

## **Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya**

### **Analysis Of The Quality Of Population Administration Services At The Surabaya City Bangkingan Village Office**

**Wildan Firmansyah, Prasetyo Isbandono**

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

email: [wildan.21071@mhs.unesa.ac.id](mailto:wildan.21071@mhs.unesa.ac.id)

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

email: [prasetyoisbandono@unesa.ac.id](mailto:prasetyoisbandono@unesa.ac.id)

#### **Abstrak**

Kantor Kelurahan Bangkingan merupakan lembaga/instansi Pemerintah Kota Surabaya yang bergerak pada bidang pelayanan masyarakat, salah satunya pelayanan bidang administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Metodologi yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara, dan observasi. Metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan digunakan untuk menguji data. Fokus penelitian ini menggunakan indikator lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018), yaitu *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya sudah memenuhi keempat indikator yang ada. Namun terdapat satu indikator yang masih belum terpenuhi dengan maksimal, yakni *tangibel* (bukti fisik). Hal tersebut ditandai pada aspek kenyamanan tempat pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bangkingan masih dirasa sempit, dan sedikitnya penyediaan kursi antrian. Kemudian pada aspek kemudahan akses masyarakat dan penggunaan alat bantu pelayanan, belum disediakan papan nama ruangan pelayanan lainnya dan fasilitas prangkat komputer yang masih menggunakan spesifikasi lama.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kelurahan Bangkingan**

#### **Abstract**

*One of the community services provided by the Bangkingan Village Office, an organization under the Surabaya City Government, is population administration. This study set out to characterize the level of population administration services provided by the Bangkingan Village Office in Surabaya City. Descriptive study using a qualitative approach is the methodology employed. Documentation, interviews, and observation are the methods used to gather data. The data is tested using data reduction, data display, data collection techniques, and conclusion drafting. The focus of this research uses indicators of the five dimensions of public service quality according to Zeithaml in (Hardiyansyah, 2018), namely *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The results showed that the quality of service in the field of population administration at the Bangkingan Village Office in Surabaya City had fulfilled the four existing*

*indicators. However, there is one indicator that is still not maximally fulfilled, namely tangibel. This is indicated in the aspect of the comfort of the population administration service place in Bangkingan Village which is still considered cramped, and the lack of provision of queuing chairs. Then in the aspect of ease of public access and the use of service aids, there is no signboard for other service rooms and computer facilities that still use old specifications.*

**Keywords : Quality of Service, Population Administration, Bangkingan Village Office**

## **Pendahuluan**

Administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik berupa serangkaian kegiatan untuk mengatur dan mengelola data informasi kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran data kependudukan, pengelola dokumen informasi dari administrasi kependudukan, serta melakukan pemanfaatan hasil pengelolaan data informasi tersebut sebagai keperluan pelayanan publik dan pembangunan bidang sektor lainnya (Rukayat, 2017). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bidang pelayanan yang sudah disederhanakan oleh pemerintah, penyederhanaan pelayanan tersebut meliputi pengurusan berkas kependudukan, yang awalnya hanya bisa diakses melalui organisasi penyedia pelayanan pusat kini dapat diakses masyarakat melalui penyedia pelayanan tingkat bawah yang berada di lingkungan masyarakat tersebut. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa penyelenggaraan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan penyelenggaraan pendaftaran penduduk termasuk dalam administrasi kependudukan. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan adalah untuk memenuhi pelayanan administratif yang berkualitas, adil, dan merata di setiap jenis kalangan masyarakat daerah.

Pelayanan administrasi kependudukan terdapat pada organisasi / instansi pemerintah yang dimana tugasnya adalah untuk mengelolah data informasi kependudukan serta keperluan lainnya, yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keperluan administratif dari masyarakat. Organisasi pemerintah yang berjalan dibidang administrasi kependudukan salah satunya adalah Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya merupakan sebuah kantor pelayanan masyarakat yang posisinya berada dibawah wilayah kerja dari Kantor Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya, yang dimana dalam pelaksanaan pelayanannya juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan aspirasi masyarakat bangkingan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Wali Kota Surabaya pada media berita (Antaraneews.com, 2021), yang dimana Wali Kota Surabaya mengupayakan pengoptimalan pelayanan publik diseluruh organisasi penyedia pelayanan daerah setempat. Tujuan dari upaya tersebut adalah untuk menghimbau seluruh kantor pelayanan publik baik dari kantor kedinasan, kecamatan, dan kelurahan untuk menyederhanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, agar masyarakat mendapat kemudahan akses dalam pengurusan berkas atau dokumen kependudukan yang diperlukan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Kota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 yang merupakan perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Kota Surabaya Nomor 55 Tahun

