

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kelurahan Tanjung Perak (studi Penggabungan Kelurahan Perak Utara dan Perak Timur Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya)

Valentina Febrianti, Deby Febriyan Eprilianto

¹² Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 08, 2025

Revised July 10, 2025

Accepted July 17, 2025

Available online July 29, 2025

Keywords:

Service Quality, Population Services, Village Merger

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kependudukan, Penggabungan Kelurahan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Pelayanan publik merupakan salah satu hal penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, masih banyak pelayanan publik yang kurang memuaskan masyarakat. Sehingga banyak pembaruan dan strategi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan publik dalam penggabungan dua kelurahan menjadi satu tentunya bukan hal yang mudah dan pastinya banyak tantangan tersendiri. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti tertarik meneliti pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Perak sebagai kantor kelurahan yang saat ini mengalami penggabungan kelurahan yang awalnya Kelurahan Perak Utara dan Perak Timur digabung menjadi satu. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Tanjung Perak (studi penggabungan Kelurahan Perak Utara dan Perak Timur Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori kualitas oleh Hadiyati, dkk (2017)

yang terdiri dari 7 aspek yakni sarana prasarana, karyawan, pelayanan administrasi, kepercayaan, transparansi informasi, akses dan kesetaraan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sudah cukup baik dan aspek yang menunjang yakni aspek akses dan kesetaraan. Sedangkan aspek yang perlu ditingkatkan yakni aspek sarana prasarana kurangnya ruang tunggu dan antrian yang kurang efektif sehingga perlu penggunaan kembali mesin loket antrian agar efektif dan efisien, aspek karyawan masih ada pegawai yang berkomunikasi dengan rekan kerja ketika melayani masyarakat, aspek kejelasan waktu tunggu dan aspek kepercayaan dari dukungan masyarakat yang kurang, dilihat masih banyak masyarakat yang tidak mengubah identitas diri dikarenakan merasa belum membutuhkan untuk aktivitas sehari – hari.

ABSTRACT

Public service is one of important things to fulfill the needs of the community. However, there are still many public services that do not satisfy the community. So that many updates and strategies issued by the government to realize quality services. Providing public services in merging two urban villages into one is certainly not an easy thing and there are certainly many challenges. Therefore, in this study, researchers are interested in examining public services in Tanjung Perak Village as a village office that is currently experiencing a merger of villages, which initially merged North Perak and east Perak Villages into one. The purpose of this study was to describe the quality of population administration services in Tanjung Perak Villages, Pabean Cantian district, Surabaya City). The type of research uses the quality theory by Hadiyati, et al (2017) which consists of 7 aspect, namely infrastructure, employees, administrative services, trust, information transparency, access dan equality. The result of this study indicate that the services provided can be said to be quite good and the aspects that support are aspects of access and equality. While the aspects that need to be improved are the infrastructure aspect of the lack of waiting rooms and ineffective queues so that it is necessary to reuse the queue counter machine to be effective and efficient, the employees aspect is that there are still employees who communicate with colleagues when serving the community, the aspect of clarity of waiting time and the aspect of trust from the lack of community support, seen that there are still many people who do not change their identity because they feel they do not need if their daily activities.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki wilayah luas dan pembagian wilayahnya secara administrasi diatur berdasarkan hierarki, mulai dari tingkat pusat selanjutnya di bawahnya ada pemerintah daerah serta yang berada di tingkat paling bawah yakni pemerintahan desa atau kelurahan.

Pemerintah kelurahan sendiri merupakan tingkatan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga diharapkan dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Luasnya wilayah di Indonesia sebanding pula dengan jumlah penduduk yang ada. Jumlah penduduk tiap tahunnya juga mengalami peningkatan. Banyaknya penduduk yang ada tentunya mengharuskan memiliki identitas diri untuk mengenali dan mendatanya.

Mengingat pentingnya sebuah data kependudukan, maka dalam proses pembuatannya harus menjadi perhatian khusus pemerintah. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang disediakan penyelenggaraan pelayanan publik. Kecakapan dan tanggap pegawai perlu diperhatikan untuk menunjang keberhasilan pelayanan publik terlebih dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang diberikan dengan KTP, Kartu Keluarga (KK), Sertifikat tanah, dan sebagainya;
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan pos atau jasa pengiriman, pelayanan rumah sakit, dan sebagainya.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan air, telepon, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan ketiga jenis pelayanan publik tersebut maka salah satu pelayanan yang penting dan perlu diperhatikan adalah pelayanan administrasi. Meningkatnya jumlah penduduk dari waktu ke waktu terlebih di wilayah perkotaan, tentunya mempengaruhi permintaan peningkatan pembuatan dokumen kependudukan. Peningkatan permintaan pembuatan dokumen kependudukan didukung oleh kesadaran masyarakat akan pentingnya dan keuntungan dalam memiliki dokumen kependudukan. Beberapa di daerah memperlihatkan bahwa tingginya animo masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan, tetapi belum terantisipasi oleh pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Banyaknya keluhan yang ada dan kendala di masyarakat seperti pemberian pelayanan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yakni prosedur terkait informasi informasi yang diberikan tidak transparan dan adanya diskriminatif dalam pelayanan, (Fani A., Eprilianto, D., F. 2024).

Kecakapan serta kesiapan aparatur dalam penyelenggaraan sebuah kebijakan, inovasi maupun program baru menjadi poin utama dalam sebuah pelayanan sehingga dapat menciptakan tertib administrasi kependudukan. Jika aparatur memiliki kecakapan yang tanggap akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Terkait instansi pelaksana, dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 7 ayat (1) menyebutkan bahwa “Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dengan kewenangan meliputi salah satunya pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan.”

