

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KALIMASADA MELALUI KLAMPID NEW GENERATION DI KANTOR KELURAHAN GUNUNG SARI KECAMATAN DUKUH PAKIS KOTA SURABAYA

ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY OF THE KALIMASADA PROGRAM THROUGH KLAMPID NEW GENERATION AT THE GUNUNG SARI SUBDISTRICT OFFICE, DUKUH PAKIS SUBDISTRICT, SURABAYA CITY

Annisa Riskyatus Amalia¹, Nur Aini Mayasiana²

^{1,2} STIA Pembangunan, Jember

^{1,2} Ilmu Administrasi Publik

e-mail: 1annisariskyatusa@gmail.com, 2mayasiana30@gmail.com,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA) melalui Klampid New Generation di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya, dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan pemberian kualitas pelayanan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA), dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus kepengurusan data administrasi kependudukan melalui Klampid *New Generation* di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci serta observasi secara langsung terhadap pemberian pelayanan dan interaksi dengan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA) yang dibuat pemerintah menasar seluruh masyarakat, terutama yang belum melakukan pembaharuan dokumen administrasi dan belum membuat dokumen administrasi kependudukan. Dalam program yang dilaksanakan dengan melalui aplikasi Klampid *New Generation* yang telah ditetapkan untuk membantu mempermudah dan mempercepat jalannya proses pengajuan permohonan yang dilakukan oleh masyarakat melalui Kantor Kelurahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat suatu terobosan untuk melancarkan proses pengajuan permohonan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh yang melibatkan semua pihak pemberi layanan, dimana mereka ikut dalam membantu menjalankan program tersebut. Dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dengan lima dimensi yang ada seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. dalam sebuah kegiatan yang dilakukan dan dibuat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat pasti masih terdapat kekurangan yang terjadi pada proses pemberian suatu layanan pada bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan; Program Kalimasada.

ABSTRACT

This research aims to analyze the quality of service of the Environmental Community Aware Administration (KALIMASADA) Program through Klampid New Generation at the Gunung Sari Village Office, Dukuh Pakis District, Surabaya City, in improving public services. The research method used is descriptive qualitative to describe the quality of services provided by the Environmental Community Aware Administration (KALIMASADA) program, in increasing public awareness of the importance of

administering population administration data through Klampid New Generation at the Gunung Sari Village Office, Dukuh Pakis District, Surabaya City. Data was collected through in-depth interviews with key informants as well as direct observation of service delivery and interactions with the community. The research results show that the Government's Community Aware Administration Environmental Area (KALIMASADA) program targets all communities, especially those who have not updated their administrative documents and have not created population administration documents. The program is implemented through the Klampid New Generation application which has been established process carried out by the community through the Village Office. The Department of Population and Civil Registration has made a breakthrough to streamline the application submission process, by improving the overall quality of service involving all service providers, where they participate in helping run the program. In assessing the quality of services provided, it can be seen using five existing dimensions such as Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. In an activity carried out and created to provide assistance to the community, there are definitely still deficiencies that occur in the process of providing a service in the field of population administration services at the Gunung Sari Village Office, Dukuh Pakis District, Surabaya City.

Keywords: *Public Services; Service Quality; Kalimasada Program.*

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain. Administrasi kependudukan dapat memuat mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya, peristiwa kependudukan yang dimaksud antara lain mengenai perubahan alamat, pembuatan identitas kependudukan, pindah datang, perubahan status orang asing. Sedangkan peristiwa penting yang dimaksudkan seperti halnya kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang. Peristiwa tersebut dapat dicatat dan dilaporkan untuk dijadikan data identitas atau diterbitkan sebagai surat keterangan kependudukan (Hidayatullah & Muslim, 2023)

Pesatnya perkembangan teknologi informasi menuntut instansi pemerintah untuk melakukan pengolahan data secara terkomputerisasi dan otomatis serta menghasilkan informasi dan data dengan cepat dan akurat, sehingga meningkatkan kinerja pemerintah di berbagai bidang. Pemanfaatan teknologi informasi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengembangkan aplikasi dan *website*. Kualitas pelayanan publik harus diiringi dengan teknologi pendukung *digital support* dan kebutuhan masyarakat *participation* yang didengar oleh aparatur negara (Mayasiana et al., 2024).

