

Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya untuk Mengoptimalkan Administrasi di Era Society 5.0

**Dinar Ayu Fernanda¹, Nia Rachmawati Fiandoyo², Ela Choirunisa³,
Yuan Anindyka Rachma⁴, Endang Sholihatin⁵**

^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Publik, UPN “Veteran” Jawa Timur

⁵ Program Studi Manajemen, UPN “Veteran” Jawa Timur

e-mail: 23041010051@student.upnjatim.ac.id¹,
23041010064@student.upnjatim.ac.id², 23041010072@student.upnjatim.ac.id³,
23041010074@student.upnjatim.ac.id⁴, endang.sholihatin.ak@upnjatim.ac.id⁵

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kelurahan Kalirungkut Surabaya dan untuk mengetahui kualitas dan efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah jenis metode campuran kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data secara kualitatif menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi kepada informan 10 warga Kelurahan Kalirungkut Surabaya. Pengumpulan data secara kuantitatif menggunakan *google form* dengan jumlah responden sebanyak 160 orang. Simpulan yang didapatkan dari penelitian ini yaitu 1) tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan yaitu proses dan prosedur layanan yang diberikan cukup puas dengan presentase 52,4%, yang lainnya menjawab 4,3% kurang puas, yang lainnya menjawab 7,3% sangat puas dan, yang lainnya menjawab 36% merasa puas; dan 2) pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi baik datang secara langsung maupun melalui *website* <https://sippn.menpan.go.id/instansi/59235/pemerintah-kecamatan-rungkut/kelurahan-kalirungkut>, tetapi dalam situs layanan *online* tersebut hanya tersedia informasi terkait persyaratan berkas apa saja yang diperlukan (seperti pada saat pembuatan KTP, perpindahan tempat tinggal, pembaruan kartu keluarga, dsb) sehingga informasi lebih lengkapnya bisa datang langsung ke kantor Kelurahan Kalirungkut Surabaya.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Kelurahan Kalirungkut Surabaya, Administrasi*

Abstract

This research aims to determine the level of public satisfaction with services in Kalirungkut Subdistrict, Surabaya and to determine the quality and effectiveness of public services in Kalirungkut Subdistrict, Surabaya, which can be accessed by the entire community without discrimination. The method used in the research is a mixture of qualitative and quantitative

methods. Qualitative data collection used observation, interview and documentation techniques from 10 informants from Kalirungkut Subdistrict, Surabaya. Quantitative data collection used Google Form with a total of 160 respondents. The conclusions obtained from this research are 1) the level of public satisfaction with the services provided, namely the service processes and procedures provided are quite satisfied with a percentage of 52.4%, others answered 4.3% less satisfied, others answered 7.3% very satisfied and, others answered 36% were satisfied; and 2) public services in Kalirungkut Subdistrict, Surabaya can be accessed by the entire community without discrimination, whether visiting in person or via the website <https://sippn.menpan.go.id/instansi/59235/govt-kecamatan-rungkut/kelurahan-kali-rungkut> , but on the online service site only information is available regarding what file requirements are needed (such as when making an ID card, moving residence, renewing a family card, etc.) so that more complete information can come directly to the Kalirungkut Surabaya District office.

Keywords : *Public Services, Kalirungkut Village Surabaya, Administration*

PENDAHULUAN

Manusia dan teknologi saling berintegrasi untuk mencapai kehidupan yang lebih baik, transformasi dalam pelayanan publik menjadi krusial pada era Society 5.0. Pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, dan transparan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong kemajuan bangsa. Kelurahan Kalirungkut, Surabaya, sebagai contoh kelurahan di Indonesia, memainkan peran penting dalam mewujudkan standar pelayanan publik yang optimal di era ini (Erlianti et al., 2019).

Pemerintah memiliki tugas pokok dan fungsi yang berdampak langsung terdapa kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) merupakan kunci dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan pada era Society 5.0. Kelurahan Kalirungkut, dengan penduduk yang padat, telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ini termasuk penggunaan sistem pelayanan online dan infrastruktur fisik yang representatif seperti gedung kelurahan yang memadai (Fitriani et al., 2022)

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengoptimalkan administrasi pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya sesuai dengan tuntutan era Society 5.0. Ada dua rumusan masalah utama dalam penelitian ini. Pertama, mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan untuk mengetahui area-area yang perlu ditingkatkan di Kelurahan Kalirungkut. Kedua, menilai aksesibilitas pelayanan publik di kelurahan ini agar dapat dipastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam akses terhadap layanan (Abdussamad et al., 2024).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan. Pertama, memberikan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat akan memberikan dasar yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Kalirungkut Surabaya. Kedua, masukan dari penelitian ini akan membantu dalam perumusan strategi untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat tanpa terjadi diskriminasi.

