

**PELAYANAN PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
DALAM RANGKA MEMUDAHKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KELURAHAN NGAGEL REJO KOTA SURABAYA**

Muhammad Rafly Akbar

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
mraflyakbar531@gmail.com;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

M. Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Key informan dalam penelitian ini adalah kasi pemerintahan dan pelayanan publik, staff pemerintahan dan masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dari Parassuraman yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dengan beberapa elemennya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles dengan elemen penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan dengan baik. Dimensi reliability dengan elemen kecermatan pegawai, kemampuan dan keahlian pegawai sudah baik. Dimensi responsiveness dengan elemen respon pegawai dan pelayanan cepat dan tepat sudah diterapkan. Dimensi assurance dengan elemen jaminan tepat waktu dan jaminan biaya sudah diterapkan sesuai keinginan masyarakat. Dimensi empathy dengan elemen mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidak diskriminasi sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.

Kata kunci: *Kelurahan Ngagel Rejo, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

The aim of this research is to determine and analyze population administration services in Ngagel Rejo Village, Surabaya City. This research is descriptive research using a qualitative approach. Data collection techniques in this research used observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and drawing conclusions. The key informants in this research were the head of government and public services, government staff and the community of Ngagel Rejo Village. This research uses Parassuraman's public service theory, namely the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy with several elements. The research results show that the tangibles dimension with elements of employee appearance, comfort of the service location and use of assistive devices has been implemented well. The reliability dimension with elements of employee accuracy, employee ability and expertise is good. The responsiveness dimension with elements of employee response and fast and precise service has been implemented. The assurance dimension with elements of timely guarantee and cost guarantee has been implemented according to the wishes of the community. The empathy dimension with elements of prioritizing the interests of service users, being friendly, polite, and not discriminating has been running according to community expectations.

Keywords: *Ngagel Rejo Village, Public Services*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik adalah hal penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat karena pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah dimana masyarakat dapat melihat dan menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Oleh karena itu pemerintah mempunyai peran yang penting di dalam menyediakan pelayanan publik yang prima di semua lapisan masyarakat. Tujuan kualitas pelayanan prima antara lain agar masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Perkembangan globalisasi yang diikuti dengan perkembangan di bidang teknologi menjadikan masyarakat semakin mudah dalam memperoleh berbagai macam informasi. Pemerintah kota Surabaya membuat berbagai aplikasi yang mendukung pelayanan masyarakat. Aplikasi layanan ini merupakan inovasi digital pemerintah kota Surabaya untuk memudahkan pengurusan administrasi kependudukan. Aplikasi tersebut bernama Klampid New Generation yaitu aplikasi layanan administrasi kependudukan melalui kelurahan maupun kecamatan, aplikasi Klampid New Generation tersebut di implementasikan kepada masyarakat.

Aplikasi yang dibuat mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Selain itu dapat juga meningkatkan pelayanan kependudukan. Namun kendala dari pelaksanaan Klampid New Generation yaitu masyarakat kurang memahami cara penggunaan

aplikasi Klampid New Generation dalam mengurus dokumen kependudukan terutama lansia.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur yang nyata dari kinerja pemerintah karena masyarakat dapat melihat dan menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diberikan.

Kelurahan Ngagel Rejo sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Kelurahan Ngagel Rejo sebagai pemberi pelayanan berdasarkan hasil penelitian telah berusaha memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada pengguna layanan.

Pelayanan publik yang prima dapat diukur dengan dimensi-dimensi sebagai berikut

Dimensi tangibles / bukti fisik

Tangibles / bukti fisik merupakan dimensi yang berupa fasilitas secara nyata, perlengkapan / peralatan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu dimensi tangibles / bukti fisik menjadi salah satu elemen yang konkrit / nyata yang berupa sarana dan prasarana yang nyata terlihat.