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berinovasi untuk memberikan kemudahan layanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi aplikasi Klmpid *New Generation* untuk menjalankan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (KALIMASADA). Program ini menyasar pada masyarakat yang masih belum melakukan pembaharuan data adminduk. Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA) bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembaharuan administrasi kependudukan. Pelayanan publik adalah salah satu bagian yang sangat

penting dalam administrasi publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian jasa (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dalam organisasi yang penting dengan aturan dan prosedur dasar yang diuraikan mengatur suatu organisasi (Ristiani, 2020).

Adanya aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan. *E-LAMPID* adalah aplikasi pelaporan berbasis *website*, *E-LAMPID* digunakan untuk kepengurusan surat kelahiran, surat kematian, surat pindah dan datang di tingkat kecamatan dan kota. Dalam rangka tertib administrasi kependudukan, yang dapat diakses menggunakan *E-LAMPID*. Sedangkan *KLAMPID* merupakan proses dari kepengurusan Kawin, Lahir, Mati, Pindah dan Datang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus mengoptimalkan layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk mengembangkan inovasi bernama “*KLAMPID*” yang merupakan pengembangan dari layanan online sebelumnya yaitu *E-LAMPID*. *KLAMPID* adalah sistem informasi kependudukan terpadu yang dibuat dan dikembangkan oleh Kota Surabaya (Tarantika & Megawati 2022).

Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (*KALIMASADA*) ini juga dilatar belakangi oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melengkapi dokumen pengelolaan kependudukan, sehingga harus dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melakukan pengajuan permohonan administrasi. Salah satunya dengan upaya sosialisasi mengenai aplikasi *Klampid New Generation* yang melibatkan masyarakat. Yang dibantu oleh RT rintisan untuk menjalankan sosialisai dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat akan kepengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan (Isti’annah & Arif, 2023).

Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (*KALIMASADA*) menysasar seluruh masyarakat, terutama yang belum melakukan pembaharuan dokumen administrasi dan belum membuat dokumen administrasi kependudukan. Masih adanya masyarakat yang belum mengurus dokumen kependudukannya meski sudah diinformasikan oleh Ketua RT rintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (*KALIMASADA*) untuk mengurus pengajuan permohonan bisa langsung datang di Balai RW terdekat. Seperti halnya di Kelurahan Gunung Sari, yang merupakan pemerintahan tingkat bawah Kecamatan Dukuh Pakis yang membantu mempermudah pengajuan permohonan melalui aplikasi *Klampid New Generation* dalam memberikan pelayanan administrasi. Untuk menjalankan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (*KALIMASADA*) yang menekankan kepengurusan administrasi kependudukan di wilayah Kota Surabaya.

Aplikasi *Klampid New Generation* dalam pelaksanaan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (*KALIMASADA*) memberikan kemudahan dua belah pihak dari pihak masyarakat serta pihak instansi pemerintahan, dimana masyarakat dimudahkan dalam kepengurusan kependudukan yang tidak perlu harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Publik atau ke Kantor Kelurahan. Adanya aplikasi *Klampid New Generation* di Kelurahan Gunung Sari. Namun dalam pelaksanaan terdapat permasalahan seperti, adanya kesalahan redaksi dalam melakukan pengajuan permohonan sehingga masyarakat merasa kebingungan dalam melakukan pengajuan permohonan.

Sehingga adanya permasalahan tersebut akan berdampak dengan keterlambatan penyelesaian pengajuan permohonan. Diharapkan dengan adanya permasalahan yang dihadapi

pemerintah dalam menjalankan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA) ini merupakan gambaran kecil pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Sari. Untuk mengetahui lebih lanjut, maka perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui beberapa indikator yang tepat. Pada penelitian ini di fokuskan kepada pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Gunung Sari. Selain itu memungkinkan peneliti untuk memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami hubungan antara pelayanan publik dan kualitas pelayanan serta dapat memberikan rekomendasi kepada Kelurahan yang ada di wilayah Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan kepada organisasi, dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, maka dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut. prinsip dasar aturan dan prosedur yang ditetapkan dan ditujukan untuk memuaskan penerima manfaat layanan (Kurniawan & Tiarapuspa 2023).

Kualitas pelayanan adalah hasil interaksi dari berbagai aspek yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi pemerintahan tentunya harus memprhatikan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah 2011).

Hal ini tentunya berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemeberi layanan. Berikut merupakan hasil analisis kualitas pelayanan program Kalimasada melalui Klampid New Generation di kantor Kelurahan Gunung Sari berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan berfokus kepada studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan program kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi melalui klampid new generation di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Penelitian kualitatif dapat dihubungkan dengan lima jenis pendekatan yaitu penelitian dengan kategori penelitian narasi, fenomenologi, grounded theory, etnografi, dan studi kasus menurut Creswell, (2007). Penelitian kualitatif ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan penafsiran mengenai makna dan fakta yang relevan terhadap studi kasus di penelitian yang akan dilakukan serta dapat menjelaskan secara komperhensif mengenai berbagai aspek individu, suatu kelompok, suatu organisasi, program atau situasi sosial.

Dalam penelitian ini studi kasus yang ada dapat dijadikan eksplorasi konteks spesifik dan kompleksitas interaksi antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Lurah Siti Salmah, Kasi Pemerintahan Jami, Staff Pelayanan Sulastri, dan sebagian Masyarakat di Kelurahan Gunung Sari. Wawancara ini dilakukan secara terstruktur dan semi terstruktur untuk mendapatkan suatu pandangan tentang kualitas pelayanan publik dalam program kalimasada melalui klampid new generation dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembaharuan atau pembuatan data administrasi kependudukan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi pada Kelurahan Gunung Sari yang berada di Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Dengan alasan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Program Kalimasada Melalui Klampid New Generation di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Dengan teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara natural setting, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, dengan wawancara mendalam dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu pekerjaan sekelompok orang atau Lembaga birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Salah satu pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota yaitu mengenai administrasi kependudukan. Mengenai administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam penertiban dan penataan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat mengenai hak dasar setiap warga negara dan penduduk untuk memperoleh pelayanan besar atas barang, jasa dan pengelolaan yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Rurakyat, 2017).

Kualitas Pelayanan Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya dimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat umum yang dapat dimungkinkan ada perbandingan antara kinerja pelayanan yang telah ditargetkan oleh birokrasi, sehingga perlu adanya peningkatan secara komperhensif. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang

harus dilakukan untuk dapat mewujudkan pelayanan yang dikatakan berjalan efektif, efisien dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Dalam kualitas pelayanan dilihat dari aspek yang dipakai dalam mewujudkan kualitas pelayanannya, maka untuk menilai dan mengetahui apakah layanan yang diberikan tersebut kompeten atau tidak. Untuk menilai kualitas pelayanan publik ada aspek dimensi didalamnya, untuk penelitian ini kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu: Bukti Fisik (*Tangibel*), Keandalan (*Relibility*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*). Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, melakukan observasi secara langsung dilapangan serta mengkaji dokumen-dokumen yang relevan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat mengenai program yang dibuat yaitu Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA) melalui aplikasi Klampid *New Generation* yang dibuat untuk memudahkan proses pengajuan permohonan dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat suatu terobosan untuk melancarkan proses pengajuan permohoon, dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh yang melibatkan semua pihak pemberi layanan, dimana mereka ikut dalam membantu menjalankan program tersebut. Pelaksanaan dalam sebuah kegiatan yang dilakukan dan dibuat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat, pasti masih memiliki kekurangan yang kerap terjadi, adanya kekurangan yang terjadi pada proses pemberian suatu layanan pada bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya peneliti menemukan kekurangan didalam pelaksanaan yang dilakukan.

Berdasarkan dimensi yang dipakai oleh peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan yang digunakan yaitu dengan menggunakan lima dimensi diantaranya: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya saat ini melakukan penelitian secara kualitatif deskriptif mengenai lima dimensi yang merupakan hasil dari analisis kualitas pelayanan program Kalimasada melalui Klampid *New Generation* di Kantor Kelurahan Gunung Sari sebagai berikut:

a.) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kualitas pada dimensi *tangibles* Untuk pelayanan yang dibantu oleh pegawai pelayann sudah cukup baik dalam pemberian sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya, ini yang mencakup adanya kesediaan tempat tunggu pelayanan, yang baik untuk masyarakat biasa maupun penyandang disabilitas, untuk ruangan sudah ber AC, jaringan internet untuk pelayanan cukup baik, dan pemberian fasilitas dalam proses pelayanan juga tidak hanya di Kantor Kelurahan namun juga di Balai RW yang mana disana juga sudah diberikan fasilitas yang cukup memadai juga seperti halnya ada komputer yang menunjang proses pengajuan permohonan langsung di Balai RW tanpa harus datang ke kelurahan atau pun pencetakan pembuatan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b.) *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi *reliability* di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya dimana pelayanan yang diberikan cukup memuaskan dan sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan yang ada di Kantor Kelurahan serta Balai RW sudah dapat dipastikan pada dimensi ini bisa dikatakan baik dalam pemberian suatu layanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Baik dari

kemampuan waktu dalam penyelesaian permohonan, dengan menggunakan Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan serta adanya kompetensi yang dimiliki setiap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

c.) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Untuk dimensi *responsiveness*, masih dirasakan keluhan masyarakat yang lebih menginginkan kejelasan dalam memberikan penjelasan ketika adanya permasalahan yang belum dipahami oleh masyarakat. Mengenai permasalahan yang dikatakan adanya kesalahan redaksi dalam perlengkapan persyaratan. Sehingga masyarakat masih mengeluh dalam menyelesaikan persyaratan yang bermasalah dengan mereka harus mengurus ditempat awal dokumen tersebut diterbitkan. Dalam kesigapan pegawai pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup memuaskan.

d.) *Assurance* (Jaminan)

Selanjutnya *assurance* dimana pada dimensi ini memperlihatkan pemberian pelayanan yang baik dan memberikan jaminan kepastian di dalam proses penggunaan data masyarakat dan penyelesaian pengajuan permohonan data administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aplikasi Klampid New Generation dalam kepengurusan data administrasi kependudukan. Pemberian jainan tepat waktu dalam penyelesaian kepengurusan telah dilakukan secara baik dan cukup mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Pada jaminan untuk kepastian biaya yang digunakan tidak sama sekali ditemukan, sehingga pada pemberian pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan serta di Balai RW tidak dipungut biaya. Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh pegawai mendapatkan reaksi yang cukup memuaskan, dimana masyarakat merasa nyaman Ketika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

e.) *Empathy* (Empati)

