

Astuti, F. T. S., Hertati, D. (2024). Kualitas Pelayanan Perpindahan Penduduk di Balai RW Kelurahan Gunungsari Kota Surabaya. *Prediksi*. Vol. 23 (2) 119-127.

## Kualitas Pelayanan Perpindahan Penduduk di Balai RW Kelurahan Gunungsari Kota Surabaya

Febiyanti Tri Setyo Astuti<sup>1\*</sup>, Diana Hertati<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Univeristas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: <sup>1</sup>[febiantitri@gmail.com](mailto:febiantitri@gmail.com), <sup>2</sup>[diana.adne2023@gmail.com](mailto:diana.adne2023@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Received:

11 Mei 2024

Received in revised form:

13 Juni 2024

Accepted:

15 Juli 2024

#### Keyword:

Quality, Public Service,  
Population Relocation.

#### Kata Kunci:

Kualitas, Pelayanan Publik,  
Perpindahan Penduduk

### ABSTRACT

*The Department of Population and Civil Registration of Surabaya City, through the coordination of all sub-districts, has launched an innovation in population administration services that can be carried out at the neighborhood community centers RW halls. Based on the Surabaya City Regional Regulation Number 6 of 2019 regarding the organization of Population Administration, the government regulates population administration services to provide optimal services according to the rights that the community should receive. The purpose of this research is to understand the implementation of the service innovation at the RW halls with a focus on population relocation services, as well as the quality of services provided in the service process from the perspectives of both the community and the service providers. This research uses a qualitative approach, and data is collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The quality of service in the Gunungsari neighborhood RW hall is found to be quite good, as analyzed using the service quality theory according to Fitzsimmons.*

### ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui perantara seluruh kelurahan meluncurkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan di balai RW. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pemerintah mengatur pelayanan administrasi kependudukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai hak yang seharusnya didapatkan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan yang ada di balai RW dengan fokus pada pelayanan perpindahan penduduk, serta kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pelayanan menurut perspektif masyarakat dan pemberi layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan ditinjau dari beberapa aspek dengan memanfaatkan dua sudut pandang dalam proses pelayanan. Hasilnya diketahui kualitas pelayanan di balai RW Kelurahan Gunungsari dinilai cukup baik karena memiliki keunggulan setelah dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

\* Corresponding Author: [febiantitri@gmail.com](mailto:febiantitri@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai pelayanan umum menjadi hak yang wajib didapatkan oleh seluruh warga negara. Berdasarkan Lembaga Administrasi Negara (2004) dalam (Hardiyansyah, 2018), pelayanan umum merupakan proses membantu orang lain dengan cara tertentu melalui hubungan interpersonal yang menciptakan keberhasilan dan kepuasan. Konsep pelayanan publik menurut Wajib (2006) dalam (Hertati, 2023) selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau badan tertentu dengan memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kependudukan dan pencatatan sipil, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, pelayanan publik ialah suatu usaha dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk melayani kebutuhan masyarakat, termasuk dalam pelayanan administrasi.

Menurut Ahmad (2015) dalam (Sellang, 2016), administrasi adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ini, administrasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu negara dan pemerintahan dengan istilah yang sering disebut administrasi negara atau kini dikenal dengan administrasi publik; perubahan yang ada untuk menekankan bahwa administrasi tersebut memiliki tujuan untuk pelayanan publik (public service). Pelayanan publik dalam bidang administrasi yang paling mendasar adalah pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut banyak dibutuhkan masyarakat untuk memiliki kepemilikan dokumen kependudukan, seperti KK dan KTP-el, serta identitas lain yang menjadi bukti keabsahan seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum sebagai penduduk suatu negara. Menurut Jonny Purba (2017:5) dalam (Hurriah, 2023), penduduk adalah orang sebagai individu, anggota keluarga, warga negara, masyarakat, maupun kuantitas yang tinggal di suatu tempat dalam batas wilayah negara pada kurun waktu tertentu. Penduduk dapat melakukan perpindahan dengan tujuan untuk menetap dari suatu tempat ke tempat yang lain. Adanya peristiwa perpindahan penduduk tersebut berakibat pada jumlah penduduk suatu wilayah, sehingga untuk membantu mengetahui pasti data tersebut penting diterapkan adanya administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menertibkan dokumen serta data kependudukan masyarakat melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi penduduk. Administrasi kependudukan menjadi bagian penting dari pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola dokumen kependudukan suatu wilayah dan telah diatur dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dasar hukum tersebut dibuat dengan tujuan agar pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik sehingga membentuk pemerintahan yang baik pula. Namun, dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang menghadapi kendala untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal karena adanya beberapa faktor penghambat seperti kualitas pelayanan publik yang kurang baik, serta akses pelayanan yang sulit dijangkau karena jauh dari tempat tinggal atau proses administrasi yang berbelit-belit sehingga menyita banyak waktu.

Dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dengan memperhatikan hak yang diterima masyarakat. Hadirnya globalisasi menciptakan digitalisasi pelayanan publik dengan memanfaatkan berkembangnya teknologi, seperti inovasi *website* dan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya. Inovasi tersebut diharapkan mampu membuat pelayanan publik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan lebih mudah, efektif dan efisien.

Padatnya jumlah penduduk di Kota Surabaya juga mendorong Pemerintah Kota Surabaya melalui perantara Disdukcapil Kota Surabaya untuk meluncurkan inovasi yang dapat mempermudah pembuatan dokumen penduduk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Disdukcapil, dibantu pihak-pihak terkait, mulai melaksanakan inovasi tersebut dari instansi terendah dalam struktur pemerintahan, yaitu kelurahan. Kelurahan menangani masalah pemerintahan paling mendasar karena berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Saat ini, Pemerintah Kota Surabaya memiliki program yang disebut KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Sadar Adminduk). Kalimasada bertujuan untuk merintis terciptanya lingkungan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan (Adminduk) dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar Adminduk. Pemerintah dan otonomi daerah telah memberikan fasilitas untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Surabaya agar lebih tertib Adminduk, salah satunya dengan adanya pelayanan di balai RW dan RT. Petugas kelurahan yang bertugas sebagai pendamping pelayanan Adminduk disediakan di setiap balai RW untuk memberikan pelayanan Adminduk yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan di balai RW melayani kegiatan Adminduk yang dapat dimanfaatkan warga, yang di antaranya adalah pengambilan identitas kependudukan seperti Kartu Identitas Anak (KIA) dan KTP-el, pelayanan administrasi kependudukan yang mana didalamnya termasuk perpindahan penduduk, pengurusan ahli waris, serta konsultasi warga terkait Adminduk. Perpindahan penduduk termasuk pelayanan yang bisa diperoleh masyarakat, di mana untuk mengajukan permohonan perpindahan dapat dilakukan hanya dengan mendatangi balai RW. Untuk mengetahui langsung bagaimana kualitas pelayanan perpindahan penduduk dan apa saja jenis pengajuan perpindahan di dalamnya, penulis melakukan observasi dan menggali informasi menggunakan pendekatan kualitatif melalui beberapa teknik pengumpulan data dengan turun langsung ke balai RW yang ada di wilayah Kelurahan Gunung Sari.

Pertanyaan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang diterapkan pemerintah Kota Surabaya terkait pelayanan Adminduk di bawah perangkat kelurahan, serta bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat. Sehingga tujuan adanya penelitian ini untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana perspektif masyarakat terkait adanya inovasi pelayanan adminduk di balai RW dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan petugas dari perspektif pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yang menurut Moleong (2017:6) adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata pada konteks khusus yang alamiah. Menurut Sandjaja dan Heriyanto (2006:49) dalam (Sardianto, 2021), penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan pendekatan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif, yang menurut Sugiyono (2017:147) merupakan metode untuk mendeskripsikan atau menganalisis hasil penelitian sehingga menghasilkan gambaran secara menyeluruh tentang keadaan sebenarnya. Sampel

data diperoleh dari hasil pengumpulan data yang dilakukan di rukun warga wilayah Kelurahan Gunungsari dengan variabel penelitian masyarakat di lingkungan sekitar terkait adanya pelayanan di balai RW.

Untuk memenuhi kebutuhan data dilakukan pengumpulan data secara primer dan sekunder. Data primer menurut Sugiyono (2017:193) merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari sumber data, dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi langsung di lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung kepada pengumpul data atau melalui media perantara seperti melakukan studi pustaka (*library research*) dari dasar hukum atau peraturan perundang-undangan, artikel jurnal, literatur, dan penelitian yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan (1) observasi yang dilakukan oleh penulis dengan mengamati langsung pada kegiatan pelayanan yang ada di balai RW; (2) wawancara tidak terstruktur dengan petugas pelayanan dari kelurahan yang bertugas di balai RW; serta (3) dokumentasi sebagai pelengkap data dari hasil observasi dan wawancara, sehingga diperoleh informasi mengenai alur pelayanan yang dilakukan dalam administrasi perpindahan penduduk, serta (4) dokumentasi untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian ini.

Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:20) dalam (Rijali, 2018) dilakukan dengan melakukan pengumpulan data melalui beberapa cara, kemudian data direduksi atau diolah hingga menghasilkan gambaran tentang topik penelitian sehingga data dapat disajikan dalam bentuk naratif dan pada akhirnya dapat ditarik sebuah kesimpulan. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam pelayanan perpindahan penduduk di balai RW Kelurahan Gunungsari peneliti melakukan analisis dengan menggunakan teori Fitzsimmons (2022) yang mengemukakan lima aspek kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yang diinovasi oleh Disdukcapil Kota Surabaya serta dasar hukum yang mengaturnya tentu menggerakkan kecamatan serta kelurahan yang ada di Kota Surabaya untuk memaksimalkan pelayanan yang akan mereka berikan. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perspektif pemberi layanan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dilakukan di balai RW Kelurahan Gunungsari menggunakan teori kualitas pelayanan publik dari Fitzsimmons (2022).

#### **Reliability**

Aspek *reliability* (reliabilitas) meliputi pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Adminduk di balai RW Kelurahan Gunungsari dapat diukur dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan dapat melakukan pelayanan secara cepat, sehingga masyarakat selaku pemohon akan merasa puas ketika proses layanan cepat dan tepat. Tepat dengan artian pemohon mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas, permohonan yang diajukan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemohon. Ketika hasil pelayanan sesuai dengan apa yang dikehendaki, pemohon tidak akan merasa proses administrasi yang ada menyulitkan atau berbelit-belit. Jadi pemberian pelayanan yang cepat juga harus dikerjakan dengan tepat, sebab menjadi salah satu hal yang penting dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pemohon. Jika petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas dapat dikatakan sudah menjalankan tugasnya dengan profesional sehingga dapat memenuhi kepuasan pemohon. Pelayanan yang

tersebar di 7 (tujuh) balai RW dapat dikatakan mampu untuk melayani pemohon dengan cepat, sebab pemohon tidak perlu mengantre panjang di kantor kelurahan untuk mendapatkan pelayanan Adminduk. Cukup dengan mendatangi balai RW yang lokasinya tidak jauh dari kediaman mereka, masyarakat sudah bisa mengurus pengajuan perpindahan penduduk dengan melengkapi berkas yang menjadi persyaratan untuk diajukan ke KNG.

2. Kemampuan petugas, dalam menggunakan gawai sebagai alat bantu proses pelayanan sangat penting untuk berlangsungnya proses pelayanan agar dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas pelayanan harus memiliki kemampuan untuk mengoperasikan gawai tersebut supaya proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal. Dalam pelayanan perpindahan administrasi kependudukan petugas yang ada di balai RW dituntut untuk mampu mengoperasikan komputer terutama untuk mengakses website KNG sebagai media utama dalam memberikan pelayanan Adminduk
3. Ketangkasan petugas, tak hanya mampu mengoperasikan media yang ada, tetapi petugas juga perlu memiliki keahlian dalam menggunakan gawai tersebut dalam melayani pemohon. Hal tersebut diperlukan jika pelayanan ramai karena banyak pemohon yang membutuhkan pelayanan Adminduk, jika petugas ahli dalam menggunakan gawai tersebut akan membantu proses pelayanan agar lebih optimal dan tidak mengandalkan orang lain untuk menggunakannya. Sebagai penerapan inovasi pelayanan Adminduk di balai RW Kelurahan Gunungsari membagi petugas atau yang biasa disebut penyelia ke 7 (tujuh) balai RW yang ada di wilayah kelurahan, dalam satu RW penyelia didampingi satu petugas dari OPD lain yang ditugaskan untuk membantu wilayah Kelurahan Gunungsari. Para petugas yang bertugas di balai dibekali keahlian untuk menggunakan gawai yang dibutuhkan dalam menjalankan pelayanan Adminduk. Sehingga adanya petugas di balai RW tersebut cukup optimal dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat dengan ketangkasan yang dimiliki para petugas.

### **Tangible**

Tangible (bukti fisik) ditandai dengan penyediaan sumber daya lainnya yang memadai, seperti fasilitas fisik, alat penunjang pelayanan, personal, serta media komunikasi yang ada dalam pelayanan. Pada pelayanan yang ada di balai RW, diberlakukannya kantor balai RW sebagai ruang pelayanan dengan diberi fasilitas seperti komputer, jaringan internet, dan printer (mesin pencetak) dapat memaksimalkan pemberian pelayanan untuk masyarakat. Fungsi printer selain digunakan petugas untuk mencetak berkas seperti formulir dan surat keterangan juga dapat memudahkan pemohon yang tidak memiliki handphone atau peralatan elektronik dengan fitur yang memadai untuk mengakses e-kitir (tanda terima atau bukti permohonan yang terbit ketika pemohon mengajukan permohonan di KNG), sering kali dibantu petugas untuk dicetak e-kitirnya dalam bentuk fisik sehingga pemohon bisa datang ke ruang pelayanan untuk mengambil dokumen atau melacak proses pengajuannya hanya dengan menunjukkan hasil cetak kitir yang sudah diberikan petugas tanpa mengakses e-kitir di internet. Petugas juga akan memberi tahu pemohon terkait perkembangan permohonan yang diajukan melalui media komunikasi seperti WhatsApp dan telepon. Jika pada indikator ini pemohon merasa puas maka pemohon menilai baik pelayanan yang diberikan oleh petugas di balai RW, namun jika pemohon tidak merasa puas atas pelayanan yang sudah diberikan maka pelayanan dinilai buruk.

### **Responsiveness**

Responsiveness (daya tanggap) dibuktikan dengan adanya keinginan untuk memberikan pelayanan pada konsumen dengan cepat. Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh petugas di balai RW Kelurahan Gunungsari dapat diukur dari beberapa indikator berikut ini:

1. Sikap petugas dalam menanggapi pemohon yang membutuhkan pelayanan, pemohon akan merasa dihargai jika petugas dapat memberi respon yang ramah dan baik. Dengan

merespon pemohon dengan baik dapat memberi dampak positif pada kualitas pelayanan publik yang ada di balai RW. Petugas yang responsif dan tanggap pada pemohon bisa dilihat ketika pemohon mengalami kendala sebagai contoh berkas persyaratan pengajuan perpindahan penduduk yang dimiliki pemohon kurang lengkap, seperti tidak adanya formulir perpindahan penduduk atau surat keterangan tidak menuntut intervensi, petugas tanggap untuk membantu pemohon mencetakkan berkas tersebut sehingga pemohon tidak perlu kembali lagi hanya untuk mencetak kekurangan berkas tersebut. Pemohon pasti akan senang ketika petugas tanggap dan membantu keperluan pemohon. Hal ini akan membuat pelayanan Adminduk di balai RW dinilai baik.

2. Sikap pegawai ketika mendapat kritik dan saran dari pemohon, pemohon akan puas jika petugas pelayanan merespon masukan yang disampaikan pemohon. Tentunya pemohon berharap agar petugas menerima dan dapat memberi solusi dengan baik atas masukan yang telah disampaikan pemohon tersebut. Ini juga akan menjadi penilaian yang baik untuk penyedia layanan.

### **Assurance**

Assurance (jaminan) ditandai dengan tingkat perhatian pada etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Dalam aspek ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur dari waktu untuk menyelesaikan pelayanan, petugas yang ada di balai RW mengusahakan untuk menyelesaikan permohonan yang diajukan selesai tepat waktu. Jika memang permohonan membutuhkan verifikasi dari pihak verifikator Disdukcapil atau atasan, petugas akan mengusahakan permohonan selesai dalam waktu dekat dan akan menghubungi pemohon langsung jika permohonannya sudah selesai diproses. Sehingga pemohon tidak perlu berkali-kali mendatangi petugas untuk menanyakan apakah permohonan yang diajukan sudah selesai atau belum.

*"Ketika ada pemohon melakukan pengajuan pindah datang, petugas yang melayani pengajuan tersebut bersama kasipem/sekretaris/lurah yang berwenang akan melakukan survey ke kediaman pemohon untuk memastikan kebenaran data pemohon, oleh karena itu pemohon akan diminta untuk meninggalkan nomor yang bisa dihubungi untuk memudahkan kita ketika hendak melakukan survei, juga memudahkan petugas dalam menghubungi pemohon untuk memberitahu progres permohonan yang diajukan." (hasil wawancara penulis, Desember 2023).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui kualitas pelayanan publik yang diberikan petugas untuk masyarakat sudah cukup menerapkan pelayanan dengan baik, petugas akan memberikan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga pemohon tidak hilang kepercayaan terhadap petugas maupun instansi pemberi pelayanan.

### **Empathy**

*Empathy* (empati) ditandai dengan adanya tingkat kemauan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Kualitas pelayanan dalam aspek *empathy* dapat diukur dari beberapa indikator berikut ini:

1. Melakukan pelayanan dengan ramah, hal ini sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena jika petugas memberikan pelayanan dengan ramah akan menciptakan penilaian yang baik dari pemohon. Semua individu pasti akan menyukai pelayanan apabila petugas dalam pemberian pelayanan bisa menghargai orang lain dan bersikap ramah, sebab individu dengan sifat demikian memiliki kepribadian yang tanggap dengan kebutuhan orang lain. Selain ramah, petugas juga perlu memperhatikan sopan santun dalam

memberikan pelayanan. Sikap sopan santun petugas penting untuk dimiliki setiap petugas agar pemohon merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

2. Melayani pemohon yang menyampaikan keluhannya, hal ini berkaitan erat dengan sopan santun dan keramahan. Petugas dituntut untuk menghargai dan mendengarkan keluhan yang diutarakan oleh pemohon, serta merespon keluhan tersebut dengan tenang dan memberikan penjelasan kepada pemohon sehubungan dengan apa yang menjadi keluhan pemohon. Selama itu pula petugas harus berusaha agar kebutuhan pemohon dapat terpenuhi.

## **Pembahasan**

Kualitas pelayanan publik dapat dihasilkan melalui interaksi dari berbagai faktor, seperti sistem yang berlaku pada berlangsungnya pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi yang dilakukan, dan penerima layanan. Meskipun berorientasi pada penerima pelayanan, untuk menentukan kualitas pemberi layanan tidak harus mengikuti semua keinginan penerima pelayanan. Fokus penelitian ini tertuju pada pelayanan perpindahan penduduk yang dilaksanakan di balai RW Kelurahan Gunungsari sebagai inovasi pelayanan publik yang lebih dekat dengan masyarakat memiliki kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan agar sesuai dengan pertanyaan penelitian, peneliti membandingkan temuan yang telah disampaikan oleh pemberi layanan dengan berdasar pada teori kualitas pelayanan Fitzsimmons terhadap sudut pandang pemohon tentang pelayanan yang mereka harapkan dengan yang hasil yang diterima.

Berdasarkan aspek reliability (reliabilitas), pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam melayani pemohon yang mengajukan perpindahan penduduk mendapat nilai baik karena proses pelayanan cukup cepat dan tepat, serta petugas memiliki kemampuan dan ketangkasan yang baik untuk mengoperasikan gawai yang digunakan untuk mengajukan permohonan pindah di website KNG. Kemudian pada aspek tangible (bukti fisik), pelayanan di balai RW sudah diberi fasilitas yang memadai untuk melayani masyarakat, bahkan adanya fasilitas tersebut tidak hanya memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetapi juga memberikan kemudahan kepada masyarakat ketika dalam proses pelayanan pemohon tidak memiliki perangkat elektronik yang terbatas dan jika terjadi ketidaklengkapan berkas untuk mengurus perpindahan kependudukan mereka. Jika dilihat dari kelebihan yang ada pelayanan sudah bisa dikatakan memiliki kualitas yang baik. Sedangkan diukur dari aspek responsiveness (daya tanggap), dalam proses pelayanan petugas yang ada di balai RW cukup baik dan ramah ketika menanggapi pemohon. Dalam aspek assurance (jaminan), petugas akan menjamin untuk berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Berdasarkan aspek empathy (empati) dan beberapa indikatornya, petugas cukup baik ketika menerapkan sikap ramah, sopan dan santun. Sebagai contoh ketika ada pemohon lansia yang mana pemohon tersebut kurang memahami teknologi, petugas akan dengan ramah membantu pemohon untuk menyelesaikan proses administrasi yang diajukan oleh pemohon. Ketika ada pemohon yang menyampaikan keluhannya selama proses pelayanan, petugas juga sopan ketika memberikan penjelasan kepada pemohon agar dapat diterima oleh pemohon, petugas akan mengarahkan pemohon sesuai prosedur yang berlaku dan memberikan masukan kepada pemohon agar pemohon tetap bisa mendapatkan haknya atas dokumen kependudukan dan pelayanan kependudukan yang berkualitas. Berdasarkan indikator di atas juga menunjukkan bahwa inovasi adanya pelayanan di balai RW sudah cukup optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar dikarenakan kualitas pelayanan yang ada dinilai baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Adminduk.

Dalam proses pelayanan publik tidak terus menerus berjalan sesuai dengan yang diharapkan baik oleh petugas maupun masyarakat yang menerima pelayanan. Masih sering terjadi beberapa penghambat pelayanan memiliki kualitas yang baik. Karena petugas bersikap ramah dan terkesan selalu mengikuti kemauan pemohon, membuat pemohon seringkali bersikap semena-

mena sehingga sikap ramah petugas menurun dan berakibat pada kualitas pelayanan yang tidak maksimal. Selain itu, karena adanya beberapa keterbatasan kemampuan yang dimiliki petugas di balai RW, ketika petugas melakukan konfirmasi dengan petugas Disdukcapil Kota Surabaya terkait data di SIAK pemohon merasa bahwa hal tersebut memakan waktu. Terlebih jika dalam Kartu Keluarga pemohon yang hendak melakukan perpindahan penduduk terdapat dijumpai adanya anggota keluarga yang terblokir, pemohon akan merasa proses pelayanan berbelit-belit karena harus mengurus pengajuan buka blokir terlebih dahulu baru bisa mengajukan perpindahan kependudukan. Tetapi dengan fasilitas yang memadai dan sumber daya manusia yang mumpuni dapat membuat pelayanan administrasi di balai RW bisa berjalan dengan lancar.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Gunungsari utamanya pelayanan petugas di balai RW secara keseluruhan dinilai cukup baik. Dilihat dari beberapa aspek yang telah disebutkan sebagian besar telah terpenuhi untuk diakui sebagai pelayanan publik yang berkualitas. Aspek reliability sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan prosedur yang ada, sehingga tujuan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas pada aspek ini sudah terpenuhi. Dalam aspek tangible juga dari pemerintah telah mencukupi fasilitas baik alat maupun ruangan yang dibutuhkan petugas dan masyarakat untuk keberlangsungan proses pelayanan yang optimal, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Dari aspek responsiveness petugas telah berusaha untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik, dilihat dari inisiatif petugas untuk membantu pemohon yang mengalami kendala dalam proses pengajuan permohonannya. Apabila menurut masyarakat pelayanan yang diterima masih kurang memuaskan, masyarakat bisa memberikan masukan kepada petugas sebagai bahan evaluasi untuk diperbaiki pada pelayanan yang diberikan kedepannya supaya kualitas pelayanan juga bisa meningkat. Aspek assurance bisa dikatakan memiliki kualitas yang sangat baik karena petugas telah memberikan kinerja terbaiknya dalam proses pelayanan agar sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan berdasar pada aspek empathy masih perlu ditingkatkan pada beberapa indikator, pada indikator melayani pemohon yang menyampaikan keluhannya. Ketika menghadapi pemohon yang bertindak semaunya sendiri petugas harus lebih pandai mengatur sikap agar tidak terbawa emosi dalam menanggapi pemohon.

Faktor yang menghambat tercapainya kualitas pelayanan yang baik di balai RW Kelurahan Gunungsari ada pada kualitas sumber daya manusianya, diharap untuk petugas pelayanan agar lebih baik lagi mengatur emosi, meskipun tidak berdampak besar pada proses Pelayanan tetapi jika petugas mampu memperbaiki hal tersebut tentunya pelayanan yang diberikan akan memiliki kualitas yang lebih baik. Sedangkan faktor pendukung kualitas pelayanan yang baik ialah dengan adanya evaluasi yang dilakukan oleh Lurah secara berkala untuk para petugas yang bertugas di balai RW serta pemberian fasilitas yang cukup untuk mendukung proses pelayanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan pendekatan penelitian secara kualitatif. Penelitian-penelitian ke depannya dapat menambahkan pendekatan kuantitatif dengan acuan yang berdasar pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bordoloi, S. K., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2022). *Service Management: Operating, Strategy, Information Technology* (10th ed.). McGraw Hill.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hertati, D. (2023). Evaluation of the Quality of Web-Based Integrated Administration Services (PATEN) in Sidoarjo District, Indonesia. *Lex Localis-Journal of Local Self-Government*, 21(1), 1-15, [https://doi.org/10.4335/21.1.1-15\(2023\)](https://doi.org/10.4335/21.1.1-15(2023)).
- Hurriah, L. (2023, July). Analisis Fenomena Sosial Mudik Juga Menjadi Faktor Kepadatan Penduduk. In *Prosiding Seminar Sastra Budaya dan Bahasa (SEBAYA)*, 3, 139-147.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019. *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Surabaya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Jakarta.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sardianto, S. (2021). *Perancangan Media Komunikasi Visual Metode AI Hasanah* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009.
- Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006. *Administrasi Kependudukan*. Jakarta.