kelurahan Pacarkeling yaitu Komputer dan pegawai di tuntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang hingga saat ini. Kehandalan pegawai juga dapat dilihat dari penggunaan komputer oleh setiap pegawai kelurahan dalam membantu mengajukan permohonan perpindahan.

Kecermatan pegawai di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi KNG memberikan dampak positif karena pemahaman pegawai dalam mengoperasikan teknologi. Sehingga, pegawai kelurahan akan selalu siap untuk melayani dengan apapun pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, ketepatan pegawai dalam menyelesaikan permohonan masyarakat juga terlihat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bentuk pedoman dalam

bekerja. Para pegawai Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya sudah bekerja sesuai dengan SOP, salah satu contohnya penjelasan dari pegawai mengenai prosedur pelayanannya sudah mudah untuk dipahami dan cepatnya respon pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga didukung oleh pernyataan salah satu warga RW 1 untuk mengurus permohonan pindah dalam kota yaitu Mbak Lia yang mengatakan bahwa “penjelasan yang diberikan pegawai mudah dipahami, cara penyampaiannya mudah dimengerti, dan membantu sekali” (Hasil wawancara Selasa, 5 Desember 2023). Apabila terdapat lamanya proses pengajuan permohonan perpindahan ini karena kurangnya kelengkapan berkas masyarakat dalam proses pengajuan permohonan di Kelurahan Pacarkeling.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Cepatnya pegawai dalam menanggapi dan memproses permohonan masyarakat sangat diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sebagai bukti nyata pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memiliki solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat. Selain itu, pegawai dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cermat dan tepat. Pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Daya tanggap pegawai Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat dirasa sudah cukup baik untuk menanggapi segala persoalan yang dialami oleh masyarakat seperti yang dikatakan salah satu warga RW 1 dalam pengajuan pindah keluar yaitu Ibu Sulistyowati mengatakan bahwa “pegawai kelurahan memiliki daya tanggap yang cepat dalam mengatasi permohonan saya dan menurut saya pegawai kelurahan sudah cukup paham atas permasalahan saya dengan memberikan jawaban secara langsung” (Hasil wawancara Rabu, 6 Desember 2023).

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dibutuhkan untuk meningkat rasa kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan. Pada dimensi ini terdiri dari jaminan keterbukaan dalam memperoleh dan menjelaskan prosedur pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan permohonan, kepastian biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam melayani masyarakat. Jaminan legalitas dari pegawai Kelurahan Pacarkeling ini berlandaskan hukum yang sudah jelas yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sedangkan untuk jaminan kepastian biaya sudah sangat jelas karena segala bentuk pengajuan pelayanan administrasi kependudukan tidak akan dikenakan biaya apapun gratis. Informasi terkait kepastian biaya pelayanan juga

terpampang nyata di segala *platform digital* yaitu *sosial media*, *website*, atau *platform* lainnya yang terdapat dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sehingga, mencegah terjadinya pengenaan biaya atau mencegah adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Di sisi lain untuk aspek kepastian waktu di Kelurahan Pacarkeling tidak dapat memberikan waktu yang pasti dalam penetapan tanggal untuk penyelesaian dokumen pengajuan permohonan masyarakat, tetapi terdapat batasan waktu dalam menyelesaikan permohonan masyarakat yaitu 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar. Penyelesaian waktu pengerjaan dokumen dapat dipengaruhi oleh jaringan dan kelengkapan masyarakat dalam memenuhi berkas permohonan. Tetapi, pada aplikasi KNG terdapat fitur menu riwayat permohonan untuk melihat sejauh mana proses pengajuan permohonan pembuatan dokumen kependudukan yang mereka ajukan.

Menurut pernyataan dari salah satu warga RW 2 yang telah melakukan pengajuan permohonan pindah datang yaitu Mbak Siti mengatakan bahwa “untuk permohonan di kelurahan sudah cepat, tetapi kemarin sempat menunggu karena kurangnya data jadi ada yang perlu diperbaiki lagi. Selebihnya pelayanan di kelurahan sudah baik dan responnya cepat” (Hasil wawancara Kamis, 7 Desember 2023). Dari pernyataan salah satu warga tersebut dapat menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan dalam permohonan pengajuan pelayanan perpindahan, meskipun pemohon sempat menunggu karena kurangnya data jadi perlu diperbaiki lagi. Dengan adanya hal ini dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh kelurahan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati adalah salah satu dimensi dalam menentukan kualitas sebuah pelayanan publik meliputi sikap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap perhatian pegawai kepada masyarakat dan keinginan pegawai untuk memperhatikan permasalahan yang sedang dialami oleh masyarakat dalam pengajuan permohonan perpindahan, tidak adanya tindak diskriminatif saat membantu warga dalam mengajukan permohonan, dan sikap pegawai dalam menghargai masyarakat.

Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya dilakukan tanpa adanya sikap diskriminatif yaitu tanpa memandang unsur kekeluargaan ataupun unsur-unsur lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kelurahan Pacarkeling di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selalu menekankan kepada seluruh pegawai kecamatan dan kelurahan untuk selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani kebutuhan masyarakat. Jika terdapat warga yang tidak memahami alur dan informasi pembuatan dokumen

kependudukan, pegawai akan segera mengarahkan dan menjelaskan secara detail informasi alur dan persyaratan dengan sopan dan ramah agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sikap pegawai Kelurahan Pacarkeling dalam membantu masyarakat mengajukan permohonan perpindahan sudah baik dan masyarakat nyaman kepada sikap pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat. Hal ini didukung dengan pernyataan salah satu warga RW 6 yang telah menggunakan layanan pindah dalam kota yaitu Mbak Indah mengatakan bahwa "sikap dan respon pegawai sudah ramah, tersenyum, bahkan suka bercanda. Jadi, warga tidak terlalu tegang saat melakukan pengajuan perpindahan" (Hasil wawancara Rabu, 20 Desember 2023). Sikap pegawai dari pernyataan salah satu masyarakat ini dapat memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat melakukan pengajuan permohonan karena hal tersebut dapat membuat masyarakat merasa nyaman saat berada di kelurahan dengan pelayanan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dijelaskan diatas dengan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya menggunakan teori kualitas pelayanan publik oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) memberikan kesimpulan bahwa pada dimensi 1) *Tangible* (Berwujud) dengan melihat secara langsung penampilan fisik Kelurahan Pacarkeling sudah baik dan semua fasilitas yang disediakan kelurahan sudah baru, tetapi untuk pendingin ruangnya di rasa kurang dingin dan perlu adanya perbaikan atau penambahan pendingin ruangan baru. 2) *Reliability* (Kehandalan) di Kelurahan Pacarkeling dapat dilihat dari penggunaan komputer oleh setiap pegawai kelurahan dalam mengajukan permohonan perpindahan, kemampuan pegawai dalam memberikan solusi, dan memberikan standar pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP. 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) dibuktikan dari cepatnya pegawai dalam menanggapi dan memproses permohonan masyarakat dengan memberikan solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat, hal ini didukung dengan pernyataan salah satu masyarakat. 4) *Assurance* (Jaminan) dibutuhkan untuk meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Pacarkeling dengan memberikan batas penyelesaian permohonan warga maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap. Tetapi, Pemohon harus membutuhkan waktu lagi untuk menunggu permohonan jika ditemukan adanya tidak lengkapnya berkas yang dibawa pemohon saat pengajuan di kelurahan dan waktu penyelesaian pengerjaan dokumen dapat dipengaruhi jaringan. 5) *Empathy* (Empati) merupakan dimensi yang meliputi sikap keramahan pegawai, menghargai, perhatian pegawai dalam permasalahan yang sedang dialami oleh masyarakat dalam pengajuan permohonan.

Sikap pegawai di Kelurahan Pacarkeling sudah dapat memberikan rasa nyaman berada di kelurahan, hal ini dibuktikan dengan pernyataan beberapa masyarakat.

Secara umum, kualitas pelayanan dokumen perpindahan penduduk di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya ini melalui lima dimensi dapat dikatakan baik, hal tersebut terlihat dari pernyataan masyarakat terkait pelayanan permohonan perpindahan di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya, namun terdapat beberapa hal yang masih kurang optimal. Di sisi lain, Kantor Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya terus melakukan langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan agar masyarakat terus merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kelurahan Pacarkeling.

SARAN

Berikut saran yang dapat peneliti sampaikan atas permasalahan yang telah jabarkan diatas terkait kualitas pelayanan dokumen perpindahan penduduk di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya yaitu

1. penyediaan fasilitas pelayanan yang berada di dalam ruangan seperti pendingin ruangan perlu diperbaiki atau ditambahkan lagi, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Informasi yang diberikan di *website* terkait persyaratan dokumen perpindahan perlu ditingkatkan seperti surat pernyataan hubungan saudara pada pengajuan permohonan agar masyarakat tidak perlu kembali lagi ke kelurahan hanya untuk melengkapi berkas persyaratan yang kurang dan tidak menunggu lagi untuk diproses.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani W. S, Hanapiah P, Rudiana. (2019). Inovasi Pelayanan Publik oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 189-203.
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 1(2), 22–28. <https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>
- Liando, D. M. (2012). Implementasi Kebijakan Pembentukan Daerah Otonomi Baru dan Dampaknya bagi Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 16 (2), 47-62.

- Lutfia & Indartuti. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 191-197.
- Makhya, M. M. (2019). Implikasi Desentralisasi Fiskal Terhadap Kemandirian Daerah Pasca Pemekaran (Studi di Kabupaten Tulang Bawang, Tuba Barat, dan Mesuji Lampung). *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 147-162.
- Nasution, R. &. (2015). Nilai Demokrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Imigrasi Bandung. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik*, 19(2), 133-143.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Purwanto E, T. d. (2016). 'PELAYANAN PUBLIK" Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rukmawati, e. a. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Penerapan E-Government (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang). *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 10(2), 233-242.
- Salim, H. (2023). Fenomena Urbanisasi Kota Surabaya (Studi Pertambahan Penduduk Berusia Muda). *Prosiding Seminar Nasional*, 938-946.
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinta, A. & Hertanti, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, Vol. 5 No. 2, 193-209.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya