

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KELURAHAN KETINTANG KOTA SURABAYA

THE LEVEL OF PUBLIC SATISFACTION WITH POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN KETINTANG VILLAGE, SURABAYA CITY

Yusniati Selvia¹, Prasetyo Isbandono²

Program Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: yusniati.19051@mhs.unesa.ac.id

Program Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Peningkatan nilai IKM pelayanan publik Kelurahan Ketintang, namun kenyataan dilapangan layanan belum sesuai harapan masyarakat, disebabkan sarana dan prasarana yang belum maksimal seperti kurangnya kursi ruang tunggu dan ruang tunggu tidak dilengkapi pendingin udara. Jenis penelitian metode deskriptif kuantitatif, diukur berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan populasi berjumlah 150 orang dan sampel sebesar 60 orang responden. Hasil penelitian pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya berdasarkan perhitungan menggunakan sembilan unsur diperoleh tujuh unsur dengan kategorikan B "Baik" yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Selain itu, nilai IKM tertinggi pada biaya (tarif) dengan nilai unsur 4,00 atau nilai IKM sebesar 100 dan dikategorikan A "Sangat Baik", sedangkan nilai IKM paling rendah yaitu sarana dan prasarana dengan nilai unsur 2,67 atau nilai IKM sebesar 66,67 dan dikategorikan C "Cukup". Namun secara keseluruhan nilai IKM pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya sebesar 81,37 atau dikategorikan B "Baik".

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi Kependudukan*

Abstract

The increase in the value of IKM for public services in the Ketintang Village, but the reality in the field of service has not met the expectations of the community, due to the facilities and infrastructure that have not been maximized, such as the lack of chairs in the waiting room and the waiting room is not equipped with air conditioning. This type of research is a quantitative descriptive method, measured based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey, with a population of 150 people and a sample of 60 respondents. The results of research on population administration services in the Ketintang Village of Surabaya City based on calculations using nine elements obtained seven elements with categorization B "Good" namely: requirements; systems, mechanisms, and procedures; turnaround time; product specification type of service; executor competency; executor behavior; handling, complaints, suggestions and feedback. In addition, the highest IKM score is at the cost (tariff) with an elemental value of 4.00 or an IKM value of 100 and categorized A "Very Good", while the lowest IKM score is facilities and infrastructure with an elemental value of 2.67 or an IKM value of 66.67 and categorized C "Enough". However, the overall value of IKM population administration services in Ketintang Village, Surabaya City is 81.37 or categorized B "Good".

Keywords: *Community Satisfaction, Population Administration Services*

Pendahuluan

Pelayanan publik yang diatur pada UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik adalah aktivitas untuk memenuhi keperluan layanan yang selaras peraturan berlaku, pelayanan yang diperoleh setiap masyarakat meliputi: layanan jasa, layanan barang, serta layanan administratif. Adapun pelaksana dari layanan publik sendiri yaitu instansi maupun lembaga yang dibuat berdasar atas UU yang berlaku. Dalam menjalankan layanan publik yang baik, maka suatu instansi atau lembaga harus mempunyai layanan berstandar atau terukur. Standar pelayanan dipakai untuk pedoman pelaksanaan layanan publik serta tolak ukur digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberi pada masyarakat. Dalam melihat layanan yang dilakukan sesuai dengan kriteria tersebut, maka diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat mengenai layanan yang sudah diberikan. Didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik menjelaskan bahwa survey dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat pada kualitas layanan publik. Hasil dari survei tersebut dapat digunakan instansi atau lembaga untuk melakukan perbaikan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. UU RI No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik disebutkan jika pembuat layanan publik harus menyediakan pelayanan yang transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan.

Pelayanan kependudukan di Kelurahan Ketintang sudah berbasis elektronik . Dalam penerapan administrasi penduduk, Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya bekerja sama dengan pihak kelurahan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Sebelum adanya aplikasi KNG, masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan melalui website yang disediakan oleh Dispendukcapil yang diberi nama e-klampid. Namun untuk lebih memudahkan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan, dibuatlah inovasi berupa aplikasi KNG yang bisa diunduh melalui google play store. Adapun perbedaan e-klampid dengan aplikasi KNG terletak pada bentuknya, jika e-klampid berbentuk website yang mana ketika masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukan harus melengkapi berkas kemudian mengunggahnya di e-klampid. Sedangkan di dalam aplikasi KNG masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan dengan cara mengunduh aplikasi KNG kemudian membuat akun disertai kata sandi agar dapat membuat permohonan pembuatan administrasi kependudukan. Setelah itu, pengguna atau masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mengunggah dokumen yang dibutuhkan. Pelayanan Administrasi Kependudukan yang bisa diakses meliputi : permohonan surat belum menikah, pindah keluar atau dalam kota, akta kelahiran, akta kematian, pemutahiran data keluarga, pelaporan kematian atau kelahiran di Luar Negeri, salinan akta kelahiran, dan pencetakan Kartu Keluarga (KK).

Administrasi kependudukan sangat penting dan mendasar bagi setiap Warga Negara Indonesia (WNI) sebagai sarana untuk pembangunan dan pemutakhiran data kependudukan. Sebagai implementasinya seperti halnya dengan bagaimana peristiwa kependudukan harus dilaporkan dan dicatat untuk mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Setiap penduduk Indonesia wajib memiliki NIK yang berfungsi sebagai kunci akses seumur hidup untuk verifikasi dan validasi data identitas sebagai penduduk, karena NIK masing-masing

penduduk mempunyai sifat yang unik/khas, tunggal dan terikat dengan pendaftarannya sebagai penduduk, maka setiap penduduk akan memiliki NIK yang berbeda. Ditambah lagi, masyarakat sangat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan ketika ingin pindah alamat, mengurus pencatatan kelahiran, kematian, permohonan pernyataan tidak pernah menikah, dan hal-hal lain bagi orang yang menghadapi hambatan seperti bencana alam (Handriana and Hastuti 2020).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, Kelurahan Ketintang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang mengalami peningkatan seperti yang dikutip dari data Pemerintah Kota Surabaya (Pemkot). Berikut data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1. 1 IKM Kecamatan Gayungan

| Unit Pelayanan | Nilai IKM Konversi Tahun 2021 | Nilai IKM Konversi Tahun 2022 | Selisih |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------|
| Kelurahan Ketintang | 82,89 | 92,65 | + 9,76 |
| Kelurahan Gayungan | 87,50 | 94,48 | + 6,98 |
| Kelurahan Menanggal | 94,07 | 94,63 | + 0,56 |
| Kelurahan Dukuh Menanggal | 91,67 | 92,71 | + 1,04 |

Sumber : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemkot Surabaya (Periode Desember 2021- Desember 2022)

Dari data diatas diketahui nilai IKM pelayanan publik Kelurahan Ketintang mengalami pertumbuhan terbesar di Kecamatan Gayungan antara tahun 2021 dan 2022 dengan nilai sebesar 82,89 atau dikategorikan “Baik”, pada tahun 2021, sedangkan pada tahun 2022 IKM yang dimiliki Kelurahan Ketintang sebesar 95,62 atau dikategorikan “Sangat Baik”. Jika dilihat dari nilai IKM maka rasa puas dari masyarakat pada layanan di Kelurahan Ketintang terjadi kenaikan, namun kenyataan dilapangan layanan yang dilakukan oleh Kelurahan Ketintang belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Perihal tersebut disebabkan sarana dan prasarana yang belum maksimal yang membuat masyarakat masih mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan dengan salahsatu masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan menyatakan bahwa kursi pada ruang tunggu terlalu sedikit yaitu berjumlah empat buah. Tidak hanya itu, masyarakat juga kurang nyaman dengan kondisi ruang tunggu yang suhunya panas karena tidak dilengkapi pendingin udara. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman ketika melakukan layanan administrasi kependudukan.

Metodologi Penelitian

Jenis riset tentang tingkat kepuasan masyarakat pada layanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya memakai metode deskriptif serta kuantitatif. Definisi operasional variabel yang dipakai dalam riset berpedoman pada Permenpan RB No.14 Tahun 2017 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Variabel | Indikator | Skala |
|----------|-------------------|-----------|-------|
|----------|-------------------|-----------|-------|

| | | | |
|-----------------------------|---|--|--------|
| Tingkat Kepuasan Masyarakat | Penilaian tentang tingkat kepuasan masyarakat didapatkan dari hasil ukur antara harapan dan hasil pelayanan yang diberikan berdasarkan pendapat masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan | Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM antara lain: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan Prasarana | Likert |
|-----------------------------|---|--|--------|

Sumber : Diolah oleh peneliti (2023)

Lokasi dilakukannya penelitian yaitu Kelurahan Ketintang beralamat di: Jalan Ketintang Madya, No.1, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Dengan populasi diperoleh melalui rata – rata pengunjung perbulan selama 3 bulan terakhir (1 Januari - 31 Maret 2022) yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara offline dalam satu bulan berjumlah 150 orang, kemudian penghitungan dalam pengambilan sampel yaitu:

$$n = \frac{N}{1+(N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : *margin of error* atau toleransi kesalahan (5% atau 10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+(N \cdot e^2)} \\ &= \frac{150}{1+(150 \times 10\%^2)} \\ &= 60 \end{aligned}$$

Data primer riset ini berasal dari wawancara, observasi dan tanggapan kuesioner dari masyarakat Kelurahan Ketintang yang menerima dan mengurus layanan administrasi kependudukan berjumlah 60 orang. Data sekunder riset ini berasal dari *website* Kelurahan Ketintang dan laporan *survei* kepuasan masyarakat di lingkungan Pemkot Surabaya. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, kuesioner, serta wawancara. Teknik yang dipakai riset untuk menganalisis data ialah menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil

Penelitian dilakukan guna mengetahui level kepuasan masyarakat pada layanan administrasi penduduk memakai 9 indikator berdasarkan Pemenpan RB No.14 Tahun 2017,

meliputi : Persyaratan; Sistem, Mekanisme, serta Prosedur; Waktu Penyelesaian; Tarif/Biaya; Produk Spesifikasi; Jenis layanan; Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran serta Masukan; Prasarana serta Sarana. Berikut beberapa temuan dalam riset tentang tingkat kepuasan masyarakat pada layanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya.

1. Persyaratan

Indikator persyaratan pada studi ini diwakili oleh pertanyaan nomor 1 dengan jumlah satu pertanyaan guna mengetahui kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang “persyaratan apa saja yang harus dipenuhi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan” di Kelurahan Ketintang. Masyarakat yang menyatakan “sangat mudah” sebesar 30% atau 18 responden, “mudah” sebesar 70% atau 42 responden. Sehingga untuk hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{198}{60} \\ &= 3.30 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 3,30 \times 0,111 \\ &= 0,37 \end{aligned}$$

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Indikator sistem, mekanisme serta prosedur memuat satu pertanyaan dengan pertanyaan nomor 2. Indikator ini digunakan untuk mengetahui “kemudahan prosedur pelayanan administrasi kependudukan” pada Kelurahan Ketintang. Masyarakat yang merasa “sangat mudah” untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ketintang sebesar 36,7% atau 22 orang, “mudah” sebesar 61,7% atau 37 orang dan “kurang mudah” sebanyak 1,7% atau 1 orang. Sehingga untuk hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{201}{60} \\ &= 3.35 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 3,35 \times 0,111 \\ &= 0,37 \end{aligned}$$

3. Waktu Penyelesaian

Indikator selanjutnya yaitu waktu penyelesaian terdiri dari satu pertanyaan dengan pertanyaan nomor 3. Waktu penyelesaian “merupakan ketepatan waktu yang digunakan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan”. Masyarakat yang merasa “sangat tepat waktu” dengan pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang sebanyak 12 orang atau 20%, “tepat waktu” sebanyak 46 orang atau 76,7%, serta “kurang tepat waktu” sebanyak 2 orang (3,3%). Berikut adalah hasil

penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{189}{60} \\ &= 2,89 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 2,89 \times 0,111 \\ &= 0,32 \end{aligned}$$

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya atau tarif memuat satu pertanyaan dengan pertanyaan urutan ke-4. Berdasarkan gambar 4.5 diketahui bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya apapun dari pihak Kelurahan Ketintang. Berikut ini adalah hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur pada unsur biaya.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{240}{60} \\ &= 4,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 4,00 \times 0,111 \\ &= 0,44 \end{aligned}$$

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator kelima dalam penelitian ini berkaitan dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Indikator ini terdiri dari satu pertanyaan dengan pertanyaan nomor 5. Masyarakat yang merasa “sangat sesuai” dengan adanya pelayanan administrasi di Kelurahan Ketintang sebesar 11 responden (18,3%), “sesuai” sebesar 48 responden (80%) dan “cukup sesuai” sebesar 1 responden (1,7%). Dibawah ini adalah hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{190}{60} \\ &= 3,17 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 3,17 \times 0,111 \\ &= 0,35 \end{aligned}$$

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator keenam yaitu kompetensi pelaksana yang terdiri dari satu pertanyaan. Kompetensi pelaksana digunakan untuk “mengetahui sejauhmana kemampuan yang dimiliki petugas yang menangani administrasi kependudukan”. Masyarakat Kelurahan Ketintang yang merasa pegawai layanan administrasi kependudukan “sangat kompeten” sebanyak 18 responden (30%) dan “kompeten” sebanyak 42 responden (70%). Dibawah ini adalah hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{198}{60} \\ &= 3.30 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 3,30 \times 0,111 \\ &= 0,37 \end{aligned}$$

7. Perilaku Pelaksana

Indikator ketujuh yaitu perilaku pelaksana yang terdiri dari satu pertanyaan. Indikator ini digunakan untuk “mengetahui perilaku petugas atau pegawai yang melayani administrasi kependudukan” di Kelurahan Ketintang. Respon masyarakat yang merasa perilaku pegawai “sangat sopan dan ramah” dengan jumlah sebanyak 28 responden (46,7%) dan “sopan dan ramah” sebanyak 32 responden (53,3). Berikut adalah hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur pada unsur perilaku pelaksana.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{208}{60} \\ &= 3.47 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 3,47 \times 0,111 \\ &= 0,38 \end{aligned}$$

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator berikutnya adalah penanganan, pengaduan, saran dan masukan yang memuat satu pertanyaan. Indikator tersebut digunakan untuk “mengetahui bagaimana penanganan kritik dan saran atau keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan” di Kelurahan Ketintang. Masyarakat Kelurahan Ketintang yang merasa pengaduan, saran dan masukan “dikelola dengan baik” sebanyak 11 orang (18,3%) dan “berfungsi kurang maksimal” sebanyak 49 orang (81,7%). Berikut hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur bagian penanganan kritik dan saran atau keluhan.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{191}{60} \\ &= 3,18 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 3,18 \times 0,111 \\ &= 0,35 \end{aligned}$$

9. Sarana dan Prasarana

Indikator terakhir dalam penelitian ini yaitu “sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan” di Kelurahan Ketintang. Sarana dan prasarana yang digunakan seperti komputer, laptop, printer, meja, kursi, loket pelayanan, tempat parkir, ruang tunggu antrian, dan lain sebagainya. Diketahui bahwa masyarakat yang menyatakan kualitas sarana dan prasarana di Kelurahan

Ketintang “sangat baik” sebanyak 4 orang (6,7%), “baik” sebanyak 32 orang (53,3%) dan “cukup” sebanyak 24 orang (40%). Berikut merupakan hasil penghitungan NRR per unsur dan NRR tertimbang per unsur pada sarana dan prasarana.

$$\begin{aligned} \text{NRR per unsur} &= \frac{\text{Jumlah Skor (Jumlah skor dari responden 1-60)}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{160}{60} \\ &= 2,67 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{Rata-rata per unsur} \times 0,111 \\ &= 2,67 \times 0,111 \\ &= 0,30 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui penghitungan IKM berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Berikut adalah penghitungan nilai IKM pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ketintang.

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,37 \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan diatas diperoleh nilai IKM sebesar 81,37 atau terkategori “B” (Baik). Selain itu, diperoleh nilai IKM per unsur dengan penghitungan seperti rumus diatas (NRR per unsur \times 25) sehingga diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. 2 IKM Per Unsur

| Unsur | Nilai Unsur | Nilai IKM | Mutu Pelayanan |
|-------|-------------|-----------|----------------|
| U1 | 3,30 | 82,50 | B |
| U2 | 3,35 | 83,75 | B |
| U3 | 3,15 | 78,75 | B |
| U4 | 4,00 | 100,00 | A |
| U5 | 3,17 | 79,17 | B |
| U6 | 3,30 | 82,50 | B |
| U7 | 3,47 | 86,67 | B |
| U8 | 3,18 | 79,58 | B |
| U9 | 2,67 | 66,67 | C |

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Pembahasan

1. Persyaratan

Persyaratan dalam layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ketintang secara umum dikatakan “mudah” dikarenakan masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan bisa langsung mengecek pernyataan apa

saja yang harus dilengkapi ketika datang ke kelurahan. Guna mendapatkan informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat bisa melihat situs resmi yang disediakan Kelurahan Ketintang “<https://kel-ketintang.id/>”. Hasil penelitian ini sesuai dengan asas keterbukaan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana menjelaskan bahwa agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi harapan masyarakat perlu adanya keterbukaan. Keterbukaan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dengan jelas, sesuai, terbuka, sederhana, dan dapat diakses seluruh pihak yang membutuhkannya. Selain itu, dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang sesuai dengan asas transparansi yang diungkapkan oleh Nurchotimah (2021) yaitu asas transparansi yang mana mudah dimengerti, terbuka, sederhana, serta bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya.

2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Tata cara pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang sebagian besar masyarakat merasa prosedur dalam kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan mudah dengan respon yang menyatakan “mudah” sebesar 37 responden (61,7%), “sangat mudah” sebesar 22 responden (36,7%). Hal ini disebabkan kemudahan masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat yang ingin mengurus layanan administrasi kependudukan langsung datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan yang harus dipenuhi kemudian ke meja layanan dan melapor dengan pegawai yang bertugas. Selanjutnya petugas yang akan menginput dan memproses permohonan tersebut, sedangkan pemohon hanya menunggu hingga prosesnya selesai dan mendapatkan bukti pengambilan. Jadi, masyarakat tidak harus berbelit-belit menginput datanya hanya menunggu saja. Hasil ini sejalan dengan teori hasil penelitian juga sejalan dengan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 mengenai Pedoman Standar Pelayanan yang memuat prinsip layanan publik yang bersifat sederhana dimana suatu layanan harus mudah dipahami, dijalankan, diikuti, mudah diukur dan ekonomis bagi masyarakat dan pemberi layanan. Selain itu, hasil penelitian sesuai dengan prinsip kesederhanaan yang dikemukakan Haryanto and Sembiring (2021) yang mana layanan diberikan kepada masyarakat harus memuat harus mudah dipahami, diterapkan, dan digunakan oleh masyarakat penerima pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, disimpulkan bahwa unsur sistem, mekanisme, dan prosedur sesuai prinsip sederhana berdasarkan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 serta prinsip keserhanaan menurut Haryanto and Sembiring (2021). Namun masih terdapat respon masyarakat yang menyatakan “kurang mudah” dikarenakan pemohon tersebut masih bingung bagaimana langkah-langkah yang harus dilakukan saat mengurus administrasi kependudukan. Oleh karena itu, harapan kedepannya yaitu perlu ditambahkan x-banner yang berisi prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat Kelurahan Ketintang

tidak kebingungan.

3. **Waktu Penyelesaian**

Secara keseluruhan durasi yang diperlukan untuk proses layanan administrasi kependudukan sudah “tepat waktu” terbukti berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai layanan administrasi kependudukan waktu yang dibutuhkan untuk memproses layanan lebih cepat daripada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditentukan yaitu tujuh kerja, seperti halnya masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga (KK) hanya memerlukan waktu tiga hari dokumen tersebut dapat diambil. Hasil riset ini sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik yaitu ketepatan waktu dimana suatu pelayanan diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan, ditentukan serta disepakati. Selain itu sejalan dengan prinsip layanan yang dikemukakan oleh Haryanto and Sembiring (2021) yaitu prinsip kepastian waktu dimana layanan yang diberikan wajib diselesaikan dengan tenggat waktu yang disepakati.

4. **Biaya/Tarif**

Biaya atau tarif menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah “ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam kepengurusan pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat”. Kelurahan Ketintang sudah memenuhi standar biaya pelayanan yang didefinisikan Haryanto and Sembiring (2021), yaitu biaya pelayanan sebagai harga atau tarif layanan yang memperhitungkan hal-hal spesifik yang diputuskan selama penyediaan layanan.