Dilansir data kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, per Juni 2024 jumlah penduduk di Indonesia mencapai 281.603 jiwa. Provinsi Jawa Timur berada di urutan nomor dua dengan jumlah penduduk paling banyak pada periode September tahun 2024. Kota Surabaya menjadi urutan nomor pertama dengan jumlah penduduk terbanyak diantara kota yang ada di Jawa Timur. Populasi penduduk, khususnya di Surabaya terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini terjadi karena Surabaya menjadi Ibu Kota Jawa Timur yang tentunya juga berpengaruh terhadap perputaran perekonomian sehingga banyak migrasi yang terjadi.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni dengan menggabung sebuah kelurahan. Salah satu kelurahan yang mengalami penggabungan di Kota Surabaya adalah Kelurahan Perak Utara dan Kelurahan Perak Timur yang digabung menjadi Kelurahan Tanjung Perak dan per 30 Desember 2022 dilantik susunan kepengurusan yang baru.

Tabel 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Pabean Cantian 2024

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk (jiwa)
1	Tanjung Perak	38.543
2	Krembangan Utara	16.743
3	Bongkaran	10.228
4	Nyamplungan	8.417
Jumlah		73.931

Sumber: Dispendukcapi Kota Surabaya 2024

Tanjung Perak merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak di antara kelurahan yang ada di Pabean Cantian. Jumlah penduduk yang banyak ini terjadi dikarenakan adanya penggabungan antara

kelurahan Perak Timur dan Perak Utara pada tahun 2023. Setelah adanya pengkajian kecamatan pada tahun 2018 dan diadakan rapat koordinasi pada tahun 2019 sesuai dengan Pasal 23 ayat (2) huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, akhirnya pada tahun 2023 per Januari sudah resmi bergabung antara Kelurahan Perak Timur dan Kelurahan Perak Utara sehingga berganti nama menjadi Kelurahan Tanjung Perak. Penggabungan ini tercantum pada Pasal 3 Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2022 tentang Penggabungan Kelurahan Perak Utara dan Perak Timur pada Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya, penggabungan ini bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan aspek efisiensi dan efektivitas sesuai dengan kebutuhan dan kondisi dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
- b. Melaksanakan fungsi pemerintahan;
- c. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
- d. Mengembangkan potensi wilayah Kelurahan Perak Utara dan Kelurahan Perak Timur dalam Kecamatan Pabean Cantian.

Permasalahan terkait pelayanan publik yang diberikan, menjadi salah satu alasan dalam penggabungan kedua kelurahan ini. Tingkat efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan menjadikan tolok ukur dalam keberhasilan penggabungan ini. Adanya penggabungan ini tentunya menjadikan tantangan tersendiri bagi pemerintah Kelurahan Tanjung Perak. Perubahan terkait data administrasi baik identitas diri seperti KTP, KK, Buku Nikah, Surat domisili maupun surat-surat terkait bangunan yang berisikan alamat sehingga membuat pemerintah kelurahan Tanjung Perak lebih memprioritaskan dalam pelayanannya. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat diperlukan dan menjadi perhatian yang khusus, dikarenakan bisa mempengaruhi permintaan pelayanan khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal itu selaras dengan yang disampaikan Ibu Dewi selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, berikut:

“Selama proses penggabungan dan sampai sekarang masih ada beberapa masyarakat yang belum menyelesaikan administrasi kependudukannya seperti KTP dikarenakan ada mereka yang memang bekerja, ada yang kurang memperdulikan akan pentingnya perubahan identitas terlebih dalam hal alamat.” (wawancara 03 Juli 2024)

Digabungnya dua kelurahan membuat masyarakatnya bertambah banyak serta adanya perombakan di bagian kepegawaiannya. Setelah adanya penggabungan dan pelantikan pada tanggal 30 Desember 2022, Kelurahan Tanjung Perak terdiri dari 5 Pegawai tetap (ASN) yakni berkedudukan sebagai Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, Kepala Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Pembangunan serta staff kelurahan dan tenaga kontrak yang terdiri dari 16 orang.

Akibat penggabungan dua kelurahan serta banyaknya jumlah masyarakat, di awal waktu penggabungan pegawai kelurahan Tanjung Perak melakukan pelayanan terkait kepengurusan administrasi kependudukan untuk setiap harinya dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB kecuali hari Jumat sampai pukul 15.30 WIB. Pelayanan terkait administrasi kependudukan membuat pemerintah Kelurahan Tanjung Perak pada saat itu melakukan antisipasi dengan membuka waktu pelayanan lebih lama yakni pada hari Selasa, Rabu, Kamis sampai dengan pukul 19.00 WIB. Setiap harinya kelurahan Tanjung Perak melayani pembuatan KTP yang begitu banyak meskipun jumlah pegawai tidak sebanding dengan permintaan perubahan data warganya, sehingga muncul permasalahan yakni antrian pelayanan dan kewalahannya pegawai yang berakibat terjadi salah eja dalam penginputan data. Hal itu membuat masyarakat bolak – balik untuk mengurus kembali identitas yang salah eja tersebut.

Peran atas kesadaran dan dukungan masyarakat dalam pembaruan identitasnya juga menjadikan perhatian khusus disamping peran pegawai pemberi pelayanan. Kualitas sebuah pelayanan yang diberikan baik dari tingkat efektif dan efisiennya membuat stigma positif terhadap kepengurusan administrasi kependudukan. Berdasarkan tujuan pelaksanaan dan tercapainya pelayanan publik yang berkualitas di lingkup pemerintahan, pemerintah kelurahan merupakan salah satu tingkat pemerintahan yang sangat strategis dalam melakukan pengembangan pelayanan seperti dalam pelayanan kelurahan khususnya warga atau masyarakat setempat.

Studi kualitas pada pelaksanaan kualitas pelayanan publik melalui penggabungan kelurahan ini menjadi sangat penting. Kesuksesan dan keberhasilan sebuah pelayanan publik yang berkualitas di lingkup kelurahan yang merupakan tingkat administratif terendah di Indonesia akan sangat berguna untuk menganalisis sebuah regulasi terkait pelayanan. Berdasarkan uraian di atas dan masih banyaknya masyarakat Kelurahan Tanjung Perak yang belum mengurus penggantian identitas diri, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait kondisi umum pemerintahan kelurahan di Kelurahan Tanjung Perak.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian pada penelitian ini dilaksanakan di kantor Kelurahan Tanjung Perak Kota Surabaya terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Fokus penelitian menggunakan tujuh indikator kualitas pelayanan publik menurut (Hadiyati, dkk 2017) yang terdiri dari: 1) sarana dan prasarana, 2) karyawan, 3) pelayanan administrasi, 4) kepercayaan, 5) akses, 6) transparansi informasi, 7) kesetaraan. Sementara terkait subjek penelitian adalah pegawai Kelurahan Tanjung Perak dan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan teknik analisis data menurut Miles and Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menunjukkan kelengkapan, ketersediaan fasilitas pelayanan dan kebersihan lingkungan. Ketersediaan fasilitas pelayanan akan mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana yang lengkap dapat memberikan keefektifan dalam pelayanan. Pelayanan pada Kelurahan Tanjung Perak ini membahas kelengkapan peralatan dalam pemberian pelayanan, ruangan yang ada serta kebersihan lingkungan.

Indikator pertama yakni kelengkapan peralatan pelayanan, hal ini sangat mempengaruhi akan lancarnya suatu pelayanan jika didukung dengan peralatan yang memadai. Terkait kelengkapan peralatan pelayanan dijelaskan oleh Ibu Yayuk Sri Wahyuni, SE selaku Kepala Kelurahan Tanjung Perak, berikut kutipan wawancaranya:

“Jadi kondisi di waktu itu untuk sarpras di Perak Utara tidak seluruhnya mendukung untuk kerja jadi banyak yang sudah lemot dan tidak bisa kita lanjutkan, kebetulan di sini ada lewat PKK, LPMK itu yang mendukung kami, dari Kecamatan juga kita review apa yang dibutuhkan dan ada juga iuran printer, dan saya juga bawa buat saya sendiri dan yang ada biar dipakai untuk yang membutuhkan di proses pelayanan dikarenakan intensitas Kelurahan Tanjung Perak lebih tinggi dibanding kelurahan lain apalagi kita kelurahan baru yang pembaharuannya di setiap detik pasti ada, jadi untuk sarpras untuk saat ini Alhamdulillah terpenuhi tidak ada masalah.” (wawancara dilakukan pada tanggal 21 Mei 2025, 16.10 WIB)

Pernyataan sarana prasarana disampaikan oleh Ibu Huda dari RW 07, menyatakan bahwa: “Menurut saya untuk sarana prasarana peralatan yang ada mencukupi mba, meskipun dengan antrian yang terkadang menunggu lama.” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 11.00 WIB)



Gambar 1. Mesin Pengambilan Locket Antrian

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Gambar di atas menunjukkan alat penunjang pelayanan yang ada di Kelurahan Tanjung Perak. Berdasarkan hasil penelitian, kelengkapan peralatan di Kelurahan Tanjung Perak sudah lengkap dan menunjang pelayanan. Meskipun jumlah masyarakat bertambah, tetapi peralatan yang tersedia mencukupi dalam pelaksanaan pelayanan. Namun, untuk mengantisipasi agar antrian berjalan dengan efektif maka perlu penggunaan kembali mesin pengambilan locket antrian. Selain itu, penggunaan kembali mesin itu dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat saat menunggu. Artinya, indikator sarana dan prasarana juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Zeithaml (dalam Manik, dkk 2024) menyatakan bahwa salah satu indikatornya yakni *Tangible* yang menunjukkan bukti fisik yang dibuktikan dengan adanya peralatan dan fasilitas untuk menunjang pelayanan dan membuat masyarakat puas saat menerima pelayanan.

Indikator kedua yakni ketersediaan ruangan. Ketersediaan ruangan didasarkan pada kebutuhan dengan mempertimbangkan pelayanan serta sumber daya yang ada. Ketersediaan ruangan memberikan

kenyamanan dan keamanan baik untuk masyarakat maupun pegawai. Pernyataan terkait ketersediaan ruang Yayuk Sri Wakyuni, SE selaku Kepala Kelurahan, menyatakan bahwa:

“Untuk ketersediaan ruang yang ada di Kelurahan Tanjung Perak sudah cukup memadai daripada Kelurahan Perak Utara dulu, dikarenakan letaknya di ruko – ruko dan lebih kecil dari ini, kalau ini kan tanah asset Pemkot Surabaya sedangkan yang Perak Utara dulu dipinjam dari PT. Pelindo yang sekarang sudah dikembalikan. Juga tersedia kamar mandi untuk pegawai dan masyarakat yang total ada 9. Dan ruang tunggu juga lumayan mencukupi mba ya meskipun kalau antri juga ada yang di luar kena panas, tapi itu sudah kita usahakan maksimal seperti kursi yang panjang itu di kita ada 2, dulu yang dari Perak Utara satunya, dan kursi kecil kita pakai jika sudah tidak bisa tidak kita pakai.” (wawancara pada tanggal 21 Mei, pukul 16.13 WIB)



Gambar 2. Ruang Pelayanan

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Gambar di atas merupakan gambar ruang pelayanan yang ada di Kelurahan Tanjung Perak. Ruang pelayanan merupakan tempat untuk staff bagian pemerintahan dan pelayanan publik. Pernyataan mengenai ketersediaan ruangan disampaikan juga oleh masyarakat yakni Mba Belva, berikut kutipan wawancaranya:

“Untuk tata letaknya mudah si mba ya, ini saya pertama ke sini maksudnya mudah dicari jika ke ruang pelayanan. Namun, perlu ditambah ruang tunggu lebih baik soalnya juga terbatas juga yang di dalam, ya meskipun di luar ada. Ini tadi pas lagi sepi jadi aman ya mba, jadi kalo pas lagi ramai kayanya lebih membutuhkan kursi tunggu.” (wawancara pada tanggal 15 Juli, pukul 12.03 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan ruangan sudah cukup baik, namun perlu penambahan ruangan untuk ruang tunggu. Ruang tunggu dan kursi yang tersedia jika antrian ramai kurang memadai, apalagi kelurahan ini merupakan kelurahan gabungan dari 2 kelurahan.

Berdasarkan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) bahwa kualitas pelayanan dilihat dari ketersediaan ruangan yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Hal itu selaras dengan pernyataan Kasmir (dalam Dian, 2023) adanya kenyamanan tempat pelayanan dari indikator sarana dan rasarana yang baik dan memadai merupakan elemen yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik selain Sumber Daya Manusia (SDM). Ruangan yang perlu ditambah pada kelurahan ini yakni ruang tunggu dan ketersediaan kursi tunggu.

Indikator ketiga yakni kebersihan lingkungan. Kebersihan lingkungan menjadi hal yang diperhatikan juga, dikarenakan untuk memberikan rasa aman dan nyaman masyarakat maupun pegawai yang melakukan pelayanan di kelurahan. Hal itu dapat dilihat dari tersedianya tempat sampah yang ada di dalam ruangan maupun di luar ruangan. Juga tersedia tempat sampah basah untuk memilah sampah sehingga memudahkan dalam proses pembuangannya. Pegawai kebersihan juga dibagi berdasarkan *jobdesknya* serta ada dan ada pegawai dari DLH jadi sudah sesuai dengan bidangnya. Masyarakat juga ikut andil dalam menjaga kebersihan lingkungan Kelurahan Tanjung Perak. Serta kondisi lantai yang selalu terjaga sehingga aman dan nyaman untuk anak kecil maupun orang yang sudah tua.

Karyawan

Aspek karyawan merupakan salah satu aspek yang harus menunjukkan kemampuannya dalam menyelenggarakan pelayanan. Petugas pelayanan menjadi pihak yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memaksimalkan pelayanan guna terciptanya kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan masyarakat. Aspek karyawan terdiri atas keandalan, keramahan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator pertama yakni keandalan pegawai. Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Seperti halnya pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Dewi Vita Sari selaku Kasie Pemerintahan dan Pelayanan Publik, beliau menyatakan bahwa:

"Dalam pemberian pelayanan, pegawai andal mba apalagi kita juga selalu mengadakan sosialisasi juga atau bimtek seperti itu lewat zoom atau hadir langsung dan ini tentunya juga meningkatkan tingkat kehandalan pegawai juga apalagi inovasi – inovasi pelayanan dari Dispendukcapil terus ada, sehingga kita mau gamau harus ikut dan bisa dalam regulasi maupun hal baru tentang pelayanan kepada masyarakat dan pegawai di sini ada salah satu dari pegawai Dispendukcapil sebagai operator SIAK." (wawancara pada tanggal 16 Mei 2025, pukul 10.30 WIB)

Selain itu, pernyataan keandalan pegawai juga disampaikan oleh Ibu Fitri selaku masyarakat yang mengurus pelayanan kependudukan, bahwa:

"Dalam melakukan pemberian pelayanan sejauh ini mereka andal mba, apalagi dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan, saya kan sering mengurus ke sini jadi aman aja." (wawancara pada tanggal 21 Mei 2025, pukul 10.17 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai sudah memiliki keandalan yang baik hal itu juga diperoleh dari pelatihan yang ada seperti seminar atau bimbingan teknologi serta pengalaman yang cukup sehingga kemampuan itu dapat dirasakan oleh masyarakat keandalannya. Dikarenakan masih banyak dari jenjang pendidikan yang kurang sesuai. Keandalan dapat dilihat dari sikap pegawai yang sudah mahir dalam mengoperasikan alat maupun sistem yang digunakan.

Indikator kedua dari aspek karyawan yakni ketanggapan. Ketanggapan menjadi faktor penting ketika masyarakat membutuhkan bantuan. Hal ini dilihat dari kemampuan pegawai yang cepat dan tepat memberikan pelayanan. Menurut Kasmir (dalam Dian, 2023) menyatakan bahwa karyawan yang baik merupakan karyawan yang mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sopan, ramah, menarik dan mampu memberikan kenyamanan saat memberikan penjelasan kepada pelanggan. Terkait ketanggapan pegawai, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Yayuk Sri Wahyuni, SE selaku Kepala Kelurahan, beliau menyatakan bahwa:

"Kami di sini memberikan pelayanan prima kepada masyarakat mba, jadi mau gamau kita harus tanggap sama apa yang dibutuhkan masyarakat, apalagi namanya masyarakat mungkin ada yang bingung atau apa nah kita harus memberikan perhatian dan pemberian informasi secara sabar dan tlaten juga." (wawancara pada tanggal 21 Mei pukul 16.17 WIB)

Pernyataan lain disampaikan oleh Ibu Fitri, kutipan wawancaranya menyatakan bahwa:

"Untuk tingkat ketanggapan mereka tanggap mba, apa yang kita butuhkan mereka berusaha melayani dengan cepat dan tanggap cuma terkadang mereka selingi dengan mengobrol antar rekan kerjanya, ya kalau saya pas senggang gapapa mba, kalau saya pas izin kerja ada banyak urusan jadinya kan itu makan waktu juga." (wawancara pada tanggal 21 Mei 2025, pukul 10.18)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terkait ketanggapan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, mereka cukup tanggap akan tetapi ada beberapa waktu mereka mengobrol bersama rekan kerjanya di luar pelayanan yang diberikan saat itu dan adanya masyarakat yang menerobos konsultasi ke ruangan Ibu Kasie dikarenakan tidak ada yang mengarahkan antrian duluan siapanya karena sibuk dengan pelayanan masing – masing yang ada di hadapannya.

Indikator ketiga yakni keramahan pegawai. Adanya sikap ramah dari pegawai memberikan rasa nyaman tersendiri bagi masyarakat dan mereka merasa dihargai keberadaannya di kelurahan tersebut. Keramahan petugas menimbulkan rasa aman dan nyaman untuk menghindari rasa ketakutan. Sehingga keramahan menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. keramahan dibuktikan dengan dilaksanakannya 5S yakni salam, senyum, sapa, sopan dan santun yang dilakukan pegawai kepada setiap masyarakat. Pegawai senantiasa menyambut dengan salam, sapa dan menangani dengan sopan dan santun. Tersedianya kotak kritik dan saran pun dapat dilihat bahwa Kelurahan Tanjung Perak sangat terbuka dengan keluhan yang dirasakan masyarakat, akan tetapi belum ada kritik dan saran yang masuk sampai saat ini. Keramahan pegawai dapat dilihat dari gurauan atau candaan yang diberikan kepada masyarakat yang salah satunya untuk mencairkan suasana dan mengurangi rasa takut.

Pelayanan Administrasi

Aspek Pelayanan Administrasi dalam Hadiyati, dkk (2017) menunjukkan proses dan rentang waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak menggunakan beberapa indikator sebagai acuan kualitas pelayanan administrasi dalam melayani masyarakat. Indikator – indikator yang digunakan pada aspek ini yakni kemudahan proses administrasi dan kejelasan waktu tunggu dalam menerima pelayanan.

Indikator pertama dalam aspek pelayanan administrasi yakni kemudahan administrasi. Kemudahan dalam proses administrasi menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan pada saat

pelayanan. Pernyataan kemudahan berkas disampaikan oleh Bapak Huda selaku staff Pelayanan, menyatakan bahwa:

“Kalau untuk kemudahan berkas sebenarnya sesuai prosedur ya mba yak arena kalau berkas tidak lengkap ya tidak bisa dicetak gitu. Cuma ya biasanya ada masyarakat yang ngeluh berkasnya banyak, tapi ya gimana lagi itu aturan kan ya.” (wawancara pada tanggal 21 Mei pukul 12.19 WIB)

Pernyataan senada terkait kemudahan berkas disampaikan oleh Ibu Huda, bahwa:

“Terkait berkas ya kalau memang arahnya seperti itu yakan kita sebagai warga ngikut aja mba, ya terkadang seperti sekarang ini berkas saya pindah masuk perlu berkas yang banyak dan konsultasi ke Ibu Dewi langsung.” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 11.11 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemudahan berkas kependudukan yang digunakan dalam pelayanan tersebut sesuai dengan aturan dan apa yang dibutuhkan serta dari pihak masyarakat juga mewajari akan banyaknya berkas yang diperlukan dikarenakan pasti butuh sinkronisasi antar identitas diri yang lain. Sesuai dengan pernyataan oleh Dwiyanti (2014) bahwa prosedur pelayanan diselenggarakan dengan sederhana, tidak berbelit – belit dan mudah dipahami oleh pengguna pelayanan. Berkas – berkas yang dipersiapkan menjadi pintu awal berlangsungnya proses pelayanan.

Indikator kedua dalam aspek pelayanan administrasi yakni kejelasan waktu tunggu dalam menerima pelayanan. Waktu tunggu menjadi hal yang harus diperhatikan, dikarenakan jika tidak ada kejelasan akan mengakibatkan kejenuhan dan kegelisahan masyarakat. Waktu tunggu menjadi faktor penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Terkait hal tersebut disampaikan oleh Bapak Sekretaris bahwa:

“Untuk waktu tunggu pelayanan kita maksimalkan ya mba, tapi namanya sistem terkadang *error* atau *maintenance* jadi ya butuh waktu tapi biasanya kita diinfo dulu sama pusat, jadi jika ada masyarakat yang membutuhkan terkoneksi itu kita beritahu kalau tidak bisa dikerjakan dulu dikarenakan ada *maintenance* atau *error* misalnya, tapi kalau pas lagi aman yaa cepat saja mba karena juga arahan dari pak wali itu harus menyelesaikan dalam 1x24 jam.” (wawancara pada tanggal 16 Mei 2025, pukul 11.22 WIB)



Gambar 3. Pamflet Kejelasan Waktu Tunggu

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Gambar di atas merupakan jenis permintaan pelayanan yang dapat diselesaikan dalam 1x24 jam. Namun, jika terjadi kendala, pegawai akan membritahu masyarakat terlebih dahulu. Tetapi pegawai tetap mengusahakan agar bisa selesai dalam 1x24 jam. Pernyataan lain disampaikan oleh Mas Saiful, masyarakat yang melakukan permintaan pelayanan pindah masuk, berikut kutipan wawancaranya:

“Tadi tu saya pagi ke sini mba jam 9 an, tapi karena apa yang saya perlukan harus berkonsultasi dengan ibu kasiennya langsung jadi saya harus menunggu dan kurangtau nanti datang jam berapa katanya jam 2, makanya ini jam segini saya sudah di sini biar cepat nanti.” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 13.40 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat, observasi dan dokumentasi peneliti dapat disimpulkan bahwa kejelasan waktu tunggu di Kelurahan Tanjung Perak sudah diberikan dengan semaksimal mungkin, mungkin jika ada pelayanan yang lebih dari 1x24 jam bisa dari sistem yang *error* atau perlu validasi dari pusat sehingga diberikan lembaran untuk mengecek proses surat yang diperlukan masyarakat. Selanjutnya untuk konsultasi dengan ibu kasiennya memakan waktu, belum lagi jika antrian banyak, tapi hal itu untuk mengantisipasi akan adanya NIK ganda dan status domisili masyarakat jelas. Hal ini disampaikan oleh Kasmir (2017) bahwa dimensi tanggung jawab kepada masyarakat sejak awal sampai akhir sangat penting dan instansi dituntut untuk memberikan kepuasan dari tanggung jawab yang diberikan dan di dalam dimensi itu memuat tanggung jawab yang diberikan pegawai dan jaminan waktu yang diberikan.

Kepercayaan

Aspek kepercayaan merupakan wujud perasaan masyarakat akan hasil pelayanan yang diberikan sehingga membentuk kepercayaan dan loyalitas terhadap instansi. Aspek kepercayaan di Kelurahan Tanjung Perak ini membahas terkait dukungan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Setelah adanya penggabungan hingga sejauh ini dapat terlihat sejauh mana dukungan masyarakat akan kesadaran dalam pembaruan identitas dirinya. Berikut pernyataan masyarakat terkait kepercayaan disampaikan oleh Ibu Yati, beliau menyatakan bahwa:

“Nak saya ini uda tua ya dan saya ikut anak saya di Jakarta tapi saya ada rumah di Perak sini, kata anak saya yang di Jakarta saya ini dipindahkan ke Sidoarjo tapi katanya belum bisa makanya ini saya ke sini mengurus surat pindah itu, tapi untuk identitas saya masih yang lama belum Tanjung Perak.” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 10.39 WIB)

Pernyataan senada terkait kepercayaan masyarakat disampaikan oleh Mba Belva, berikut pernyataannya:

“Kalau untuk identitas diri saya masih yang lama si mba, nanti aja diganti sekalian waktu pas ganti status atau pas lagi dibutuhkan gitu sekalian ngurusnya.” (wawancara pada tanggal 15 Juli 2025, pukul 12.08 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa yang kurang sadar akan pentingnya identitas diri yang baru dikarenakan beberapa faktor ada yang sudah lansia tapi tidak mengurus, ada yang muda merasa bahwa untuk aktivitas kesehariannya tidak membutuhkan identitas diri. Hal ini yang menjadi penghambat dalam pembaruan identitas baru atau KTP yang belum selesai – selesai.

Indikator yang kedua yakni kenyamanan masyarakat dalam proses pelayanan. Kenyamanan bisa dirasakan dari lingkungan atau proses pelayanan. Kenyamanan bisa dirasakan dari lingkungan atau proses pelayanan. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Yayuk selaku Kepala Kelurahan Tanjung Perak, menyatakan bahwa:

“Terkait pemberian kenyamanan ini kita usahakan semaksimal mungkin mba untuk warga dan bahkan waktu proses – proses penggabungan kita gerakan juga dari RW, kita diskusi ngopi – ngopi sampai malem, ya kalau ga gitu gabisa mba, ini jumlah penduduknya banyak dengan pegawai yang segini adanya jadi pasti butuh juga dari RT maupun RW untuk mengkoordinir. Jadi untuk kenyamanan kita berikan semaksimal mungkin kita kerja juga untuk memenuhi keperluan mereka jadi kita harus berikan kenyamanan untuk mereka. Trus terkait warga yang bingung awal – awal pasti mba kalo dari warga nanti bingung berkasnya banyak yang perlu diganti tapi kita tetep kasitau kita beri solusi juga pelayanan malam dulu hari Selasa, Rabu, Kamis pelayanan sampai jam 7 malam, untuk sekarang ini berjalan seminggu satu kali pelayanan malamnya. Bahkan sampai sekarang masih ada beberapa warga yang belum mengganti identitas dirinya seperti KTP fisiknya masi kelurahan lama, ya dari kita sudah ibaratnya memberikan fasilitas kemudahan, pelayanan sampai malam tapi ya untuk hal itu masi ada beberapa yang belum ganti. Soalnya gini mba, ada yang KTPnya sini tapi tinggalnya ga di sini itu banyak, tapi waktu kepengurusan mereka butuh baru mereka mengurus. Trus untuk perusahaan kita juga kasi pelayanan sesuai yang mereka butuhkan, karena mereka di sini juga ikut dalam program stunting di kecamatan kita.” (wawancara pada tanggal 21 Mei pukul 16.17 WIB)

Berikut pernyataan dari masyarakat terkait kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan, hal ini disampaikan oleh Ibu Huda dari RW 07, bahwa:

“Saya kan termasuk baru ya mba di sini ya menurut saya pelayanan yang diberikan nyaman dan lingkungannya juga nyaman, balik lagi saya bawa anak kecil yang uda ga rewel kalo dalam kursi tunggu full saya bisa duduk di luar meskipun panas jadi menurut saya dari kenyamanannya sudah baik.” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 11.14 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan yang diberikan di Kelurahan Tanjung Perak sudah cukup baik dikarenakan terdapat kursi tunggu yang di dalam ruang dan di luar. Namun, dikarenakan jumlah penduduknya yang banyak kursi yang tersedia terkadang kurang memadai. Pelayanan yang diberikan oleh petugas juga memberikan kenyamanan kepada masyarakat, seperti menginformasikan kepada masyarakat jika ada sistem kependudukan yang sedang *error* dan sikap pegawai yang ramah kepada masyarakat.

