

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SAYANG
WARGA DI LINGKUNGAN KELURAHAN SIMOLAWANG
KOTA SURABAYA**

Anthony Sheva Sopaheluwakan¹⁾, Niniek Imaningsih²⁾, Anisa Fitria Utami³⁾

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
E-mail: anthonyss0424@gmail.com

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
E-mail: niniekimaningsih@gmail.com

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
E-mail: anisa.fitria.ep@upnjatim.ac.id

Abstract

This study aims to determine the Analysis of Community Satisfaction with the Implementation of Sayang Warga Services at the Rukun Warga hall in Simolawang Village, Surabaya City. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation techniques, questionnaires, and document review. The results of the study show that (1) the Sayang Warga service has been going well in terms of schedules and procedures according to the instructions of the Mayor of Surabaya. The obstacles are in terms of the completeness of the files, the applicant's understanding of the application, and the handling of complaints. (2) Population administration services in the Sayang Warga service have also been running well, the file requirements for population administration applications are also in accordance with the Mayor of Surabaya Regulation Number 10 of 2022 Concerning Procedures for Organizing Population Administration, the obstacles encountered in the service are applicant files that are incomplete.

Keywords : *Population Administration, Community Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Berdasarkan hasil sensus penduduk pada tahun 2020, BPS menyatakan jumlah penduduk Indonesia telah mencapai 270,20 juta jiwa. Jumlah ini bertambah sebesar 32,56 juta jiwa dibandingkan Sensus Penduduk 2010. Luas wilayah Indonesia sendiri sebesar 1,9 juta km², maka kepadatan penduduk Indonesia sendiri berada di angka 141 jiwa per km². Sedangkan untuk laju pertumbuhan penduduk per tahun untuk periode tahun 2010-2020 mengalami penurunan sebesar 0,24% dibandingkan periode tahun 2000-2010, jika pada periode tahun 2000-2010 pertumbuhan penduduk per tahun sebesar 1,49% maka pada periode tahun 2010-2020 pertumbuhan penduduk per tahun sebesar 1,25%.

Untuk mengakomodir besarnya jumlah penduduk Indonesia maka diperlukan pelayanan administrasi kependudukan yang dapat menjangkau setiap lapisan masyarakat. Apalagi dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi kebutuhan akan data yang selalu terbaru menjadi kebutuhan demi tercapai kesuksesan berbagai program yang berbasis data.

Dalam hal administrasi kependudukan tersedianya data yang selalu diperbarui menjadi hal yang penting karena data masyarakat ini lah yang akan menjadi dasar untuk penyelenggaraan kegiatan berskala besar seperti pemilu legislatif, pemilu presiden, dan pemilu kepala daerah. Data administrasi kependudukan warga lah yang menjadi dasar dari penetapan jumlah masyarakat yang dapat memiliki hak untuk memilih dalam pemilu.

Pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dan dekat dengan warga menjadi sebuah kewajiban dan untuk mewujudkan hal maka diperlukan adanya inovasi dalam pelayanan tersebut. Pelayanan yang inklusif dan tidak diskriminatif menjadi salah satu hal yang wajib diwujudkan, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghadirkan aplikasi Klampid New Generation dan pelayanan Sayang Warga. Diharapkan dengan hadirnya 2 program tersebut dapat memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam urusan administrasi kependudukan dan meningkatkan tertib administrasi kependudukan masyarakat. Terutama beberapa alasan kenapa masyarakat bisa malas dalam tertib administrasi kependudukan adalah rumitnya alur pelayanan administrasi kependudukan, kualitas petugas yang tidak memenuhi standar, dan kurangnya inovasi dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi pelayanan Sayang Warga.

2. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian ini bertempat di balai RW 5, balai RW 6, dan balai RW 7, Kelurahan Simolawang, Kecamatan Simokerto. Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 2 Desember 2022 sampai dengan tanggal 9 Desember 2022.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dimana penulis melakukan pengumpulan informasi dari fakta-fakta yang terjadi di lapangan kemudian mengolahnya menjadi kalimat. Adapun alasan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif ini adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil-hasil temuan di lapangan yang akan dituangkan dalam bentuk tesis.