Berdasarkan penyajian data diatas diketahui seluruh responden menyatakan bahwa biaya kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ketintang gratis atau tidak dipungut biaya apapun dengan persentase 100% (60 responden). Meskipun di Kelurahan Ketintang tidak terdapat papan pemberitahuan mengenai tarif layanan administrasi kependudukan akan tetapi pegawai yang melayani tidak melakukan pungutan liar. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A yang menjelaskan bahwa kepengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Layanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang secara umum sudah sesuai harapan masyarakat karena masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan maka akan mendapatkan dokumen tersebut sesuai keinginannya dengan identitas diri yang benar seperti nama, NIK, tempat tanggal lahir, agama, alamat, dan lainnya. Hasil riset ini sesuai dengan teori kepuasan yang diungkapkan Junery and Asyira (2020) yaitu “konsep kepuasan didefinisikan sebagai suatu keadaan yang sesuai antara harapan masyarakat dengan kenyataan layanan yang dilakukan pembuat layanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan pengharapan maka masyarakat senang, begitu sebaliknya. Harapan masyarakat sendiri dapat diketahui melalui pengalaman mereka ketika

menggunakan dan merasakan suatu pelayanan”. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan standar produk layanan menurut Haryanto and Sembiring (2021) yang menyatakan bahwa hasil layanan akan diberikan penyedia layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun masih terdapat respon masyarakat yang merasa “cukup sesuai” antara kesesuaian produk dan hasil layanan. Hal ini disebabkan adanya masyarakat yang mengalami kesalahan input satu huruf nama yang tercantum pada dokumen KK sehingga responden harus melakukan perubahan kesalahan tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, ditarik kesimpulan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai dengan teori kepuasan oleh Junery and Asyira (2020) dan standar produk layanan menurut Haryanto and Sembiring (2021). Namun untuk kesalahan input data dokumen yang terjadi kedepannya perlu diperhatikan dan lebih teliti lagi ketika masyarakat mengajukan permohonan mengingat dokumen kependudukan sangat penting dan harus sesuai antara data pada dokumen satu dengan lainnya.

6. **Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan pegawai Kelurahan Ketintang yang melayani administrasi kependudukan kompeten dalam menjalankan tugasnya, seperti petugas pemberi layanan mampu mengoperasikan komputer dengan baik karena dalam penyelenggaraannya administrasi kependudukan alat yang paling sering digunakan adalah komputer untuk input data kependudukan serta printer guna mencetak dokumen atau bukti permohonan. Selain itu, petugas harus mampu bekerja dengan rekan kerjanya karena dalam melayani masyarakat tidak bisa dilakukan sendiri seperti halnya ketika mengalami kendala maka diperlukan adanya komunikasi baik dengan atasan maupun bawahannya serta memberi arahan dengan baik ketika pemohon mengalami ketidakpahaman atas persoalan yang dialami, maka petugas wajib mengarahkan hingga paham. Sehingga kemampuan petugas sudah kompeten sesuai teori standar layanan oleh (Haryanto and Sembiring 2021) kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena kompetensi penyelenggara pelayanan harus sesuai dengan pengetahuan, keahlian, kemampuan, sikap, dan perilaku yang diperlukan. Tidak hanya itu, hasil riset menunjukkan kesesuaian dengan asas keprofesionalan berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 yang mana pemberi/penyedia layanan lebih mengutamakan keahlian berdasarkan ketentuan berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas, disimpulkan bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai Kelurahan Ketintang sesuai teori standar layanan oleh (Haryanto and Sembiring 2021) dan asas keprofesionalan berdasarkan UU No. 25 tahun 2009. Sehingga kemampuan pegawai layanan administrasi kependudukan tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

7. **Perilaku Pelaksana**

Pegawai Kelurahan Ketintang dalam melayani masyarakat bersikap “sopan dan ramah”, meskipun pada ruang tunggu maupun ruangan layanan tidak nampak

stiker atau semacam papan pengumuman tetapi petugas layanan menjalankan 3S (Senyum, Salam, Sapa). Hal ini sesuai dengan teori prinsip pelayanan publik yang diungkapkan (Haryanto and Sembiring 2021), yaitu kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan wajib diberikan penyelenggara pelayanan publik karena penyedia layanan harus menjunjung tinggi disiplin, menunjukkan kesopanan dan keramahan, serta memberi layanan yang tulus.

