

**RESPONSIVITAS PENYELENGGARA PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN “SAYANG WARGA” DI KELURAHAN
KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA**

Khofifah Khoiru Annisa⁽¹⁾ Tukiman⁽²⁾

Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya.

e-mail: khofifahkhoiruannisa23@gmail.com, tukiman_upnjatim@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.47647/jsh.v6i2.2071>

ABSTRACT

The level of success in government administration is realized in public services that are in accordance with the proportionality of community needs and provide satisfaction for the community. In improving the quality of public services, responsiveness is an important indicator because it is the basis for activities that deal directly with the community or service recipients. This research uses a descriptive qualitative research type with the aim of knowing the level of responsiveness of public service providers or sub-district officers in carrying out "Love Citizens" population administration services in Kalirungkut Subdistrict, Surabaya City. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques use interviews, documentation, and observation. The informants in this research were the Head of the Kalirungkut Subdistrict Government Unit, the Village Officer as a service to the Citizens, as well as some members of the community as service recipients. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results illustrate that the Kalirungkut Subdistrict officers in responding to applicants were responsive, friendly, polite and communicative. The speed of service is quite swift and agile. From the accuracy of service indicator, you have ensured the validity of the application file before submitting it. In thorough service, officers complete application submissions with totality and focus. In terms of punctuality, the service has also processed files quickly, precisely and guaranteed time certainty to the applicant. From the ability to respond to complaints, he is quite responsive and provides solutions in responding to complaints or grievances.

Keywords : *Responsiveness; Service Provider; Sayang Warga Population Administration Services*

ABSTRAK

Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintah terwujud dalam pelayanan publik yang sesuai dengan proporsionalitas kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, responsivitas menjadi indikator penting karena menjadi dasar dalam kegiatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat atau penerima layanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan mengetahui tingkat responsivitas para penyelenggara pelayanan publik atau petugas kelurahan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan "Sayang Warga" di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Sie Pemerintahan Kelurahan Kalirungkut, Petugas Kelurahan sebagai pelayanan Sayang Warga, serta sebagian masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga

penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menggambarkan bahwa petugas Kelurahan Kalirungkut dalam merespon pemohon sudah responsif, ramah, sopan, dan komunikatif. Dalam kecepatan melayani sudah cukup sigap, cekatan. Dari indikator ketepatan melayani sudah memastikan kevalidan berkas pengajuan sebelum melakukan submit. Dalam kecermatan melayani petugas menyelesaikan pengajuan permohonan dengan totalitas, fokus. Dari ketepatan waktu pelayanan juga sudah memproses berkas secara cepat, tepat serta menjamin kepastian waktu kepada pemohon. Dari kemampuan menanggapi keluhan sudah cukup responsif dan solutif dalam menanggapi keluhan atau pengaduan.

Kata kunci: Responsivitas, Penyelenggara Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan Sayang Warga

1. Pendahuluan

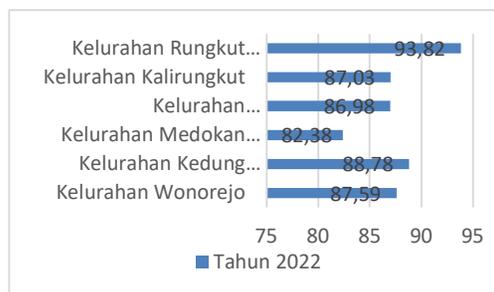
Penyediaan pelayanan publik merupakan suatu bentuk perwujudan asas desentralisasi yang tertuang dalam UU RI Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah pada Pasal 1 ayat (7). Bahwa desentralisasi merupakan pemberian wewenang pemerintah oleh Pemerintah ditujukan untuk daerah otonom agar mengatur dan mengelola urusan pemerintahan dalam sistem NKRI. Pelaksanaan otonomi daerah menurut Enitasari dan Hertati, (2019) pemerintah daerah diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan mengenai birokrasi yang terjadi pada daerah kekuasaannya sebagai wilayah administratif. Beberapa upaya pemerintah daerah dalam menyelenggarakan wewenangnya adalah salah satunya dengan memberikan pelayanan publik yang ideal. Berdasarkan UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1). Dijelaskan jika pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang difasilitasi oleh penyelenggara layanan publik. Teori menurut Mahmudi (dalam Haerana & Burhanuddin, 2022) pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya dan usaha memenuhi

kebutuhan umum/publik dan dalam rangka pelaksanaan sesuai ketentuan perpu. Penyelenggara layanan publik yang dimaksud adalah peran utama dalam pengadaan pelayanan yang bertanggung jawab atas *output* yang diberikan berdasarkan undang-undang dan badan hukum yang berlaku.(Wulandari, 2020)

Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintah terwujud dalam pelayanan publik yang sesuai dengan proposionalitas kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Namun, pada praktik otonomi daerah itu sendiri terdapat kesenjangan antara tujuan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif, berbanding terbalik dengan pelaksanaannya yang terdapat kelemahan pada buruknya kualitas pelayanan publik sebagai *output* yang diberikan kepada masyarakat. Pada tahun 2021 data jumlah pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi mencapai angka 7.186 laporan. Dengan lima instansi yang dilaporkan paling banyak adalah pemerintah daerah dengan persentase 40,99% (2.945) laporan, kemudian disusul oleh Kementerian ATR/BPN sebanyak 11,29% (811) laporan, selanjutnya Kepolisian sebanyak 9,41% (676) laporan, kementerian atau instansi pemerintahan sebanyak 8,52% (612) laporan, dan terakhir BUMN/BUMD dengan 7,59% (545) laporan. (<https://ombudsman.go.id>, 2022). Pentingnya reformasi birokrasi dapat

menjadi langkah strategis untuk mengembangkan terwujudnya prinsip-prinsip *good governance*. Tujuan reformasi ini menurut Nawawi dalam Enitasari & Hertati, (2019) untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan agar lebih baik lagi.

Wujud pelayanan publik oleh pemerintah salah satunya ialah penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki kewenangan dalam hal administrasi kependudukan, salah satunya dengan inovasi *Klamped New Generation* yang dapat diakses hingga pada lapisan bawah masyarakat yaitu dari kelurahan maupun balai rw terdekat dalam pelayanan Sayang Warga yang bertujuan agar aparaturnya pemerintah khususnya yang berada di Kelurahan Kalirungkut dengan cepat



mengatasi permasalahan administrasi kependudukan masyarakat yang berada di sekitar kelurahan.

Tabel 1.
IKM Tahun 2022 Kelurahan se-Kecamatan Rungkut

Sumber: Data diolah penulis dari SKM Surabaya (2023)

Tentunya kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama dalam hal ini. Namun, belum bisa dikatakan baik karena fakta lapangan masih terdapat pelanggaran bahkan maladministrasi yang dilakukan seperti pelayanan yang lambat, proses verifikasi yang memakan waktu lama, penundaan pelayanan, masih terdapat antrian yang panjang, dan lain sebagainya.

Sementara itu survey kepuasan masyarakat dari tahun 2019 hingga 2022 terutama pada studi kasus Kelurahan Kalirungkut sebagai berikut :

Tabel 2.
Hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kelurahan Kalirungkut

	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Nilai IKM	91,02	91,09	82,50	87,03
Konversi Jumlah Responden	-	188	597	235
Kualitas Layanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik

Sumber: Data diolah penulis dari SKM Surabaya (2023)

Menurunnya indeks kualitas layanan dari predikat sangat baik ke predikat baik menjadi perhatian utama penyelenggara layanan publik. Adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi bisa dikatakan kurangnya prinsip responsivitas pada pegawai atau petugas kelurahan dalam melakukan pelayanan administrasi.

Bedasarkan pemaparan masalah diatas prinsip responsivitas pegawai atau petugas pelayanan menjadi perhatian utama. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Responsivitas Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan “Sayang Warga” di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya. Dengan rumusan masalah untuk mengetahui bagaimana responsivitas pegawai atau petugas pelayanan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat atau pemohon.

Konsep Responsivitas Penyelenggara

Responsivitas atau yang berkaitan dengan daya tanggap menurut Agus Dwiyanto dikutip dari (Putra, 2016) bahwa kemampuan organisasi atau perangkat

untuk memperkirakan kebutuhan warga, merancang prioritas kebutuhan, dan mengimplementasikan kedalam segala program layanan publik. Sehingga tertuju pada keharmonisan antara program pemerintah dan kegiatan pelayanan dengan apa yang menjadi kebutuhan juga aspirasi dari masyarakat. Secara singkat juga dijelaskan oleh Atik Septi Winarsih dalam (Rusni Djafar dan Sune, 2022) bahwa responsivitas dapat digunakan dalam mengetahui ukuran daya tanggap/respon provider terhadap keinginan, kritik, dan harapan pelanggan atau pemohon. Adanya responsivitas dari penyelenggara pelayanan atau pelayan publik dapat menjadi urusan pemerintah, menyangkut baik dan buruknya pelayanan kepada masyarakat dapat menggambarkan kinerja penyelenggara pelayanan publik tersebut. Penyelenggara layanan publik yang dimaksud adalah peran utama dalam pengadaan pelayanan yang bertanggung jawab atas *output* yang diberikan berdasarkan undang-undang dan badan hukum yang berlaku. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, responsivitas menjadi indikator penting karena menjadi dasar dalam kegiatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat atau penerima layanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kepercayaan publik maka perlu adanya kesesuaian antara harapan penerima layanan dengan respon dari penyelenggaraan pelayanan. (Kusmana & Ergasera, 2019).

Responsivitas merupakan kerelaan dan keikhlasan dalam membantu penerima layanan untuk mendapatkan kualitas layanan yang baik. Begitu pula menurut Zeithaml, Parasuruman, dan Berry dikutip dari (Widianati & Meirinawati, 2015) menyebutkan beberapa indikator dalam pengukuran responsivitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kemampuan Merespon Masyarakat Merespon setiap pemohon atau masyarakat dalam mendapatkan

pelayanan, tentunya setiap masyarakat memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda beda atau dapat dikatakan majemuk. Maka dari itu penyelenggara layanan atau petugas harus bersikap dan berkomunikasi dengan baik.

2. Kecepatan Melayani
Petugas atau penyelenggara pelayanan harus memiliki kesiapan dan kesigapan dalam melayani permintaan pemohon dalam kondisi apapun.
3. Ketepatan Melayani
Petugas atau penyelenggara pelayanan dapat memberikan layanan sesuai dengan apa yang sudah menjadi prosedur dan permintaan pemohon, artinya harus tepat dengan keinginan pemohon dan tidak sampai terjadi kesalahan dalam bekerja maupun diluar urusan pekerjaan.
4. Kecermatan Melayani
Dalam melakukan pelayanan publik pasti akan menghadapi kondisi yang tidak menentu, seperti antrean yang panjang, kondisi pemohon yang mendesak, dll. Akan tetapi, dalam melayani harus tetap memperhatikan secara seksama dan cermat agar tidak terjadi kesalahan hingga merugikan pemohon.
5. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan
Sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani harus sesuai dengan target waktu atau kurun waktu yang telah diperkirakan atau ditentukan dalam prosedur layanan, artinya petugas melayani pemohon harus fokus dan tidak merangkap dengan pekerjaan lainnya.
6. Kemampuan dalam Merespon Keluhan Masyarakat

Dalam hal menjawab keluhan maupun kritikan pemohon maka setiap pimpinan atau kepala penyelenggara pelayanan harus

memperhatikan dan menyelesaikan laporan aduan dan keluhan pemohon terkait adanya ketidakpuasan yang diterima dalam pelayanan. Agar pemohon merasa terpenuhi dan terjawab semua keinginan yang diterimanya.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik menurut Mahmudi dalam (Saputra & Widiyarta, 2021) menjelaskan bahwa semua pelayanan yang dilakukan penyelenggara layanan publik dalam upaya memehuni keinginan publik yang dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara layanan publik yang dimaksud adalah peran utama dalam pengadaan pelayanan yang bertanggung jawab atas *output* yang diberikan berdasarkan undang-undang dan badan hukum yang berlaku. Inovasi dan pembaharuan pelayanan publik salah satunya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dapat mengoptimalkan pelayanan yang buruk (*bad service*) untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja dalam mencapai pelayanan yang prima. Administrasi kependudukan menjadi prioritas utama karena menyangkut masalah data kependudukan, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan, penataan dan penertiban data kependudukan, dan sebagainya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pada Pasal (1). Menerangkan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian kegiatan pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta mendayagunakan hasilnya untuk output pelayanan publik dan pengembangan sektor lain. Pelayanan Administrasi Kependudukan sekarang

dapat dilakukan *by system* atau melalui web yang disediakan sehingga proses pengurusan dokumen kependudukan saat pengiriman data/berkas persyaratannya dapat dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. (Septiandika et al., 2022).

Pelayanan Sayang Warga

Dalam rangka mewujudkan inovasi pembaharuan konsep pelayanan publik atau dapat disebut *e-Services* sesuai dengan Inpres RI Nomor 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, (2004). Maka governansi digital atau transformasi *e-government* perlu dilakukan sebagai usaha pemerintah dalam memberikan layanan publik yang efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan terutama pada ranah pelayanan administrasi kependudukan. Salah satunya adalah implementasi program KNG (*Klampid New Generation*) yang dapat diakses oleh Warga Surabaya dimanapun berada, namun masih banyak warga yang beranggapan bahwa pengajuan layanan sangat sulit jadi warga berbondong-bondong melakukan pengajuan ke kecamatan maupun langsung ke MPP (Mall Pelayanan Publik) Siola. Maka dari itu, Dispendukcapil Kota Surabaya membentuk program layanan adminduk dengan metode dekat langsung antara masyarakat dengan petugas melalui Balai RW. Program ini yaitu pelayanan Sayang Warga yang merupakan program inovasi yang dibentuk untuk menangani dengan cepat masalah administrasi kependudukan masyarakat yang berada di lingkungan Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Program ini bertujuan agar masyarakat tidak perlu kesusahan untuk

datang ke kantor kelurahan saat mengurus adminduk. Dispendukcapil Kota Surabaya menyediakan armada untuk pelayanan di Balai RW, armada ini dinamakan Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan). Jebol Anduk disediakan oleh kantor Kelurahan dan Balai RW terdekat guna mempercepat kepengurusan Administrasi Kependudukan. (Lydia & Wibawani, 2023).

2. Metode

Berisi bagaimana data dikumpulkan, sumber data dan cara analisis data. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan mengetahui tingkat responsivitas para penyelenggara pelayanan publik atau petugas kelurahan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan "Sayang Warga" di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya. Sumber data yang digunakan yaitu data primer melalui wawancara dengan informan dan data sekunder dari data-data yang diperoleh melalui buku, dokumen, regulasi, tulisan/karya ilmiah yang dianggap relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Sie Pemerintahan Kelurahan Kalirungkut, Petugas Kelurahan sebagai pelayanan Sayang Warga, serta sebagian masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik analisis data meliputi kolektif data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh pendapat atau tanggapan dari petugas kelurahan maupun Kasi Pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dan masyarakat sebagai pemohon layanan di Kelurahan Kalirungkut

Surabaya. Bahwa dalam hal ini menunjukkan responsivitas pelayanan merujuk pada indikator dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dikutip dari (Widianati & Meirinawati, 2015).

1. Kemampuan Merespon Pemohon

Beberapa upaya pemerintah daerah dalam menyelenggarakan wewenangnya adalah salah satunya dengan memberikan pelayanan publik yang ideal. Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, memberikan rasa keadilan, dan mempromosikan kesejahteraan sosial. Pemerintah dan lembaga publik harus bekerja keras untuk mencapai standar ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik mereka. Indikator ini juga sudah terpenuhi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Kalirungkut sudah mencerminkan tingkat responsif, dibuktikan dengan petugas menerima semua pengajuan dari pemohon dengan ramah, terbuka, sopan, dan komunikatif. Dalam menjawab konsultasi pada kontak person atau *WhatsApp* kelurahan dapat dikatakan tanggap dan informatif. Karena pelayanan publik harus responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Tanggapan terhadap keluhan atau masukan harus cepat dan berfokus pada pemecahan masalah. Hal ini sudah dilakukan dengan baik oleh penyelenggara pelayanan publik atau petugas Kelurahan Kalirungkut. Namun disisi lain juga mendapatkan pemohon yang cerewet dan cenderung menggunakan nada tinggi atau marah, terkadang petugas menjadi terpancing emosinya namun harus tetap sabar dan bertutur kata lembut saat menjelaskan.

2. Kecepatan Melayani

Salah satu bentuk pelayanan publik oleh pemerintah ialah penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama dalam hal ini. Petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut sudah cukup sigap dan tulus. Terutama dalam melayani pemohon tidak bertele-tele dan cekatan, dalam waktu yang singkat sudah mampu menyelesaikan pengajuan dokumen pemohon, hal ini dibuktikan dari hasil rekapitulasi antrian yang menunjukkan waktu pelayanan yang cenderung normal atau tidak terlalu lama. Namun, masih banyak pemohon atau warga yang menganggap pelayanan masih cenderung lama. Faktanya pelayanan Kelurahan Kalirungkut sudah *by System* atau menggunakan layanan KNG (*Klampid New Generation*) jadi sudah dipastikan sesuai dengan standar dan SOP yang ada. Sudah tidak terdapat lagi permohonan yang harus dikerjakan secara manual.

3. Ketepatan Melayani

Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara layanan publik yang dimaksud adalah peran utama dalam pengadaan pelayanan yang bertanggung jawab atas *output* yang diberikan berdasarkan undang-undang dan badan hukum yang berlaku. Dalam hal ini menjadi perhatian utama bagi petugas saat melakukan pelayanan. Pasalnya petugas harus tepat saat melayani pemohon tidak adanya kesalahan karena hasil atau output nantinya pasti dipertanggungjawabkan. Dari hasil penelitian, petugas Kelurahan Kalirungkut sudah baik dalam melayani dan memahami kebutuhan warga, memproses sesuai dengan keperluan pemohon, dan sudah dipastikan benar antara berkas yang dibawa pemohon dengan berkas persyaratan yang harus dilengkapi dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Petugas Kelurahan Kalirungkut pasti akan memastikan kevalidan pengajuan sebelum melakukan submit. Diberlakukan juga proses survey kebenaran bagi yang

bersangkutan pengajuan pindah masuk dan juga verifikasi tempat tinggal, hal ini dilakukan agar menghindari adanya pemalsuan dokumen, berkas, dan identitas.

4. Kecermatan Melayani

Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *online* atau *by system* merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan dalam pengiriman data/berkas persyaratannya dapat dilakukan menggunakan media elektronik yang sudah berbasis *web* sehingga memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Jadi sudah dipastikan bahwa pelayanan menggunakan sistem memberikan hasil yang memuaskan. Hal ini juga didukung dari SDM penyelenggara yang mumpuni dalam bidang tersebut, seperti halnya petugas Kelurahan Kalirungkut yang melakukan pelayanan dengan cermat dan fokus. Terutama saat melayani akan menyelesaikan satu tugas pengajuan dokumen terlebih dahulu sebelum mengerjakan pengajuan yang lain. Petugas Kelurahan Kalirungkut menyelesaikan pengajuan permohonan dengan sungguh-sungguh, totalitas, dan fokus agar tidak adanya kesalahan serta pemohon merasa diutamakan dengan pelayanan yang terbaik.

5. Ketepatan Waktu saat Melayani

Inovasi dan pembaharuan pelayanan publik salah satunya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dapat mengoptimalkan pelayanan yang buruk (*bad service*) untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja dalam mencapai pelayanan yang prima. Salah satu indikatornya ialah waktu pelayanan, pemohon atau warga pasti cenderung berpatokan dengan fleksibilitas dan kecepatan pelayanan. Maka dari itu, petugas Kelurahan Kalirungkut melakukan pelayanan dan memproses berkas secara cepat dan tepat. Apabila pemohon diharuskan menunggu proses verifikasi atau cetak berkas dari Dispendukcapil Kota