Sumber data dalam penelitian ini adalah 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan melakukan kuesioner langsung kepada informan kunci dan informan pendukung; 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan pembahasan, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian, pertama adalah Kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dari sejumlah responden melalui serangkaian pertanyaan untuk dijawab. Kuesioner bertujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berkaitan dengan kepuasan warga terhadap pelayanan Sayang Warga, pelaksanaan pelayanan Sayang Warga, serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang.

Kedua adalah observasi yang digunakan dengan maksud untuk mengamati dan mencatat kejadian yang tampak pada obyek penelitian pada saat keadaan atau situasi yang dialami atau sebenarnya sedang berlangsung, meliputi persiapan pelayanan Sayang Warga, prosesi pelayanan

Sayang Warga, dan tanggapan masyarakat pelayanan Sayang Warga pada Kelurahan. Hal ini dimaksudkan agar diperoleh data yang lebih mendekati kebenaran yaitu dengan membandingkan hasil kuesioner dengan keadaan yang sebenarnya.

Ketiga adalah telaah dokumen, dimana dalam teknik ini penulis melakukan pengumpulan data yang berupa laporan, peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan arsip yang mempunyai kaitan dengan permasalahan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan membaca, menelaah, dan menganalisa berbagai dokumen yang relevan dan berkaitan langsung dengan materi permasalahan penelitian dalam hal ini adalah sumber-sumber tertulis lainnya seperti produk peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan lainnya yang relevan dengan administrasi kependudukan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan analisis data, dimana data yang telah terkumpul dari hasil kuesioner, telaah dokumen, dan observasi digunakan sebagai dasar untuk mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Analisis data merupakan tahapan penyederhanaan data agar lebih mudah dibaca dan dipahami sebelum nanti akan masuk ke dalam tahap *check* dan *recek* data.

Kemudian tahap selanjutnya adalah kesimpulan akhir yang dimana menggambarkan pelaksanaan pelayanan Sayang Warga pada Kelurahan Simolawang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Dari hasil kuesioner terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sayang Warga pada Kelurahan Simolawang, masyarakat merasa puas dan terbantu dengan adanya pelayanan Sayang Warga karena masyarakat cukup datang saja ke balai RW dengan membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan permohonan administrasi kependudukan dan akan dilayani oleh petugas administrasi kependudukan kelurahan. Permohonan yang paling sering diajukan oleh warga adalah akta kelahiran, cetak ulang KTP, dan perubahan biodata Kartu Keluarga. Warga juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi kependudukan.

Berdasarkan penuturan narasumber pertama dari Bapak Basrudin (53) ketika diberikan pertanyaan mengenai apakah pelayanan balai RW memudahkan pengurusan administrasi kependudukan, beliau menjelaskan bahwa pelayanan balai RW dilaksanakan dengan efisien dan mudah dijangkau serta memberikan penjelasan dengan prosesnya.

Kemudian ketika diberikan pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah maksimal atau belum, beliau menjawab bahwa pelayanan sudah maksimal dikarenakan petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan pelayanan menjalankan tugasnya sesuai jadwal yang telah ditentukan. Beliau juga menjelaskan jika merasa puas dengan pelayanan karena

petugas melakukan pelayanan dengan baik dan santun, beliau juga memberikan penilaian dengan skor 7-9 dimana ini termasuk dalam kategori puas.

Ketika diberikan pertanyaan apakah yang bersangkutan pernah memiliki pengalaman kurang menyenangkan dalam pengurusan administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Simolawang, beliau menjawab tidak karena pihak kelurahan memberikan pelayanan dengan baik.

Kemudian dari narasumber ke-2 dari Bapak Abdurrahman (71) ketika diberikan pertanyaan mengenai apakah pelayanan balai RW memudahkan pengurusan administrasi kependudukan, beliau menjelaskan bahwa pelayanan balai RW memudahkan urusan administrasi kependudukan dikarenakan persyaratan pengurusan yang mudah.

Kemudian ketika diberikan pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah maksimal atau belum, beliau menjawab sudah maksimal. Beliau juga menjelaskan jika merasa puas dengan pelayanan karena pelayanan yang diberikan mudah dan cepat, beliau juga memberikan penilaian dengan skor 7-9 dimana ini termasuk dalam kategori puas.

Ketika diberikan pertanyaan apakah yang bersangkutan pernah memiliki pengalaman kurang menyenangkan dalam pengurusan administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Simolawang, beliau menjawab tidak ada pengalaman tersebut.

Kemudian dari narasumber ke-3 dari Bapak Selamah (53) ketika diberikan pertanyaan mengenai apakah pelayanan balai RW memudahkan pengurusan administrasi kependudukan, beliau menjelaskan bahwa sangat mudah sekali dikarenakan dekat dengan rumah.

Kemudian ketika diberikan pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah maksimal atau belum, beliau menjawab bahwa pelayanan yang diberikan sudah maksimal. Beliau juga menjelaskan bahwa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, beliau juga memberikan penilaian dengan skor 7-9 dimana ini termasuk dalam kategori puas.

Ketika diberikan pertanyaan apakah yang bersangkutan pernah memiliki pengalaman kurang menyenangkan dalam pengurusan administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Simolawang, beliau menjawab tidak ada pengalaman tersebut.

Kemudian dari narasumber ke-4 Bapak Moch. Ali (52) ketika diberikan pertanyaan mengenai apakah pelayanan balai RW memudahkan pengurusan administrasi kependudukan, beliau menjelaskan bahwa pelayanan balai RW sangat membantu warga dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Kemudian ketika diberikan pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah maksimal atau belum, beliau menjawab bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat maksimal. Beliau juga menjelaskan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, beliau juga memberikan penilaian dengan skor 7-9 dimana ini termasuk dalam kategori puas.

Ketika diberikan pertanyaan apakah yang bersangkutan pernah memiliki pengalaman kurang menyenangkan dalam pengurusan administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Simolawang, beliau menjawab tidak ada pengalaman tersebut.

Kemudian berdasarkan hasil telaah dokumen yang mengacu pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, persyaratan pengurusan dokumen administrasi kependudukan telah sesuai dengan peraturan tersebut.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditemukan bahwa pelayanan Sayang Warga sangat membantu warga dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Prosedur dalam pelayanan ini warga cukup datang saja ke balai RW pada jadwal yang telah ditentukan dengan membawa seluruh persyaratan yang dibutuhkan lalu warga akan diberikan tanda terima. Warga juga dapat melakukan konsultasi terkait dengan petugas apabila memiliki permasalahan dalam data administrasi kependudukan.



Persyaratan yang harus dibawa oleh warga untuk melakukan permohonan juga harus sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, sebagai contoh akan dijelaskan terkait persyaratan penerbitan Kartu Keluarga, dimana dalam penerbitan Kartu Keluarga memiliki cukup banyak alasan dalam penerbitan dan persyaratan yang dibutuhkan untuk penerbitan juga

bisa berbeda apabila alasan penerbitan sangat berbeda satu dengan yang lainnya,berikut contohnya :

- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan Biodata Nama/Tempat Lahir/Tanggal Lahir>Nama Orang Tua/Jenis Kelamin yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),form surat pernyataan perubahan element data kependuduk,akta kelahiran dan/atau buku nikah dan/atau ijazah dan/atau penetapan PN yang menjadi dasar dari perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Perubahan Biodata Pendidikan yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),form surat pernyataan perubahan elemen data kependudukan (F1-06),dan ijazah sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Perubahan Biodata Pekerjaan yaitu mengisi formulir r pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02) dan bukti dari perusahaan/SK PNS sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Perubahan Biodata Agama yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),dan surat keterangan dari pemuka agama/surat baptis/surat masuk agama tertentu sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Perubahan Biodata Status Perkawinan yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),dan akta nikah/akta cerai sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Perubahan Biodata Gelar yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),dan ijazah sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Cetak KK karena hilang yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),dan surat keterangan kehilangan kepolisian sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Pecah Kartu Keluarga yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),Kartu Keluarga,dan putusan pengadilan tentang hak asuh anak atau surat pernyataan tidak keberatan dari salah satu atau kedua orang tua (apabila yang pindah berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Pindah Datang yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02),Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI),surat ernyataan tidak