Jika dimensi ini dinilai baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan maka masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Sebaliknya jika masyarakat memberi penilaian kurang baik maka masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Dimensi tangibles dapat diukur melalui elemen sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani Masyarakat

Penampilan seorang pegawai sangat penting dalam memberi pelayanan kepada masyarakat karena mencerminkan citra diri seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain. Memiliki penampilan rapi dan menarik merupakan salah satu kunci utama dalam bekerja terutama di bidang pelayanan publik.

Di samping itu penampilan pegawai mempengaruhi pelayanan publik yang berkualitas karena apabila pegawai berpenampilan rapi akan memberikan kesan positif masyarakat dan menjaga citra Kelurahan Ngagel Rejo.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis bahwa penampilan pegawai Kelurahan Ngagel Rejo sudah berpenampilan rapi, sopan, baik, bersih dan memakai seragam sesuai dengan ketentuan.

b. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sangat penting karena mempengaruhi proses pelayanan. Apabila tempat pelayanan nyaman seperti

tersedianya ruang tunggu, tersedianya AC akan membuat masyarakat merasa betah dan tidak bosan dalam menunggu proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis bahwa Kelurahan Ngagel Rejo memiliki tempat pelayanan yang nyaman, dingin dan ruang tunggu yang bersih, rapi, bagus seperti yang telah disampaikan oleh masyarakat kepada penulis pada saat wawancara.

c. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting karena akan membantu kelancaran dalam proses pelayanan. Dengan adanya alat bantu yang memadai akan sangat membantu pelayanan dengan mudah dan cepat. Alat bantu yang dapat digunakan pegawai kelurahan dalam mengerjakan tugasnya adalah komputer dan perangkatnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis bahwa pelayanan di Kelurahan Ngagel Rejo telah menggunakan alat bantu yang memadai dan lengkap yang berupa komputer, laptop, tablet dan printer.

Dimensi Reliability / Kehandalan

Reliability / kehandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan baik, konsisten dan memuaskan. Dengan kata lain, pegawai memberikan pelayanan dengan benar sesuai dengan prosedur pelayanan. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan meliputi kecermatan, kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Dimensi reliability dapat diukur melalui elemen sebagai berikut:

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting dalam proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat akan menimbulkan kekeliruan dan menimbulkan kesalahan dalam melayani pengguna layanan. Kekeliruan dan tidak cermat pegawai akan menimbulkan kesan kurang baik dari masyarakat. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tugasnya agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat juga menilai baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis bahwa pegawai Kelurahan Ngagel Rejo sudah cermat, teliti, tepat dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang tersedia.

Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang tersedia adalah hal sangat penting dalam proses pelayanan karena dengan kemampuan dan keahlian pegawai pelayanan dapat memudahkan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis bahwa pegawai pelayanan Kelurahan Ngagel Rejo sudah memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu yang tersedia dalam hal ini penggunaan komputer dan perangkatnya.

Dimensi Responsiveness / Ketanggapan

Responsiveness / ketanggapan merupakan sikap tanggap pegawai pemberi layanan dalam menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Sikap tanggap pegawai ini berhubungan dengan cara berpikir pegawai dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan:

Dimensi responsiveness dapat diukur melalui elemen sebagai berikut:

a. Respon pegawai terhadap pengguna layanan

Pegawai pelayanan harus memberikan respon terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Dengan memberikan respon yang tanggap dan baik, pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai atas layanan dari pegawai pelayanan. Selain itu akan menimbulkan kesan yang baik dan penilaian yang positif dari pengguna layanan kepada pegawai layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kelurahan Ngagel Rejo bahwa pegawai merespon dengan baik, ramah, cepat dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Pelayanan yang cepat dan tepat

Dengan pelayanan yang cepat dan tepat dari pegawai pelayanan membuat pengguna layanan merasa senang karena tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Cepat artinya keperluan pengguna layanan segera di proses atau di kerjakan. Sedangkan tepat artinya keperluan pengguna layanan dilayani oleh pegawai pelayanan sesuai yang dibutuhkan atau sesuai yang diperlukan. Dengan pelayanan cepat dan tepat keperluan pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan kepuasan atas pelayanan dapat tercapai. Selain itu dengan pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan akan semakin meningkat menjadi lebih baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kelurahan Ngagel Rejo bahwa pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan teliti kepada masyarakat.