2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk memberikan pelayanan publik yang baik, cepat, dan bermutu sesuai dengan persyaratan pelayanan tata kelola. Akan tetapi dalam pelaksanaannya seringkali ditemukan beberapa persoalan yang menghambat tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang baik dimasyarakat, salah satunya terjadi di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Persoalan tersebut bermula ketika salah satu warga mendapatkan perlakuan yang tidak ramah oleh pegawai ASN Kasie Pemerintahan yang sebelumnya, di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Persoalan tersebut dijelaskan dari salah satu media berita (detik.com, 2023), isi dari artikel berita tersebut menjelaskan bahwa saat warga hendak mengurus surat petok tanah yang hilang yang ditangani oleh pegawai tersebut dikenakan tarif/biaya administratif sebesar 30 juta. Perlakuan tidak ramah dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut dapat dilihat dari penyelesaian pengurusan surat petok tanah yang tidak kunjung selesai selama dua bulan dan seharusnya tidak terdapat pengenaan tarif/biaya pada pengurusan surat atau dokumen tersebut sesuai dengan pasal 6 ayat 2 Perwali Kota Surabaya No 81 Tahun 2023.

Studi ini dilakukan dengan menggunakan penelitian sebelumnya yang relevan sebagai panduan. Penelitian sebelumnya oleh (Rachma & Noviyanti, 2023) yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo*". Hasil penelitian ini ditinjau melalui teori lima dimensi menurut Zeithaml et al yaitu bukti fisik (*tangibel*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian ini mengacu pada indikator bukti fisik, yang dimana pada dimensi bukti fisik secara keseluruhan sudah dapat memenuhi. Namun terkait tempat pelayanan masih dinilai kurang nyaman karena kurang jelasnya informasi yang diterima masyarakat saat menerima pelayanan dan tidak adanya papan nama pada bagian loket. Indikator keandalan mendapatkan nilai yang baik dari masyarakat, namun dalam pelayanannya masih dinilai kurang dalam penerapan standar pelayanan yang jelas. Indikator empati petugas selalu berusaha melakukan komunikasi dengan baik. Namun dalam penilaian masyarakat petugas masih kurang ramah dalam melayani dan perilaku tidak diskriminasi masih tergolong kurang baik.

Disini lain Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya sudah mengupayakan untuk memberikan layanan yang bermutu dan menindak lanjuti berbagai keluhan kesah warga daerah Bangkingan. Namun pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan selalu berkaitan dengan SDM dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, sehingga tidak dapat dipungkiri jika terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan terjadi dilingkup penyedia layanan ataupun masyarakat itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, peneliti mendapatkan beberapa kendala yang dapat menghambat tujuan penyelenggaraan pelayanan yang baik di bagian administrasi kependudukan. Kendala tersebut mengenai ruang kantor pelayanan yang masih dianggap kurang nyaman oleh masyarakat seperti, hanya terdapat 5 tempat duduk pada ruangan pelayanan dan kurangnya mobilitas ruang kantor karena sempitnya ruangan pelayanan.

Berjalan dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian ini dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya*" dengan tujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik bagian administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat setempat.

## Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut (Hadisaputra, 2020) merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami perilaku individu atau kelompok, dan fenomena sosial dalam kondisi natural. Sedangkan penelitian deskriptif menurut Sugiyono dalam (Jayusman & Shavab, 2020) diartikan sebagai analisis penelitian yang digunakan dalam mengetahui dan menentukan nilai variabel tunggal atau lebih, dengan tanpa melakukan suatu perbandingan atau mengaitkan dengan satu variabel, dengan variabel yang lain.

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya secara langsung, yang beralamat di Jl. Tlogo Tanjung Gang III, Kelurahan Bangkingan, Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran secara representatif terkait kondisi atau situasi lokasi yang diteliti, yakni Kantor Kelurahan Bangkingan. Sehingga data-data yang didapatkan melalui urgensi penelitian, fenomena, dan kondisi di lokasi ini, merupakan data yang terpercaya dan relevan. Sumber data yang diambil dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkategorikan dua bagian jenis sumber data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan secara langsung di lapangan melalui metode survei atau pengumpulan data eksperimental (Hardani et al., 2020:401). Sedangkan sumber data sekunder adalah informasi penelitian yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui penggunaan media perantara atau yang telah dikumpulkan dan didokumentasikan oleh pihak lain (Murdiyanto, 2020:53).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara terjun di lokasi penelitian secara langsung. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian kepada narasumber yang ditentukan (Sahir, 2021:28). Dokumentasi adalah pengambilan data yang didapatkan dari dokumen-dokumen yang sudah ada (Hardani et al., 2020). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013:246) menjelaskan bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan interaksi secara intens dan dilakukan terus-menerus, sehingga data yang didapat bersifat jenuh. Hal tersebut dilakukan dengan menggunakan dengan empat tahapan, yaitu Pengumpulan data, *Data Reduction* (reduksi data), *Data Display* (penyajian data), *Coclusion Drawing/Verification* (penarikan kesimpulan).

## Hasil dan Pembahasan

Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya merupakan instansi pemerintahan yang memiliki tugas di bidang pelayanan masyarakat. Kantor Kelurahan Bangkingan memiliki wilayah kerja yang berada di kawasan Kantor Kecamatan Lakarsantri, yang dimana meliputi 3 kawasan daerah yakni Dusun Karangploso, Bangkingan, dan Dusun Tlogo Tanjung. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Bangkingan ada beragam kebutuhan layanan. Salah satu diantaranya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan bidang administrasi kependudukan ini diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan terkait dokumen kependudukan, seperti

pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Sehingga dalam penerapannya pelayanan administrasi kependudukan ini diberikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait data kependudukan yang diinginkan.

Kantor Kelurahan Bangkingan sebagai lembaga yang menangani administrasi kependudukan harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, sejumlah aspek yang perlu diperhatikan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan seefisien mungkin dan memenuhi tuntutan masyarakat sebagai penerima layanan.

Sejalan dengan hal tersebut untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018), yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima indikator kualitas pelayanan tersebut dapat membantu peneliti dalam menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Bangkingan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, berikut adalah penjelasannya :

### 1). *Tangible* (Bukti fisik)

#### a. Penampilan Petugas/Aparatur dalam Melayani Pelanggan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, seluruh pegawai pelayanan sudah menggunakan seragam dengan rapi dan lengkap, sesuai dengan ketentuan yang ada di Kantor Kelurahan Bangkingan. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Jadi mas untuk penggunaan seragam itu kita sudah rapi dan sesuai dengan hari-harinya, yang untuk PNS hari senin sama selasa itu menggunakan seragam PDH (pakaian dinas harian) yang warna coklat-coklat, terus untuk yang hari rabu seragam putih hitam, untuk hari kamis pakai seragam batik, dan untuk yang hari jumat kita pakai pakaian olahraga atau bebas mas. Terus untuk penggunaan atribut biasanya kita pakai name tag dan kopri."* (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).

#### b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, ruang kantor pelayanan di Kelurahan Bangkingan sudah dapat memenuhi kenyamanan tempat pelayanan dalam segi kebersihan ruangan dan penyediaan fasilitas penunjang layanan. Namun ruang pelayanan di Kantor Kelurahan Bangkingan dalam menyediakan mobilitas ruangan kantor pelayanan dan tempat duduk antrian masih dirasa kurang memadai, karena sempitnya ruang pelayanan dan penyediaan tempat duduk antrian yang masih sedikit. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Jadi untuk sementara ini kita sediakan yang ada dulu, memang untuk luas ruangan pelayanan ini masih sempit jadi ketika ada masyarakat yang banyak mengurus kita bisa kualahan. Begitu juga dengan penyediaan kursi, meja, dan loket pelayanan disini menyesuaikan dengan luas ruangan pelayanan mas, jadi masih belum sepenuhnya cukup. Sehingga ketika ada banyak masyarakat yang mengurus itu terkadang sampai berdiri mereka, karena tidak kebagian kursi*

*antrian. Tapi untuk penyediaan fasilitas seperti komputer, printer, dan AC/kipas angin itu sudah memenuhi menurut saya.” (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).*

c. Kedisiplinan Petugas/Aparatur dalam Melakukan Pelayanan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, kedisiplinan pegawai pelayanan terkait hadir tepat waktu dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Pasalnya pegawai pelayanan dapat datang tepat pada pukul 08.00 untuk membuka pelayanan dan menutup pelayanan pada pukul 16.00 sore. Selain itu pegawai pelayanan dapat datang lebih awal untuk melayani masyarakat yang butuh, dan bahkan pegawai pelayanan dapat mendahulukan keperluan warga yang membutuhkan pelayanan, waktu di jam istirahat. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*”Jadi gini untuk masalah disiplin waktu mas, kantor pelayanan ini bukanya dari jam 08:00 pagi sampai dengan 16:00 sore. Kita sebagai pegawai pelayanan tentunya harus hadir tepat waktu, karena terkadang masyarakat bisa datang lebih pagi untuk mengurus keperluan yang penting. Waktu istirahat pun jam 12:00 siang kita itu istirahatnya bergantian, jadi kantor pelayanan tidak sampai kosong pegawainya. Karena terkadang masyarakat bisa datang disetiap waktunya mas, jadi kita siap melayani.” (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).*

d. Kemudahan Akses Pelanggan dalam Permohonan Pelayanan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat melalui pelayanan online dan offline yang tersedia, serta fasilitasi oleh pegawai pelayanan yang menyediakan kursi roda bagi seorang disabilitas dalam mengurus keperluannya di Kelurahan Bangkingan dan melakukan pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang tidak bisa datang namun memerlukan bantuan. Akan tetapi fasilitas yang mendukung kemudahan akses pelayanan masyarakat, seperti papan nama atau petunjuk informasi layanan masih belum merata disetiap bidang ruang pelayanan. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*”Untuk pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan sudah menyediakan layanan secara offline maupun online, selain itu kita juga menyediakan kursi roda untuk kemudahan pelayanan offline bagi orang yang disabilitas, kita juga terkadang melakukan jemput bola untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang tidak bisa datang atau mengurus pelayanan online. Sedangkan untuk Papan nama atau petunjuk pelayanan di Kelurahan sudah ada, tapi hanya di ruang pelayanan administrasi kependudukan aja untuk sementara ini, jadi untuk ruang pelayanan selain ruangan ini masih belum ada.” (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).*

e. Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan Kelurahan Bangkingan sudah sangat terpenuhi, baik dari penyediaan komputer disetiap meja pegawai, printer sebagai alat cetak dokumen, dan ekios sebagai alat bantu pelayanan administrasi

kependudukan. Namun untuk alat bantu pelayanan berupa perangkat komputer perlu perbaikan pada spesifikasinya, karena sudah terlalu lama, yang dimana hal tersebut dapat memperlambat pegawai pelayanan dalam memberikan layanan secara online. Berikut adalah hasil wawancara oleh Lurah di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Seperti yang mas bisa lihat ketika membantu pelayanan di Kelurahan Bangkingan, semua pegawai pelayanan sudah menggunakan alat bantu layanan seperti komputer, ekios, dan tab sebagai alat bantu seluler. Tapi menurut saya untuk perangkat komputer memang perlu di update spesifikasinya, karena kan komputer yang ada di ruang pelayanan sudah lama. Masnya tau sendiri kan kalau pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bangkingan sudah serba online, jadi perlu perangkat yang memadai agar pelayanan administrasi kependudukan jadi lebih cepat."* (Wawancara Lurah, 27 Maret 2025).

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Pada dimensi *tangibel* ini selebihnya sudah berjalan dengan baik, yang dimana seluruh pegawai pelayanan sudah menggunakan seragam dengan rapi dan lengkap, sesuai dengan ketentuan yang ada, serta pegawai pelayanan yang disiplin dengan hadir tepat waktu dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. Namun pada aspek kenyamanan tempat, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi dengan maksimal. Hal tersebut terjadi karena sempitnya ruang pelayanan dan penyediaan tempat duduk antrian yang masih sedikit, papan nama atau petunjuk informasi layanan masih belum merata disetiap bidang ruang pelayanan, serta perangkat komputer perlu perbaikan pada spesifikasinya, karena sudah terlalu lama.

## **2). Reliability (Keandalan)**

### **a. Kecermatan Petugas dalam Melayani Pelanggan**

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan sudah menjalankan proses pelayanan dengan cermat, selain itu pegawai sudah melakukan pengecekan persyaratan dari warga dengan teliti dan hati-hati ketika akan melakukan penginputan di website Kelampid. Sehingga dalam penerapannya pelayanan administrasi kependudukan yang dihasilkan minim akan kesalahan dan kekeliruan data. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Sebagai pegawai pelayanan kita sebelum melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang meminta dilayani itu, biasanya kita harus cek persyaratannya apa saja untuk mengurus dokumen masyarakat itu tadi. Jadi jangan sampai ketika kita sudah menginput datanya masih ada yang kurang, kan jadinya bolak balik lagi warganya. Sebagai contoh ketika kita mengurus dokumen kependudukan KK, terkait pindah datang ke Bangkingan, nah itu kita harus survey terkait keberadaan warga itu tadi, tinggalnya sebelumnya dimana dan sekarang mau pindah dimana itu kita harus survey. Jadi penerapannya tidak asal-asalan, supaya dokumen warga itu tadi tidak ada kekeliruan."* (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).

### **b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas**

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan

Bangkingan memiliki standar pelayanan yang jelas, dimana standar pelayanan tersebut mengacu pada Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Sedangkan untuk pelayanan umum kelurahan mengacu pada Peraturan Wali Kota Surabaya No. 81 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Surabaya. Berikut adalah hasil wawancara oleh Lurah yang menyatakan :

*"Kantor Kelurahan Bangkingan untuk standar pelayanan administrasi kependudukan ini kita mengacu pada Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Jadi semua tata pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan semuanya ada di Undang-undang itu. Sedangkan untuk standar pelayanan umum Kelurahan Bangkingan mengacu pada Peraturan Wali Kota Surabaya No. 81 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya."* (Wawancara Lurah, 27 Maret 2025).

c. Kemampuan Petugas/Aparatur dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu, seperti komputer, printer, dan e-kios sudah sangat baik. Begitupula dengan membantu warga yang kesulitan dalam melakukan penginputan syarat-syarat dalam pembuatan dokumen kependudukan, pegawai pelayanan sudah sangat mampu mengoprasikan alat bantu pelayanan. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Semua pegawai pelayanan disini bisa dikatakan mampu dalam menggunakan atau mengoprasikan alat bantu pelayanan, seperti komputer, printer, e-kios, dan prangkat sluler. Karena dalam penerapannya kita itu sering menghadapi masyarakat, yang dimana mereka masih belum tau tentang pelayanan online di Kelurahan. Sehingga kita sebagai pegawai pelayanan harus mampu mengoprasikan alat bantu untuk memenuhi keinginan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan."* (Wawancara pegawai pelayanan, 18 Maret 2025).

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Pada dimensi *reliability* sudah terpenuhi dengan maksimal, yang dimana seluruh pegawai pelayanan sudah menjalankan proses pelayanan dengan cermat, selain itu pegawai sudah melakukan pengecekan persyaratan dari warga dengan teliti dan hati-hati ketika akan melakukan penginputan di website Kelampid. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu sudah sangat baik.

**3). Responsiveness (Daya tanggap)**

a. Merespon setiap Pelanggan/Pemohon yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, seluruh pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bangkingan sudah dapat merespon semua warga dengan persyaratan yang lengkap dan memberikan solusi kepada masyarakat yang persyaratannya belum lengkap, serta dapat merespon setiap warga dengan sikap yang baik. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan sudah dapat merespon setiap warga yang datang mas. Tapi untuk warga yang belum memenuhi syarat terkait*



*pengurusan dokumen kependudukan, itu kita cuman bisa melayani dari menanyakan kebutuhannya dan memberikan solusi terkait syarat-syarat yang harus dilengkapi. Jadi kita bisa melayani setiap masyarakat, namun juga didukung dengan persyaratan warga itu tadi. Selain itu pegawai pelayanan dapat merespon dengan baik kepada warga yang meminta bantuan pelayanan administrasi kependudukan, karena bisa sampean lihat sendiri disini itu sudah minim akan kesalahan mas. Jika kita tidak melayani atau merespon dengan baik, otomatis warga itu banyak yang mengeluh.” (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).*

b. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, para pegawai di Kelurahan Bangkingan dapat melakukan pelayanan dengan cepat yang sesuai dengan standarisasi waktu dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, yaitu 15 menit. Namun hal tersebut dapat dilakukan ketika persyaratan yang dibawa oleh masyarakat sudah lengkap, begitu juga sebaliknya jika persyaratan dari masyarakat belum lengkap, maka pelayanan yang diberikan dapat lebih lambat karena pegawai pelayanan akan melakukan pengecekan berkala. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*”Pegawai pelayanan di Kelurahan ini mas, kita dapat melayani dengan cepat bahkan bisa kurang dari 15 menit. Tapi ya begitu mas, jika warga yang datang dapat melengkapi persyaratan untuk pelayanan online di website Kelampid, ya kita bisa memberikan pelayanan kurang dari 15 menit. Begitu juga sebaliknya jika warga persyaratannya ada yang kurang otomatis kita sebagai pegawai pelayanan tidak bisa cepat-cepat, karena kita harus memberikan solusi untuk keluhan warga yang mengurus, agar minim dari kesalahan data mas.” (Wawancara pegawai, 18 Maret 2025).*

c. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Tepat

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, peneliti mendapati bahwa pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan dapat memberikan layanan administrasi kependudukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, serta dapat memenuhi kebutuhan warga sebagai penerima layanan. Ketepatan dalam memberikan pelayanan tersebut dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan standar pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, yakni Undang-undang 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Sehingga dalam penerapannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*”Pegawai pelayanan sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan administrasi kependudukan mas, jadi untuk kesesuaian pelayanan administrasi kependudukan kita mengacu pada Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, disitu semuanya ada mas. Sehingga pelayanan yang kami berikan itu juga dapat memenuhi kebutuhan warga, sebagai contoh kita kasih bukti e-kitir untuk melihat proses/alur berkas kependudukan yang sudah diajukan.” (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).*

d. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cermat

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pegawai pelayanan sudah berusaha dalam memberikan pelayanan dengan cermat, mulai dari pengecekan persyaratan masyarakat dengan teliti, hingga akan menginputkan persyaratam tersenut di layanan online Kelampid. Sehingga dalam penerapannya produk pelayanan yang dihasilkan melalui layanan online Kelampid, dapat sesuai dengan keinginan masyarakat akan kebenaran data dan dapat terhindar dari kesalahan data. Sehingga pelayanan yang dihasilkan minim akan kesalahan dan kekeliruan data. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Jadi pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan ini sudah memberikan layanan administrasi kependudukan dengan baik kepada warga, yang bisa mas lihat disini pegawai kalau mau menginput persyaratan dokumen kependudukan kita cek dahulu apa saja yang dibutuhkan. Jika persyaratan dari warga sudah lengkap, kita tinggal mandu aja untuk warga tersebut menginputkan. Kalau misalnya warga tidak tahu cara menginputkan persyaratan di layanan online Kelampid baru kita yang bantu masukan. Nah untuk persyaratan warga yang belum lengkap, kita berikan arahan dan solusi supaya tidak ada penolakan dokumen dari pusat layanan online tersebut mas."* (Wawancara pegawai pelayanan, 18 Maret 2025).

e. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pegawai pelayanan administrasi kependudukan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar yang ada. Mulai dari pelaksanaan pelayanan yang diadakan pada hari senin sampai jumat, serta melakukan kegiatan pelayanan tambahan yakni pelayanan malam di hari selasa dan piket di hari sabtu. Selain itu pegawai pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada, yakni 15 menit. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Untuk ketepatan pelayanan administrasi kependudukan ini kita sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ini dilaksanakan pada 6 hari kerja senin sampai jumat. Nah selain itu kita juga ada yang namanya pelayanan malam pada hari selasa, di pelayanan malam kita juga masih melayani warga yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan mas, dan di hari sabtu kita buat piket. Hari sabtu kita juga membuka pelayanan tapi untuk waktu kerjanya sampai jam 12 siang saja, berbeda dengan hari kerja formal. Sedangkan untuk waktu memberikan pelayanan itu 15 menit."* (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).

f. Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Petugas

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pegawai pelayanan dapat merespon seluruh keluhan masyarakat melalui nomor telepon yang diberikan dan aplikasi wargaku. Namun pada aplikasi wargaku keluhan masyarakat yang ditampung merupakan keluhan secara umum, tidak menuju pada pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga dalam penerapannya pegawai pelayanan dapat merespon keluhan masyarakat melalui nomor telepon yang diberikan, dan aplikasi wargaku sebagai penanganan keluhan warga secara umum. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang

menyatakan :

*"Kita sebagai pegawai pelayanan harus dapat menerima dan memberikan solusi terkait keluhan warga mas, nah memang untuk tempat menerima keluhan warga di Kelurahan Bangkingan ini kita cuman menyediakan nomor telpon/wa. Jadi untuk warga yang bingung mengurus mandiri/online, kita bisa bantu melalui telpon itu tadi. Selain itu kita juga ada aplikasi dari pemkot, yaitu aplikasi Wargaku nah disitu warga bisa memberikan masukan/saran terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan. Untuk aplikasi kelurahan sendiri kita masih belum ada, jadi sementara untuk menerima keluhan warga dari telpon dan aplikasi wargaku tadi." (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).*

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Pada dimensi *responsiveness* sudah terpenuhi dengan maksimal, yang dimana hal ini dapat dilihat melalui pegawai pelayanan dapat melayani setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan dengan waktu yang tepat. Selain itu pegawai pelayanan dapat merespon setiap keluhan masyarakat melalui perangkat seluler dan aplikasi wargaku sebagai wadah keluhan masyarakat mengenai pelayanan umum.