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik di era Society 5.0. Dengan memanfaatkan temuan dari penelitian ini, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi area-area di mana perubahan dan investasi diperlukan untuk menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dalam menghadapi era baru yang ditenagai oleh integrasi teknologi dan kebutuhan masyarakat yang berkembang pesat.

Penelitian sebelumnya yang relevan pernah dilakukan oleh:

1. Sholihatin, dkk. (2023) berjudul "Pengaruh Penggunaan Bahasa Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPN "Veteran" Jatim". Hasil penelitian ini menjelaskan tentang tingkat pemahaman dan penggunaan serta keefektifan penggunaan bahasa Indonesia yang digunakan dalam portal layanan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN.
2. Maharani, dkk. (2023) berjudul "Optimalisasi Program Administrasi Kependudukan Kawasan Sadar Lingkungan (KALIMASADA) di Kecamatan Pakal Kota Surabaya". Hasil penelitian ini menjelaskan tentang adanya koordinasi (hubungan) antara petugas, KASIPEM, dan Ketua RT dalam program KALIMASADA sehingga hal tersebut meminimalisir waktu dan biaya.
3. Nanda, dkk. (2023) berjudul "Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Era Reformasi Birokrasi". Penelitian ini menjelaskan tentang etika aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kelurahan Mojo, Kecamatan Gubeng, Surabaya dalam proses melayani masyarakat.
4. Arifin, dkk. (2022) berjudul "Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Kehumasan, Informasi dan Komunikasi Publik di Provinsi Sulawesi Selatan)". Penelitian ini menjelaskan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya yang dilaksanakan di bidang Humas, Informasi, dan Komunikasi Publik, Provinsi Sulawesi Selatan.
5. Ashari, (2020) berjudul "Inovasi Layanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-master Pada Badan Kepegawaian Provinsi Jawa Timur". Penelitian ini menghasilkan informasi tentang inovasi *e-master* Badan Kepegawaian Daerah (BKD), Provinsi Jawa Timur ditinjau dari atribut inovasi.
6. Bima, (2022) berjudul "Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kota Surabaya". Hasil penelitian tersebut yaitu mengetahui adanya tujuan dalam memberi kemudahan akses layanan publik dan permohonan berkas administrasi kependudukan secara online.

Penelitian kali ini berjudul "Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya untuk Mengoptimalkan Administrasi di Era Society 5.0". Keunggulan penelitian ini adalah Keunggulan dari Penelitian kami karena dalam Pengambilan data tidak hanya dengan menggunakan melalui wawancara secara langsung maupun secara tidak langsung tetapi, kami juga menggunakan Pengambilan data dengan membuat google form/angket yang dimana nanti kami mendapatkan informasi dari hasil *google form*/angket tersebut. Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kelurahan kalirungkut surabaya; dan

- 2) Untuk mengetahui apakah pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi.

Pelayanan Publik

Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2013: 199) mendefinisikan tentang pelayanan publik yang diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang berkaitan dengan sejumlah manusia serta mempunyai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan/kesatuan, serta menawarkan kepuasan, meskipun hasil dari kegiatan tersebut tidak terikat terhadap suatu produk yang bersifat sifik.

David Obsborn dan Ted Geabler (dalam Harbani Pasolog, 2010: 130) mendefisikan konsep *seinventing government* yaitu bahwa “pemerintah dalam proses menghasilkan pelayanan atau jasa harus memperhatikan tingkat kebutuhan serta keinginan masyarakat (*costumer driven government*) untung menghasilkan pelayanan atau jasa yang dapat dikonsumsi masyarakat secara memuaskan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat (konsumen/pelanggan) yaitu di antaranya adalah persepsi atau tanggapan dari bagaian dari masyarakat tersevur rerhadap kualitas pelayanan.

Aksesibilitas Pelayanan Publik

Teori aksesibilitas dalam pelayanan publik berfokus pada menjamin kesetaraan akses terhadap layanan bagi semua individu, termasuk penyandang disabilitas. Teori ini menekankan pentingnya menciptakan lingkungan inklusif yang mengakomodasi kebutuhan beragam populasi, seperti penyandang disabilitas. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas, infrastruktur, dan layanan yang mudah diakses dan digunakan oleh semua orang, tanpa memandang kemampuan fisik atau mental mereka. Konsep aksesibilitas dalam pelayanan publik didukung oleh berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengamanatkan penyediaan layanan yang inklusif dan dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Teori ini menggaris bawahi pentingnya menghilangkan hambatan dan memastikan bahwa layanan publik dirancang dan dilaksanakan dengan cara yang mendorong kesetaraan peluang dan partisipasi bagi semua orang di Masyarakat.