Dimensi Assurance / Jaminan dan Kepastian

Assurance / jaminan dan kepastian merupakan dimensi yang berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai pelayanan dalam memberikan kepastian dan kepercayaan kepada pengguna layanan.

Dimensi assurance dapat diukur melalui elemen sebagai berikut:

a. Jaminan tepat waktu pelayanan

Jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai layanan kepada pengguna layanan sangat diperlukan agar pengguna layanan mendapatkan kepastian waktu dan tidak perlu menunggu lama dalam penyelesaian urusannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kelurahan Ngagel Rejo bahwa pegawai pelayanan sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan.

b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai layanan maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan biaya atau uang dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis bahwa Kelurahan Ngagel Rejo tidak melakukan pungutan biaya dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dimensi Emphaty / Empati

Empati merupakan sikap peduli dan perhatian secara individu dari pegawai layanan kepada pengguna layanan.

Dimensi emphaty dapat diukur melalui elemen sebagai berikut:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
Kepentingan pengguna layanan harus di dahulukan terlebih dahulu oleh pegawai layanan daripada kepentingan pribadi karena keperluan pengguna layanan merupakan hal utama di dalam pelayanan publik.
Dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan oleh pegawai pelayanan maka pengguna layanan merasa dihargai, diperhatikan dan merasa nyaman.
Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kelurahan Ngagel Rejo bahwa pegawai Kelurahan Ngagel Rejo telah memberikan pelayanan dengan baik dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
Sikap ramah dan sopan santun sangat penting dalam proses pelayanan karena dengan sikap ramah dan sopan santun akan memberikan kesan yang baik dan positif dari masyarakat sebagai pengguna layanan.
Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kelurahan Ngagel Rejo bahwa pegawai pelayanan Kelurahan Ngagel Rejo sudah bersikap ramah dan sopan santun dalam melayani masyarakat pengguna layanan.
- c. Tidak diskriminasi kepada pengguna layanan
Sikap tidak diskriminasi atau tidak membedakan sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa dihargai, merasa nyaman, merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan dan pegawai pelayanan melayani masyarakat sesuai urutan kedatangan walaupun tidak ada antrian nomor yang diberikan kepada masyarakat.
Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Kelurahan Ngagel Rejo bahwa pegawai pelayanan tidak membedakan-bedakan atau tidak diskriminasi kepada masyarakat pengguna layanan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Ngagel Rejo berdasarkan teori dari Zeithaml, Parassuraman & Berry dengan 5 dimensinya yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan dan kepastian), emphaty (empati) secara umum telah berjalan baik.

Dimensi tangibles (bukti fisik) sudah berjalan baik dimana penampilan pegawai rapi, sopan, tempat pelayanan mempunyai ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, memiliki pendingin ruangan / AC dan untuk mempermudah proses pelayanan sudah tersedia perangkat komputer dan printer.

Dimensi reliability (kehandalan) juga sudah memenuhi, pegawai pelayanan sudah cermat dan teliti dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, pegawai pelayanan mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu yang tersedia.

Dimensi responsiveness (ketanggapan) sudah baik, pegawai menunjukkan sikap tanggap / merespon dengan baik dan ramah yaitu adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, pegawai juga sudah melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan cepat, tepat, dan teliti dalam proses pelayanan.

Dimensi assurance (jaminan dan kepastian) sudah sesuai dengan harapan masyarakat, pegawai telah memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan dan dalam proses pelayanan tidak ada pungutan biaya.

Dimensi empathy (empati) sudah menunjukkan pelayanan yang baik yaitu dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai pelayanan bersikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminasi serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- MPR, T. (2003). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*, IX, 55. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Nurhayati, A. S. (2019). *Implementasi pelayanan di kelurahan sekaran*.
- Prabawati, N. P. A. (2019). *Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kelurahan Renon Kota Denpasar*.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). The Quality Of Public Service In Subdistrict Office Tabir Ulu Merangin Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Karakteristik Pelayanan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>