#### **4). Assurance (Jaminan)**

##### **a. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan**

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dapat menjamin ketepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan yakni 1x24 jam. Hasil dari penyelesaian produk pelayanan administrasi kependudukan pada 1x24 jam tersebut, hasilnya langsung dapat diterima oleh warga yang telah mengajukannya melalui pelayanan online Kelampid. Namun bagi warga yang persyaratannya belum memenuhi akan memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan warga yang memiliki persyaratan lengkap, karena pegawai pelayanan akan berusaha mengatasi permasalahan tersebut agar dokumen dari warga dapat terselesaikan. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Ya memang itu benar, untuk pelayanan administrasi kependudukan disini kita 1x24 jam produk pelayanan itu sudah selesai. Tapi bagi masyarakat yang misalnya persyaratannya kurang memenuhi otomatis ada penolakan dari pelayanan online Kelampid mas, jadi waktu penyelesaiannya bisa agak lama. Karena kan kita harus cari solusinya agar dokumen kependudukan yang diajukan warga ini bisa berhasil." (Wawancara pegawai pelayanan, 18 Maret 2025).*

##### **b. Petugas Memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan**

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan tidak dipungut biaya satu pun. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 79A yang berbunyi, "Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya". Berikut adalah hasil wawancara oleh Lurah yang menyatakan :

*"Jaminan biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan disini itu mas gratis semua, karena memang sudah ditetapkan pada standar pelayanan administrasi*

*kependudukan yang mengacu pada Undang-undang 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Di peraturan itu ada pernyataan bahwasannya pengurusan dan penerbitan dokumen dari pelayanan adminduk tidak dipungut biaya seperserpun, itu ada di pasal 79A mas.” (Wawancara Lurah, 27 Maret 2025).*

c. Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, jaminan legalitas pelayanan administrasi kependudukan yang dikeluarkan oleh pegawai pelayanan administrasi kependudukan adalah bukti ekitir, yang dimana bukti ekitir tersebut dapat di download sendiri oleh pemohon pada layanan online Kelampid. Bukti ekitir tersebut juga merupakan tanda terima setelah pengurusan layanan administrasi kependudukan. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*”Ya memang untuk legalitas pada pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bangkingan itu tanda terima berupa bukti ekitir mas. Sementara ini yang bisa diberikan dan dicetak hanya bukti ekitir itu tadi, karena memang pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan itu hanya mengarahkan dan mendampingi menginputkan saja persyaratan warga di layanan online Kelampid. Sedangkan pengurusan berkasnya dilakukan oleh Dispenduk (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). (Wawancara pegawai pelayanan, 14 Maret 2025).*

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Pada dimensi *assurance* sudah terpenuhi dengan maksimal, yang dimana pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai pelayanan dapat menjamin ketepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan yakni 1x24 jam, dan terbebas dari biaya/gratis dalam pelayanan, serta memberikan bukti ekitir sebagai legalitas pelayanan yang diberikan.

**5). Empathy (Empati)**

a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Pelanggan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pegawai pelayanan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dapat memberikan respon dengan baik kepada setiap masyarakat yang akan mengurus di Kelurahan, serta dapat mendahulukan kepentingan masyarakat yang menginginkan pelayanan meskipun terdapat kesibukan dan waktu istirahat pada para pegawai tersebut. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*”Sebagai pegawai pelayanan kita harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk warga mas, nah salah satunya dengan merespon setiap warga yang ingin mendapatkan pelayanan. Sebagai bentuk respon dan mendahulukan kepentingan warga, kita disini harus siap melayani warga yang datang. Selain itu ketika kita sedang jam istirahat pun tidak boleh asal meninggalkan kantor pelayanan mas, karena terkadang masyarakat itu ada yang datang pada jam tersebut kita juga harus melayani pada saat itu juga.” (Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).*

b. Petugas Melayani dengan Sikap Ramah dan Sopan

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, seluruh Pegawai pelayanan dapat memberikan pelayanan

administrasi kependudukan dengan sikap yang ramah serta sopan, hal tersebut dapat dilihat ketika pegawai pelayanan dapat menyambut hangat dengan nada bicara lembut kepada masyarakat yang hendak mengurus di kantor pelayanan. Selain itu pegawai pelayanan juga dapat menyesuaikan diri ketika menghadapi masyarakat yang memiliki sifat dan sikap yang beragam. Sehingga dalam penerapannya pegawai pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah di berbagai kondisi. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Sebagai pegawai pelayanan selain kita bisa menangani berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan kependudukan di Kelurahan. Kita juga harus bisa menerima dan melayani masyarakat yang datang dengan sikap ramah dan sopan. Nah mas bisa lihat sendirikan, disini kita sudah memperlakukan warga dengan hangat, seperti mempersilahkan duduk terlebih dahulu, menanyakan kebutuhannya, dan mengarahkannya dengan intonasi nada bicara yang pelan dan hati-hati. Semua itu juga bentuk dari pemberian pelayanan dengan sikap yang ramah mas."*  
(Wawancara Pegawai Pelayanan, 12 Maret 2025).

c. Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminatif

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pegawai pelayanan sebagai penyedia layanan masyarakat sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat. Pelayanan yang diberikan tentunya sesuai dengan prosedur yang ada di Kelurahan, sehingga pegawai pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat tidak akan melakukan sikap diskriminasi/membeda-bedakan antara warga dengan warga yang lainnya. Berikut adalah hasil wawancara oleh salah satu pegawai pelayanan di Kelurahan Bangkingan, yang menyatakan :

*"Sebagai pegawai pelayanan kita itu ditugaskan untuk memberikan pelayanan secara maksimal, tentunya sesuai dengan prosedur yang ada. Jadi ketika kita melayani warga yang datanag, kita akan memperlakukan mereka dengan seadil-adilnya. Hal ini bisa dilihat ketika kita mendahulukan masyarakat yang datanag terlebih dahulu dan mengecek kelengkapan dari persyaratan yang dibawanya. Jadi kita tidak akan membeda-bedakan latar belakang dari masyarakat tersebut, tapi yang kita lihat adalah urutan antrian dan kelengkapan berkas persyaratan yang dibawa."* (Wawancara Kasie Pemerintah dan Pelayanan Publik, 12 Maret 2025).

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Pada dimensi empathy sudah terpenuhi dengan maksimal, yang dimana pegawai pelayanan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dapat mendahulukan kepentingan setiap masyarakat, dengan pemberian pelayanan yang ramah dan sopan, serta tidak membeda-bedakan antara masyarakat/tidak diskriminasi.

## Penutup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya sudah memenuhi dengan maksimal dari keempat indikator yang ada, yakni *reliability*, *responsivenees*, *assurance*, dan empathy, namun pada indikator *tangibel* belum terpenuhi dengan maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa aspek yang belum berjalan optimal, yakni kenyamanan tempat pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bangkingan

masih dirasa sempit, dan sedikitnya penyediaan kursi antrian. Kemudian pada aspek kemudahan akses masyarakat dan penggunaan alat bantu pelayanan, belum disediakan papan nama ruangan pelayanan lainnya dan fasilitas prangkat komputer yang masih menggunakan spesifikasi lama.

Oleh karena itu, penulis memberikan saran untuk melakukan perluasan ruang kantor pelayanan administrasi kependudukan dan menyediakan beberapa kursi antrian, agar pegawai maupun masyarakat dapat merasa nyaman ketika melakukan pelayanan. Serta perlunya melakukan update pada spesifikasi komputer, menyediakan papan nama dan spanduk informasi layanan pada setiap ruangan pelayanan yang lainnya.

## Referensi

- Hadisaputra, P. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF* (Nurlaeli, Ed.). Holistica Lombok. <https://www.researchgate.net/publication/353587963>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., & Sukmana, D. J. (2020). *BUKU METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF* (H. Abadi, Ed.). CV. Pustaka Ilmu. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Hardiyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (EDISI REVISI)* (Turi, Ed.). Gava Media.
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TENTANG AKTIVITAS BELAJAR MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA PEMBELAJARAN EDMODO DALAM PEMBELAJARAN SEJARAH. *Jurnal Artefak*, 7(1). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak>
- Murdiyanto, E. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF (Teori dan Aplikasi disertai Proposal)*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Press.
- Rachma, D. L. N., & Noviyanti. (2023). KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI BALAI DESA WARU KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 1(2), 283–296.
- Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2).
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian SYAFRIDA HAFNI SAHIR* (T. Koryati, Ed.). Penerbit KBM Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. ALFABETA.
- Hakim, Abdul. (2021, April 2). Cara Eri Cahyadi Kembangkan Kualitas Pelayanan Publik di Surabaya. [www.antaranews.com](http://www.antaranews.com). Retrieved from <https://www.antaranews.com/berita/2078182/cara-eri-cahyadi-kembangkan-kualitas-pelayanan-publik-di-surabaya>.
- Widiyana, Esti. (2023, Januari 29). Oknum ASN Kelurahan di Surabaya Diduga Tarik Pungli Surat Petok Rp 30 Juta. [www.detik.com](http://www.detik.com). Retrieved from <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6540726/oknum-asn-kelurahan-di-surabaya-diduga-tarik-pungli-surat-petok-rp-30-juta>.
- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 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.