Mengoptimalkan Administrasi di Era Society 5.0

Mengoptimalkan administrasi di era Society 5.0 memerlukan transformasi birokrasi yang lebih inovatif dan efisien. Era Society 5.0 mengacu pada konsep yang menerapkan teknologi pada revolusi industri 4.0, namun dengan fokus pada aspek humaniora untuk menciptakan cara-cara yang lebih berorientasi pada kualitas hidup manusia. Dalam era ini, administrasi perkantoran harus berorientasi pada pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah, penyederhanaan berbagai regulasi, dan meningkatkan daya saing daerah di era global. Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan ini yaitu melakukan proses reformasi birokrasi yang lebih komprehensif, termasuk di dalamnya adalah pengembangan tingkat kualitas sumber daya manusia (SDM) untuk lebih optimal sehingga mampu untuk meningkatkan kredibilitas suatu organiasi dengan dilakukan upaya untuk peningkatakan efisiensi masing-masing aparatur birokrasi di bidang informasi, komunikasi, dan teknolofi (TIK). SDM aparatur birokrasi tersebut harus berpusat pada pemanfaatan teknologi dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintah dan

menyerdahakan berbagai regulasi yang ada, serta peningkatan daya saing daerah di era global ini.

Selain itu, perlu dilakukan penguatan reformasi birokrasi menuju era Society 5.0 dengan membangun reformasi birokrasi yang lebih berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik, dengan memasang target-target efektif, mendesain program percepatan layanan yang lebih pro terhadap warga masyarakat, membentuk Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berjiwa melayani bukan mental dilayani, memegang teguh prinsip asas umum pemerintahan yang baik serta jauh dari perbuatan KKN, dan maladministrasi. Dalam era Society 5.0, administrasi publik harus berorientasi pada pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah, penyederhanaan berbagai regulasi, dan meningkatkan daya saing daerah di era global. Dengan demikian, administrasi publik dapat lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Kelurahan Kalirungkut Surabaya

Alasan kami mengambil penelitian yang bertempat di kelurahan kalirungkut karena salah satu dari kelompok kami merupakan penduduk dari Kalirungkut dan mengalami tentang masalah di kelurahan tersebut, maka dari itu kami memutuskan untuk mengambil lokasi tersebut untuk dijadikan dalam penelitian kami terhadap warga Kalirungkut rt/rw untuk mengetahui lebih banyak lagi apakah warga di kalirungkut juga merasakan hal yang sama atau kejadian yang sama. Contohnya, seperti pada bagian penanganan terhadap masyarakat saat mengajukan pembuatan ktp, yang dimana dalam proses tersebut sangat lama dan terjadi kesalahan saat menginput data dan menyebabkan proses dalam pembuatan ktp ini sangat lama sehingga proses tersebut sampai dipindah ke pusat yaitu yang bertempat di Siola agar dapat terselesaikan dengan segera.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode campuran, yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 10 informan warga Kelurahan Kalirungkut Surabaya dilakukan untuk mendapatkan data. Pengumpulan data tersebut termasuk pada teknik kualitatif. Pengumpulan data juga dilakukan dengan cara kuantitatif dengan menyediakan *google form* dengan jumlah responden keseluruhan adalah 160 orang. Metode penelitian campuran kualitatif dan kuantitatif memiliki ciri-ciri yaitu meminimalkan kelemahan serta memunculkan kekuatan dari metode campuran ini secara eksklusif. Penelitian ini juga memanfaatkan pendekatan campuran secara bersama-sama serta berimbang dalam prosesnya untuk pengumpulan data atau pun proses analisis, dan kemudian melakukan perbandingan data yang telah diperoleh untuk melihat data yang dapat digabungkan atau dibedakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik wawancara tersebut dilakukan kepada warga Kelurahan Kalirungkut Surabaya dengan 10 informan dan responden sebanyak 160 orang melalui *google form*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan di Kelurahan Kalirungkut Surabaya