Surabaya, makan pemohon akan diberikan *e-Kitir* untuk mengecek secara berkala progress atau proses pengajuan dokumen tersebut serta pemohon juga dimintai kontak untuk dapat dihubungi lebih lanjut saat terdapat kendala, penolakan, sanggahan, maupun verifikasi ulang berkas pengajuan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepastian waktu pelayanan kepada pemohon. Berkaitan dengan waktu pelayanan setiap hari di Kelurahan Kalirungkut yakni setiap hari Senin hingga Kamis pukul 07.30-16.00 WIB, untuk hari Jumat pukul 08.30-15.00 WIB, selanjutnya pelayanan hari Sabtu pada pukul 09.00-12.00 WIB. Petugas Kelurahan Kalirungkut pada jam tersebut sudah dipastikan standby dan berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan Pemohon

Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintah terwujud dalam pelayanan publik yang sesuai dengan proposionalitas kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Minimnya keluhan dari masyarakat menjadi poin utama dalam meningkatkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Petugas Kelurahan Kalirungkut sudah cukup responsif dan solutif dalam menanggapi keluhan atau pengaduan dari masyarakat terutama berkaitan dengan pelayanan. Petugas juga memberikan pengertian dan menjelaskan atas kekurangpahaman pemohon mengenai pengajuan dokumen. Petugas kelurahan bagian pelayanan sudah cukup memberikan solusi terbaik atas keluhan pemohon. Namun, jika pemohon kurang merasa puas atas solusi atau jawaban dari petugas pelayanan, maka bisa dilakukan sesi konsultasi langsung dengan Kasi Pemerintahan yang membidangi pelayanan dan jika pemohon masih kurang atas solusi tersebut, boleh langsung berkonsultasi dengan Lurah yang bersangkutan.

4. Simpulan dan Saran

Kesimpulan

Bedasarkan hasil pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai responsivitas penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan "Sayang Warga" pada Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya. Yang diukur dari beberapa indikator seperti kemampuan merespon pemohon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu saat melayani, kemampuan menanggapi keluhan pemohon. Yang telah dijelaskan diatas maka :

1. Kemampuan Merespon Pemohon
Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Kalirungkut sudah mencerminkan tingkat responsif, dibuktikan dengan petugas menerima semua pengajuan dari pemohon dengan ramah, terbuka, sopan, dan komunikatif. Dalam menjawab konsultasi pada kontak person atau *WhatsApp* kelurahan dapat dikatakan tanggap dan informatif.
2. Kecepatan Melayani Pemohon
Petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut sudah cukup sigap dan tulus. Terutama dalam melayani pemohon tidak bertele-tele dan cekatan, dalam waktu yang singkat sudah mampu menyelesaikan pengajuan dokumen pemohon, hal ini dibuktikan dari hasil rekapitulasi antrian yang menunjukkan waktu pelayanan yang cenderung normal atau tidak terlalu lama.
3. Ketepatan Melayani Pemohon
Petugas Kelurahan Kalirungkut sudah baik dalam melayani dan memahami kebutuhan warga, memproses sesuai dengan keperluan pemohon, dan sudah dipastikan benar antara berkas yang dibawa pemohon dengan berkas persyaratan yang harus dilengkapi dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Petugas Kelurahan Kalirungkut pasti

akan memastikan kevalidan pengajuan sebelum melakukan submit. Diberlakukan juga proses survey kebenaran bagi yang bersangkutan agar tidak adanya pemalsuan dokumen.