Pada dimensi *empathy* pada pelayanan melalui aplikasi Klampid *New Generation* yang dilakukan oleh pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan pengajuan permohonan kepada masyarakat. Masyarakat merasa terbantu dalam melakukan pengajuan permohonan menggunakan aplikasi Klampid *New Generation*. Tanpa masyarakat harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Publik. Pemberian perhatian dalam kepengurusan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan memberikan dampak yang baik. Dimana masyarakat mendapatkan suatu perhatian dalam mendapatkan apa yang dibutuhkan. Pemberian pelayanan dengan sikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dikatakan cukup memuaskan dengan keramahan yang dimiliki pegawai ketika melakukan pengajuan permohonan. Sikap ramah yang dimaksudkan dimana pegawai pelayanan memberikan sikap yang baik kepada penerima layanan. Dengan juga pemberian layanan secara tulus ikhlas membantu masyarakat untuk mengurus pengajuan permohonan. Hal tersebut memberikan rasa empati kepada sesama dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas. Menjadi harapan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan yang dapat membuat nyaman dan tidak dirasakan sebuah diskriminasi didalam pemberian pelayanan. Pemberian pelayanan yang tidak memandang ras, agama, golongan sehingga dapat dikatakan pelayanan yang diberikan telah baik diterima masyarakat. Serta pada proses tersebut masyarakat tidak dipungut biaya jadi pelayanan yang diberikan tersebut gratis.

Namun masih terdapat pelayanan yang kurang baik sehingga mempengaruhi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Di Kantor Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya masih adanya keluhan mengenai permasalahan mengenai ketidak pahaman

masyarakat mengenai persyaratan yang bermasalah untuk kelengkapan dokumen persyaratan dalam proses pengajuan permohonan. Sehingga dalam proses penyelesaian pengajuan permohonan mengalami keterlambatan. Masyarakat juga masih belum sadar bahwa pembaharuan data administrasi sangat penting untuk kelangsungan hidup sebagai warga negara.

PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan menggunakan aspek yang dapat menunjang jalannya suatu program yang akan dilaksanakan. Seperti halnya pada pemberian kualitas pelayanan pada program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi kependudukan pada Kelurahan Gunung Sari ini dapat dilihat dengan lima dimensi yang dijalankan oleh pemberi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis peneliti diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Sari dari lima dimensi kualitas pelayanan. Masih dapat ditemukan kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat, dalam pemberian pelayanan oleh pegawai Kelurahan. Sehingga adanya keluhan tersebut menjadi hambatan didalam pelaksanaan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA) melalui Klampid *New Generation* di Kantor Kelurahan Gunung Sari.

Dari penelitian yang telah di lakukan terhadap kualitas pelayanan program Kalimasada melalui aplikasi Klampid *New Generation* maka saran yang akan peneliti berikan adalah:

1. Pemerintah dapat memberikan sosialisasi kepada instansi terkait yang berkaitan dalam penanganan kepengurusan administrasi kependudukan.
2. Dengan memperingkas lagi jalur birokrasi mengenai persyaratan pelayanan yang dilengkapi oleh masyarakat dalam kepengurusan permohonan.
3. Membuat sistem yang membantu masyarakat untuk menghubungi instansi terkait dengan kepengurusan administrasi jika ada terjadinya kesalahan redaksi, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke instansi tersebut hanya cukup secara online.

Pada penelitian ini meneliti pada lingkup wilayah Kelurahan Gunung Sari dalam pelaksanaan program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi (KALIMASADA) melalui aplikasi Klampid *New Generation* diharapkan untuk penelitian yang akan datang dapat melakukan penelitian terhadap program Pemerintah Kota melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara luas di seluruh Kelurahan yang ada di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing Among Five Approaches*. In Sage Publications.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan Publik.*, 78(2008), 2011–2012.
- Hidayatullah, T. B., & Muslim. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 02(01), 150–157.
- Isti'anah, S. N., & Arif, L. (2023). Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan

- Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsari. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 171–178. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13532>
- Kurniawan, A., & Tiarapuspa. (2023). Review Literatur Budaya Organisasi Dan Pelayanan Publik Dalam Penerapan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Instansi Pemerintahan. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 2247–2256. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.16924>
- Mayasiana, N. A., Prayitno, H., Heliastuti, S. B., & Wahyudi, E. (2024). Citizen Power As a Sustainable Transformation of Population Services. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(9), 1–17. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n9-016>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>
- Rurakyat. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. 2, 56–65.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123–1136. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1123-1136>