Penelitian yang telah kami lakukan bahwasannya: 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menjadi dasar peningkatan pelayanan di Kelurahan Kalirungkut Surabaya. Setelah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan melalui google form, maka hasil yang didapat mayoritas menjawab cukup baik. Maka dari itu perlu dilakukan peningkatan terhadap proses dan prosedur layanan yang diberikan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan di kelurahan Kalirungkut Surabaya. Dengan berfokus pada point-point ini, Kelurahan Kalirungkut Surabaya dapat berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sehingga meletakkan dasar bagi peningkatan pelayanan di wilayah tersebut. 2) Untuk menilai dan memastikan bahwa pelayanan publik di kelurahan kalirungkut surabaya dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Setelah mengetahui penilaian dari masyarakat tentang pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya tanpa adanya diskriminasi harus tersedia informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat dengan keterbatasan fisik seperti orang tua, anak, dan orang dengan disabilitas. Memastikan bahwa fasilitas dan infrastruktur yang digunakan aksesibel dan mudah digunakan oleh mereka, komunikasi dan informasi yang jelas dan efektif diperlukan untuk mengakses pelayanan publik, pelayanan yang diberikan harus secara profesional dan ramah serta pengawasan dan evaluasi yang terus menerus harus dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses seluruh masyarakat tanpa diskriminasi dan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memastikan bahwa hak-hak dasar masyarakat terjamin.

Penelitian ini menginvestigasi tingkat kepuasan dan penilaian masyarakat terhadap layanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya, berdasarkan wawancara dengan 160 responden yang telah menggunakan layanan publik di kelurahan tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat (52,4%) merasa cukup puas dengan proses dan prosedur layanan yang diberikan. Namun, sekitar 4,3% responden menyatakan ketidakpuasan mereka terutama terkait dengan waktu tunggu dan keramahan petugas. Dalam hal penilaian terhadap kualitas SDM, mayoritas responden (45,7%) menilai bahwa keahlian dan pengetahuan petugas pelayanan cukup baik. Namun, hanya 47% yang memberi penilaian positif terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan (Pristikawati & Oktariyanda, 2016). Dari segi sarana dan prasarana, mayoritas responden (60,4%) merasa bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Kelurahan Kalirungkut Surabaya cukup memadai. Meskipun demikian, hanya 51,8% dari mereka yang memberi penilaian cukup baik terhadap keadaan aktual dari sarana dan prasarana yang tersedia. Ini menunjukkan bahwa meskipun tersedia dengan cukup, ada ruang untuk peningkatan dalam hal pemeliharaan dan kualitas dari sarana tersebut. Sebaliknya, sebanyak 73% responden menganggap akses terhadap sarana dan prasarana cukup mudah, menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik terhadap layanan publik di kelurahan ini dianggap cukup memuaskan oleh mayoritas (Mareta, 2024).

Di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan layanan online (51,2%) dan kemudahan

penggunaannya (49%). Namun, hanya 51,8% dari mereka yang merasa layanan online yang disediakan sudah cukup andal dan aman. Hal ini menunjukkan bahwa sementara penerapan TIK telah memberikan manfaat dalam mempermudah akses dan penggunaan layanan publik, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kehandalan dan keamanan layanan online yang disediakan oleh Kelurahan Kalirungkut Surabaya, agar masyarakat merasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakannya (Saepudin et al., 2024). Dalam hal regulasi dan kebijakan, mayoritas responden (37,8%) merasa bahwa regulasi dan kebijakan sudah merasa baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tetapi hanya 48,2% yang merasa efektivitas penegakan regulasi sudah cukup baik. Selanjutnya, aspek budaya dan nilai-nilai masyarakat memainkan peran penting dalam pelayanan publik. Responden mengidentifikasi semangat gotong royong, saling menghormati, dan kesadaran partisipasi sebagai faktor pendukung. Namun, individualisme, sikap apatis, dan kurangnya kontrol sosial dianggap sebagai hambatan. Strategi untuk mengoptimalkan layanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya mencakup beberapa langkah penting. Pertama, diperlukan peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) melalui pelatihan dan pengembangan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas layanan publik, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan ramah kepada Masyarakat.