4. Kecermatan Melayani Pemohon
Petugas Kelurahan Kalirungkut yang melakukan pelayanan dengan cermat dan fokus. Terutama saat melayani akan menyelesaikan satu tugas pengajuan dokumen terlebih dahulu sebelum mengerjakan pengajuan yang lain. Petugas Kelurahan Kalirungkut menyelesaikan pengajuan permohonan dengan sungguh-sungguh, totalitas, dan fokus agar tidak adanya kesalahan serta pemohon merasa diutamakan dengan pelayanan yang terbaik.
5. Ketepatan Waktu dalam Melayani Pemohon
Petugas Kelurahan Kalirungkut melakukan pelayanan dan memproses berkas secara cepat dan tepat. Apabila pemohon diharuskan menunggu proses verifikasi atau cetak berkas dari Dispendukcapil Kota Surabaya, maka pemohon akan diberikan *e-Kitir* untuk mengecek secara berkala progress atau proses pengajuan dokumen tersebut serta pemohon juga dimintai kontak untuk dapat dihubungi lebih lanjut saat terdapat kendala, penolakan, sanggahan, maupun verifikasi ulang berkas pengajuan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepastian waktu pelayanan kepada pemohon
6. Kemampuan dalam Menanggapi Keluhan Pemohon
Petugas Kelurahan Kalirungkut sudah cukup responsif dan solutif dalam menanggapi keluhan atau pengaduan dari masyarakat terutama berkaitan dengan pelayanan. Petugas juga memberikan pengertian dan menjelaskan atas kekurangpahaman pemohon mengenai pengajuan dokumen

Rekomendasi

Bedasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai “Responsivitas Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan “Sayang Warga” di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya”. Terdapat rekomendasi yang telah dirumuskan sebagai saran yang dapat dijadikan pertimbangan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
 - a. Perlu pengembangan atau integrasi sistem pelayanan KNG yang lebih canggih untuk mempercepat proses, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi
 - b. Adanya program sertifikasi atau pelatihan untuk meningkatkan keterampilan petugas dan memastikan pemahaman yang baik terhadap peraturan dan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan
 - c. Mengevaluasi kebijakan yang ada dan mengidentifikasi kebijakan yang perlu diperbarui untuk menghadapi studi kasus baru
2. Bagi Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya
 - a. Meninjau kebutuhan pelatihan bagi petugas administrasi kependudukan
 - b. Meninjau kembali langkah-langkah konkrit yang bisa dilakukan untuk mengurangi waktu pelayanan dan meminimalkan kesalahan administratif
 - c. Perlu adanya evaluasi kinerja petugas pelayanan administrasi untuk menilai efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan
3. Bagi Masyarakat Kota Surabaya

- a. Masyarakat juga perlu adanya pemahaman dan kesadaran pentingnya administrasi kependudukan dan mengikuti perkembangan dan perubahan kebijakan dari dispendukcapil

Masyarakat diperkenankan mengikuti langkah-langkah dan persyaratan dalam mengurus suatu dokumen kependudukan dengan lengkap dan sesuai alur sehingga masyarakat tidak ada yang merasa dirugikan dan tidak adanya maladministrasi yang terjadi.

Daftar Pustaka

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, 101 1 (2004). <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, 101 55 (2004). <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>

Haerana, & Burhanuddin. (2022). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KONSEPTUAL, TEORETIS DAN FAKTUAL*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, UU Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan 43 (2013).

Kusmana, D., & Ergasera, G. (2019). **SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS**

TEKNOLOGI INFORMASI (SAKTI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI

KEPENDUDUKAN DI KOTA KEDIRI PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1(1).

Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). *Through the " Sayang Warga " Service At Semolowaru*. 3(2), 257–262.

Ombudsman RI. (2022). Berita - Ombudsman RI. In <https://ombudsman.go.id/>.

<https://www.ombudsman.go.id/news/r/praktek-maladministrasi-yang-terus-berulang-dalam-penyelenggaraan-penerimaan-peserta-didik-baru-ppdb-tahun-2017%0Ahttps://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--wbs-upaya-menjaga-kualitas-pelayanan-publik>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 1 (2009).

Putra, G. R. (2016). Responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(1), 1–8.

Rusni Djafar, & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemsyarakatan*, 14(1), 1–3.

Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>

Septiandika, V., Jannah, N., Fitria, L., Tantri, R. A., Sosial, I., Marga, U. P., Ilmu, F., Politik, I., & Marga, U. P.

- (2022). Dinamika Governance Inovasi Pelayanan Publik Dengan Prinsip Penerapan. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(01), 7–20.
- Widianati, I., & Meirinawati. (2015). *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GRESIK*.
- Wulandari, H. (2020). Efektifitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Skripsi*. http://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/295/S1_FIA_21601091065_HERLINA_WULANDARI.pdf?sequence=1