Petugas layanan administrasi kependudukan juga memberikan perlakuan “sopan dan ramah” kepada seluruh masyarakat, tidak memandang status sosial atau keluarganya. Jika yang datang dan mengurus dokumen kependudukan orang yang beliau kenal baik, petugas melayani dengan “sopan dan ramah”, begitupula sebaliknya apabila orang tersebut tidak dikenalnya beliau tetap “sopan dan ramah” seperti mempersilahkan pemohon menunggu antrian, memanggil ketika dokumen selesai diproses dan lainnya. Hasil riset ini sejalan dengan asas persamaan hak yang dijelaskan Nurhotimah (2021) menyatakan bahwa setiap masyarakat tidak dibeda-bedakan berdasarkan suku, warna kulit, agama, kelas sosial, jenis kelamin, atau kedudukan ekonominya.

Berdasarkan uraian diatas, disimpulkan bahwa perilaku pegawai Kelurahan Ketintang sesuai dengan prinsip kesopanan dan keramahan menurut Haryanto and Sembiring (2021) dan asas persamaan hak atas perlakuan yang diberikan pegawai. Sehingga kedepannya sikap kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat harus dipertahankan dan ditingkatkan.

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan secara umum belum pada layanan administrasi kependudukan Kelurahan Ketintang berfungsi kurang maksimal. Hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan Kelurahan Ketintang hanya menyediakan fasilitas kotak saran dan *barcode*, ketika ada masyarakat yang sudah selesai mengurus administrasi kependudukan tidak diarahkan untuk mengisi *survey* yang disediakan, sehingga kotak saran yang ada tidak terisi (kosong). Setelah peneliti mengkonfirmasi petugas pemberi layanan memang beliau mengatakan bahwa tidak ada masyarakat yang mengisi. Sedangkan peran masyarakat dalam memberikan tanggapan, penilaian dan masukan sangat dibutuhkan guna meningkatkan layanan kedepannya. Hal tersebut belum sesuai asas partisipatif yang dijelaskan (Nurhotimah 2021) yangmana pemberi layanan mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses dan hasil layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan tujuan masyarakatnya. Selain itu, penanganan pengaduan belum sesuai dengan prinsip partisipatif berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 yaitu penanganan pengaduan belum mengikutsertakan masyarakat dalam memberikan kritik dan saran untuk layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa, kurang maksimalnya penanganan pengaduan, saran dan masukan disebabkan tidak adanya masyarakat yang mengisi kotak saran itu sendiri. Hal ini dikarenakan pegawai pemberi layanan administrasi kependudukan tidak menyarankan masyarakat yang sudah selesai

mengurus pelayanan tersebut. Sebaiknya ketika masyarakat selesai mengurus administrasi kependudukan petugas mengarahkan masyarakat untuk mengisi kotak saran atau *survey* sehingga jika ada masukan bisa diperbaiki dan ditingkatkan kembali.

9. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana layanan administrasi kependudukan Kelurahan Ketintang sudah dilengkapi dengan tempat parkir pengunjung (roda dua dan empat), ruang tunggu (disediakan kursi), serta ruang pelayanan (dilengkapi meja, kursi, komputer, printer, dan Alat Tulis Kantor). Namun yang terjadi kursi ruang tunggu masih kurang karena disediakan hanya empat buah, kondisi ini menyebabkan masyarakat kurang nyaman karena masyarakat yang datang bersamaan lebih dari empat orang. Kemudian ruang tunggu pada layanan administrasi kependudukan juga belum dilengkapi dengan Air Conditioner (AC) atau kipas angin. Hal ini menyebabkan suhu di ruang tunggu kurang dingin mengingat Kota Surabaya terkenal akan suhu yang panas. Selanjutnya mengenai peralatan kantor penunjang pelayanan administrasi kependudukan belum maksimal dalam perawatannya khususnya pada printer. Ketika ada masyarakat yang mengurus surat kemudian harus mencetak bukti permohonan yang sangat penting untuk proses pengambilan dokumen, tetapi printer tidak bisa digunakan maka akan menghambat pelayanan, yang seharusnya sehari jadi justru masyarakat harus kembali keesokannya lagi ke kelurahan. Hal tersebut memang masih sesuai tenggat waktu yang diberikan, tetapi dilihat dari segi efisiensi waktu yang diperlukan lebih banyak. Hasil ini kurang sesuai dengan prinsip kenyamanan yang dikemukakan Haryanto and Sembiring (2021), yakni pelayanan publik yang diselenggarakan harus menjamin kenyamanan bagi masyarakat penerima layanan seperti kondisi lingkungan pelayanan harus terpelihara dengan baik, rapi, indah, sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas untuk memberikan pelayanan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kursi tunggu dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas, sarana dan prasarana di Kelurahan Ketintang pada layanan administrasi kependudukan kurang sesuai dengan prinsip kenyamanan oleh Haryanto and Sembiring (2021). Sehingga perlu ditambahkan beberapa kursi agar masyarakat yang antri merasa nyaman, menambahkan AC atau kipas angin agar masyarakat lebih nyaman serta perlu diperhatikan lagi mengenai perawatan alat kantor penunjang layanan administrasi kependudukan.