Akses

Aspek akses menurut Hadiyati, dkk (2017) merupakan kemudahan maupun keterjangkauan untuk mendapatkan pelayanan yang dilakukan antara pemberi dan penerima pelayanan. Kemudahan akses menunjukkan seberapa mudah untuk menuju kantor kelurahan sehingga memberikan kenyamanan tersendiri dan tidak muncul pernyataan jika tidak mengurus berkas. Terkait kemudahan lokasi disampaikan oleh Ibu Yayuk selaku Kepala Kelurahan:

“Kalau terkait akses ini lokasinya cukup strategis mba daripada yang dulu ya, dulu tadi saya bilang di ruko – ruko ya tempatnya terbatas juga kan, ya kalau ini Alhamdulillah tempatnya strategis aksesnya juga gampang, jalanannya lebar tapi ga yang terlalu ramai jadi aman jika bawa kendaraan pribadi, angkutan umum juga ada bisa dijangkau.” (wawancara pada tanggal 21 Mei 2025, pukul 16.20 WIB)



Gambar 4 Lokasi Kantor Kelurahan Tanjung Perak

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Gambar di atas merupakan lokasi kantor Kelurahan Tanjung Perak. Lokasi kantor cukup strategis dan memudahkan masyarakat dikarenakan lokasinya tidak tepat di jalan raya tetapi bisa diakses kendaraan roda empat juga. Hal senada disampaikan juga oleh Ibu Huda RW 07, terkait kemudahan lokasi Kantor Kelurahan Tanjung Perak, berikut petikan wawancaranya:

“Alhamdulillah lokasinya mudah mba, kebetulan rumah saya dekat jadi tinggal jalan aja bisa dan tempatnya ga yang ramai truk di sini jadi masih enak, keluar jalan sedikit sudah jalan raya juga, angkot juga ada mba di sini, tapi ini tadi saya jalan karena dekat juga sekalian jalan kaki”. (wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 11.17 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian diambil kesimpulan bahwa kemudahan lokasi Kelurahan Tanjung Perak tergolong baik, meskipun dilakukan penggabungan. Meskipun kantor kelurahan terletak di kantor Kelurahan Perak Timur yang lama tetapi bagi masyarakat yang dahulu di Kelurahan Perak Utara merasakan lokasi kantor cukup strategis dan baik. Meskipun ruang tunggu dirasa kurang, tetapi tata letak dan lokasi lebih baik daripada yang dahulu. Banyak transportasi umum yang ada dan akses depan kantor kelurahan terdapat jalan yang lebar namun tidak banyak kendaraan besar yang melintas jadi masih aman untuk lansia maupun yang membawa anak kecil.

Transparansi Informasi

Aspek transparansi informasi menurut Hadiyati, dkk (2017) menunjukkan kejelasan terkait informasi pelayanan kependudukan dan syarat pelayanan. Berikut ini pernyataan dari Bapak Soejitno selaku sekretaris Kelurahan Tanjung Perak terkait kejelasan pelayanan:

“Jadwal pelayanan sudah kami informasikan itu nanti bisa mba lihat di depan pelayanan pas di banner itu ada trus, kami tempel di papan informasi depan situ juga ada. Trus mba kita ini meskipun jam istirahat jam 12 siang gitu kita tetap melayani, tetapi digilir orangnya jadi jam istirahatnya gantian, ya gimana ya mba, nanti masyarakat sudah ke sini jauh – jauh trus menunggu jam istirahat kan kasian. Tapi ya balik lagi kalau missal membutuhkan orang yang lagi istirahat atau perlu konsultasi dengan ibu kasie ya kalau pas tidak ada ya menunggu dulu.” (wawancara pada tanggal 16 Mei 2025, pukul 11.25 WIB).



Gambar 5. Jadwal Pelayanan Kantor Kelurahan Tanjung Perak

Gambar di atas merupakan *standing banner* terkait dengan jadwal pelayanan di Kantor Kelurahan Tanjung Perak yang diletakkan di samping meja pelayanan. Pernyataan terkait jadwal pelayannya disampaikan juga oleh Ibu Huda selaku masyarakat

“Untuk jam – jam pelayanan saya ambil jam segini saya kira ya ga antri ya mba, karena waktu pelayanannya kan tertera juga udahan, ya umum lah ya mba jam kantor, tapi harini yang saya urus butuh konsul jadi ga langsung bisa, ya kalau ada dan kosong langsung kalau tidak ya menunggu.” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 11.19 WIB)

Menurut Hilmi (dalam Fani, 2024) menyatakan bahwa transparansi adalah keterbukaan antara pihak pemerintah terkhusus kantor pelayanan publik kepada masyarakat dalam kepengurusan dokumen. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa kejelasan jadwal pelayanan sudah disampaikan dengan baik ditempel di papan informasi dan di *standing banner* yang terletak di dekat meja pelayanan. Akan tetapi, teruntuk jadwal pelayanan malam masih ada masyarakat yang kurang mengetahui ada faktor dari pihak RW yang kurang menyampaikan atau dari masyarakat yang belumber gabung di grup RW tersebut.

Indikator kedua yakni kejelasan syarat – syarat pelayanan. Syarat pelayanan menjadi ketentuan awal masyarakat untuk melakukan pelayanan. Sehingga, penting untuk menginformasikan kepada masyarakat terkait berkas – berkas yang perlu disiapkan untuk melakukan pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Dedik selaku operator SIAK, berikut kutipan wawancaranya:

“Kalau berkas yang dibutuhkan dan persyaratannya kita udah ada ya mba bisa hubungi admin kalau mau biar lebih jelas atau langsung ke kantor sini.” (wawancara pada tanggal 06 Juni 2025, pukul 10.17 WIB).