keberatan penggunaan alamat dalam dokumen kependudukan dari pemilik rumah apabila penduduk numpang KK/menyewa rumah/kost, Akta/Surat Nikah (apabila status perkawinan belum kawin tercatat, Putusan pengadilan tentang hak asuh anak atau surat pernyataan tidak keberatan dari salah satu atau kedua orang tua (apabila yang pindah berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah),dan berita acara verifikasi tempat tinggal yang di tanda tangan oleh petugas kelurahan dan mengetahui RT, serta lampiran foto pemohon di depan rumah sebagai dasar perubahan biodata.

- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Pindah Dalam Kota yaitu mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), pendaftaran peristiwa kependudukan (F1-02), Surat Pernyataan tidak keberatan penggunaan alamat dalam dokumen kependudukan dari pemilik rumah apabila penduduk numpang KK/menyewa rumah/kos, Akta/Surat Nikah (apabila status perkawinan belum kawin tercatat, Putusan pengadilan tentang hak asuh anak atau surat pernyataan tidak keberatan dari salah satu atau kedua orang tua (apabila yang pindah berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah,dan Berita acara verifikasi tempat tinggal yang di tanda tangan oleh petugas kelurahan dan mengetahui RT, serta lampiran foto pemohon di depan rumah sebagai dasar perubahan biodata.
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Buka Blokir yaitu mengisi formulir permohonan pengaktifan data dengan Kartu Keluarga,dan akta kelahiran (apabila pemohon berusia kurang dari 17 tahun)
- Syarat penerbitan Kartu Keluarga karena Hapus Data Ganda yaitu mengisi formulir permohonan hapus data ganda,dan KK atau KTP pembanding.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Simolawang sudah berjalan dengan baik. Didalam analisis yang sudah di uraikan dalam pada pembahasan pelayanan Sayang Warga telah berjalan sesuai SOP yang berlaku dan masyarakat juga mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan. Faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Simolawang adalah adanya komunikasi yang terjalin antara petugas administrasi kependudukan kelurahan dengan pihak RT,RW,dan KSH. Dimana pihak RT,RW,dan KSH akan meneruskan informasi adanya pelayanan Sayang Warga kepada masyarakat. Petugas administrasi kependudukan kelurahan juga memberikan sosialisai kepada warga terkait dengan pelaksanaan pelayanan Sayang Warga dan juga menghimbau kepada warga datang ke pelayanan Sayang Warga untuk menginformasikan kepada keluarga dan tetangga sekitar yang masih belum memiliki dokumen administrasi kependudukan seperti akta kelahiran,akta kematian,dan kartu keluarga yang belum memiliki barcode,bisa datang ke pelayanan Sayang Warga pada jadwal yang telah ditentukan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan Sayang Warga adalah tidak semua petugas kelurahan bisa melaksanakan pelayanan tersebut biasanya diakibatkan oleh petugas tersebut memiliki pekerjaan dan tugas yang bertabrakan dengan jadwal pelayanan sehingga membuat pelayanan Sayang Warga belum benar-benar maksimal dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyeleggaran Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Rahmadanik,D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1).
- Angkat,K. M.,Abdul K.,dan Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Aministrasi Publik*, 7(1).
- Handayani,F. A., & Nur,M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1).
- Rusmiyati, R. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah Otonom Kota Depok Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1).
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 1(2).
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1).
- Awaludin, T., Banga, W., & Basri, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Jasa Kepabeanan dan Cukai,Kantor Bea Dan Cukai Kendari). *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(1).

Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1).

Badan Pusat Statistik. 2021. Hasil Sensus Penduduk 2020. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html> (diakses pada tanggal 3 Desember 2022).

OMBUDSMAN RI. 2020. Mengenal Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> (diakses pada tanggal 3 Desember 2022)