10. **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya dipengaruhi beberapa faktor pendukung yaitu : biaya atau tarif yang dikenakan, kesopanan dan keramahan pegawai, prosedur pelayanan yang mudah, tersedianya informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, dan kemampuan yang dimiliki pegawai layanan administrasi kependudukan yang mampu menjalankan tugas serta kewajibannya.

Selain faktor pendukung, terdapat beberapa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang

yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu : sarana dan prasarana yang disediakan belum maksimal. Seperti kurangnya kursi pengunjung di ruang tunggu, ruang tunggu yang kurang nyaman karena tidak adanya pendingin ruangan dan kurangnya perawatan untuk peralatan kantor, serta pegawai Kelurahan Ketintang yang kurang aktif dalam mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengisi pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran dan *survey* berbentuk *barcode*.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya berdasarkan analisis menggunakan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 81,37 atau dikategorikan "Baik". Hasil ini diperkuat dengan adanya nilai IKM setiap unsur terkategori "Baik", seperti unsur persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Selain itu, terdapat satu unsur dikategorikan "Sangat Baik" yaitu unsur biaya (tarif). Namun satu-satunya dari tujuh unsur, ada satu unsur terkategori "Cukup" karena memperoleh nilai IKM sebesar 66,67 yaitu unsur sarana dan prasarana.

Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang yaitu Biaya atau tarif yang dikenakan, kesopanan dan keramahan pegawai (petugas), prosedur pelayanan yang mudah, kemudahan informasi mengenai persyaratan dan kemampuan pegawai yang melayani. Selain itu, terdapat faktor penghambat seperti kurang maksimalnya sarana dan prasarana yang disediakan dan kurangnya perawatan alat-alat kantor dan kurang masyarakat partisipasi masyarakat dalam mengisi pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran dan *survey* berbentuk *barcode*.

Guna menjaga kepercayaan dan kenyamanan masyarakat akan adanya pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang maka pelayanan harus ditingkatkan yaitu : perlu ditambahkan *x-banner* yang berisi prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat Kelurahan Ketintang tidak kebingungan, lebih teliti lagi ketika masyarakat menginput data kependudukan karena sangat penting dan harus sesuai antara data pada dokumen satu dengan lainnya, mengarahkan masyarakat untuk mengisi kotak saran atau *survey* sehingga jika ada masukan bisa diperbaiki dan ditingkatkan kembali, perlu ditambahkan kursi (tempat duduk) pada ruang tunggu dan ditambahkan pendingin udara agar masyarakat yang menunggu nyaman dengan melakukan penggaran dana untuk penambahan kursi dan pendingin udara, dilakukan perawatan pada alat kantor penunjang pelayanan sehingga meminimalisir terjadinya kerusakan.

Referensi

Book chapter

- Handriana, Sri, and Dewi Hastuti. 2020. "Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital." *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia* 1 (1): 18–21. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>.
- Haryanto, and Ulina Helena Ras Sembiring. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). https://www.google.co.id/books/edition/Membangun_Pribadi_Prime_Dalam_Pelayan/an/Nn5JEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0&kptab=overview.
- Junery, Muhammad Fadhil, and Nur Asyira. 2020. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KANTOR IMIGRASI BENGKALIS." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9 (1): 102–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.222>.
- Nurchotimah, Aulia Sholichah Iman. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Jejak Pustaka. https://www.google.co.id/books/edition/Pengawasan_Pelayanan_Publik_Jejak_Pusta/k/JrtHEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0.

Artikel Jurnal dengan DOI

- Junery, Muhammad Fadhil, and Nur Asyira. 2020. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KANTOR IMIGRASI BENGKALIS." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9 (1): 102–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.222>.

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. (n.d.).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . (n.d.).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. (n.d.).
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan . (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).