Gambar 6. Katalog Kejelasan Syarat – Syarat

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Gambar di atas merupakan *katalog* yang ada tertera pada *WhatsApp* admin Kelurahan Tanjung Perak. *Katalog* tersebut memuat syarat – syarat pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini memudahkan masyarakat untuk menyiapkan berkas apa saja yang dibutuhkan untuk menerima dan melanjutkan pelayanan. Selain tertera syarat – syarat, juga dijelaskan langkah – langkah yang perlu dilakukan untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Pernyataan terkait kejelasan syarat disampaikan oleh Ibu Huda selaku masyarakat beliau menyampaikan bahwa:

“Persyaratan ininya udah jelas mba, tadi punya saya sudah dicek dulu sama bapaknya yang itu juga sudah lengkap, tadi saya sempet lihat di wa nya kantor sini untuk kelengkapannya tapi saya nunggu ke Ibu Kasie dulu buat validasi gitu.” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2025, pukul 11.18 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa kejelasan syarat – syarat pelayanan di Kelurahan Tanjung Perak sudah baik. Hal ini dikarenakan informasi syarat – syarat ditempel di papan informasi dan juga tertera di *katalog WhatsApp* Kelurahan Tanjung Perak. Namun, untuk masyarakat lansia atau yang belum pernah mengurus di kantor kelurahan memerlukan pendamping yang aktif atau muda untuk mengantar dalam proses pelayanan tersebut. Dikarenakan jika ada berkas yang kurang bisa segera dilengkapi dan dapat diselesaikan dengan cepat.

Kesetaraan

Aspek Kesetaraan menunjukkan pelayanan yang diberikan harus secara adil dan tidak pilih – pilih. Berikut pernyataan sikap pegawai dalam melayani masyarakat yang disampaikan oleh Ibu Yayuk Sri Wahyuni, SE selaku Kepala Kelurahan Tanjung Perak, berikut kutipannya wawancaranya:

“Gini mba, Tanjung Perak ini gabungan dari Perak Timur dan Perak Utara bukan Perak Timur ditambah Perak Utara ataupun sebaliknya tidak. Tentunya adaptasi dan proses yang harus tahu masing – masing kinerja, jadi untuk pelayanan tidak ada yang tidak setara semua setara. Jadi yang dulu Perak Timur karena ini kantor lokasi di sini trus diistimewakan gitu tidak ada. Saya sudah negesin jadi insyaAllah mereka sudah melaksanakan itu.” (wawancara pada tanggal 21 Mei 2025, pukul 16.22 WIB)

Pernyataan senada dengan sebelumnya disampaikan pula oleh Ibu Fitri dari RW 08, beliau menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan yang diberikan kepada kami khususnya saya sejauh ini setara ya mba meskipun sebelum digabung maupun sesudah, jadi kalau untuk adil setara sama aja di sini sejauh ini ga ada perbedaan.” (wawancara pada tanggal 21 Mei 2025, pukul 10.28 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kesetaraan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan tidak membeda – bedakan antar masyarakat. Hal ini dilihat dari sikap pegawai yang melayani dengan ramah dan sopan. Masyarakatpun juga duduk di kursi yang sudah disediakan dan bergeser untuk menandakan pelayanan selanjutnya.

SIMPULAN

Hasil pembahasan yang tertera terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Tanjung Perak (studi Penggabungan Kelurahan Perak Utara dan Perak Timur Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya) dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pelayanan publik yang diberikan sudah baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sudah cukup baik dan aspek yang menunjang yakni aspek akses dan kesetaraan. Sedangkan aspek yang perlu ditingkatkan yakni aspek sarana prasarana kurangnya ruang tunggu dan antrian yang kurang efektif sehingga perlu penggunaan kembali mesin loket antrian agar efektif dan efisien, aspek karyawan masih ada pegawai yang berkomunikasi dengan rekan kerja ketika melayani masyarakat, aspek kejelasan waktu tunggu dan aspek kepercayaan dari dukungan masyarakat yang kurang, dilihat masih banyak masyarakat yang tidak mengubah identitas diri dikarenakan merasa belum membutuhkan untuk aktivitas sehari – hari.

SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak bisa lebih baik lagi. Saran tersebut diantaranya:

1. Penambahan ketersediaan kursi untuk ruang tunggu dikarenakan antrian semua pelayanan jadi satu di ruangan yang sama.
2. Penggunaan kembali mesin pengambilan loket antrian agar pelayanan dan antrian lebih efektif.
3. Menggunakan aplikasi atau *call center* maupun antrian khusus untuk berkonsultasi dengan ibu kasié pemerintahan dan pelayanan publik agar masyarakat mengetahui jadwal pastinya.

REFERENSI

- Agustina, Enny. 2019. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*. 10 – 17. Diakses dan diunduh pada tanggal 11 Juni 2024.
- Fani, A., dan Eprillianto, D.F. (2024). Kajian Kualitas Pelayanan Publik; sebuah Analisis terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam Pengelolaan Mall Pelayanan Publik.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ningrum, D. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1809–1822. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1809-1822>.
- Miftahul. (2022). Kualitas Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.
- Oktariyanda, Trenda Aktiva dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya University Press
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2022 tentang Penggabungan Kelurahan Perak Utara dan Perak Timur pada Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.
- Riana.(2019). Pengaruh Kerjasama Tim dan kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.
- Setyawan, A. (2023). Analisis Penggabungan Kelurahan Perak Utara dan Kelurahan Perak Timur pada Kecamatan Pabean Cantian menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2022.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.