Beberapa masyarakat ada juga yang kurang setuju dalam mengisi gform tersebut pada bagian ketersediaan sarana dan prasarana di kelurahan kalirungkut surabaya terdapat 7,3% menjawab masih kurang memadai, pada bagian keadaan sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Kalirungkut Surabaya terdapat 7.9% menjawab masih kurang baik, pada bagian kemudahan dalam mengakses sarana prasarana di kelurahan kalirungkut surabaya terdapat 8% menjawab masih kurang mudah, pada bagian penilaian positif terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan di Kelurahan Kalirungkut terdapat 6,1% menjawab kurang baik, pada bagian proses dan prosedur dalam layanan publik yang diberikan di kelurahan kalirungkut terdapat 4,3% menjawab kurang puas, pada bagian keahlian dan pengetahuan petugas pelayanan di Kelurahan Kalirungkut terdapat 3,7% menjawab kurang baik, pada bagian sikap kesopanan dan keramahan petugas di Kelurahan Kalirungkut terdapat 6,7% menjawab kurang baik, pada bagian ketersediaan layanan online di Kelurahan Kalirungkut terdapat 4,3% menjawab kurang tersedia, pada bagian kemudahan dalam layanan online di Kelurahan Kalirungkut terdapat 5,5% menjawab kurang mudah, pada bagian efektivitas terhadap regulasi dan kebijakan apakah sudah cukup baik terdapat 6,1% menjawab kurang baik, pada bagian keandalan dan keamanan terhadap layanan online di Kelurahan Kalirungkut terdapat 3,1% menjawab kurang andal dan kurang aman, pada bagian masyarakat apakah regulasi dan kebijakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terdapat 3,7% menjawab kurang baik.

Berikut merupakan hasil dari wawancara yang sudah kami lakukan dengan beberapa Gen Z di Kalirungkut Surabaya :

Menurut **penjelasan dari Kak Ayu** bahwasanya :

“Untuk mengenai pelayanan publik sendiri, saya dulu pernah mengajukan pembuatan KTP, dan waktu itu setelah melakukan foto dan sidik jari lainnya saya diberi penjelasan bahwa KTP nya jadi sekitar satu minggu pada hari itu. Seling satu minggu saya masih belum

mendapatkan WhatsApp untuk pengambilan KTP jadi saya tunggu kurang lebih sekitar satu bulan. Setelah satu bulan juga masih belum jadi, karena saya saat itu butuh KTP dengan cepat untuk mendaftar pekerjaan jadi saya datang kembali ke kecamatan, setelah saya datang dan itu masih belum jadi dan benar-benar dilempar-lempar untuk masalah KTP ini, yang buat makin kesal nya dengan respon pegawainya yang saya rasa mungkin judes ya. Dan ya KTP saya jadinya sekitar 3 bulanan baru mendapatkan WhatsApp untuk pengambilan di Kelurahan. Jadi kedepannya untuk bisa lebih efektif dan untuk pegawai bisa lebih ramah dan murah senyum.”

Menurut **penjelasan dari Kak Rachma** bahwasanya :

“Dari saya sendiri mungkin sudah cukup baik, tetapi dari orang tua saya pernah mengalami kesalahan pada pembuatan KTP nya. Untuk permasalahannya dulu Ibu saya pernah mengganti nama nya di KTP untuk penambahan Gelar nya jadi Ibu saya langsung datang ke Kecamatan untuk melakukan perubahan tersebut. Dan respon dari pegawai nya cukup ramah diawal dan diarahkan untuk menunggu beberapa hari bisa datang kembali setelah mendapatkan WhatsApp dari pihak Kecamatan. Tetapi setelah di tunggu selama dua minggu masih belum dapat WhatsApp jadi Ibu saya sepulang kerja nya langsung mendatangi kecamatan untuk mempertanyakan pembetulan nama nya, dan disitu ibu saya mendapatkan pelayanan kurang baik bahwa Ibu saya di anggap tidak sabar dan tidak mengetahui kalau tugas di kecamatan juga banyak. Dan ibu saya dianjurkan ke Siola dulu, dan besoknya ibu saya langsung ke Siola. Dan ya sama masih dilempar-lempar juga akhirnya Ibu saya mengambil KTP nya kembali dan tidak jadi menambahkan Gelar di namanya, karena ya ibu saya kerja juga jadi harus tetap membawa KTP. Kalau saran dari saya bisa lebih baik kedepannya saja untuk pelayanannya.”

Menurut **penjelasan dari Kak Manda** bahwasanya :

“Kalau permasalahan pelayanan publik, keluarga saya pernah mengalami masalah itu juga waktu pembaruan KK di Kelurahan. Dikarenakan saya waktu itu lagi merantau untuk kuliah jadi saya tidak bisa membantu ibu saya. Kata ibu saya untuk proses melakukan pembaruan KK nya aman-aman saja dan cepat sesuai tenggat yang diberikan oleh pegawainya, tetapi yang buat ibu saya kurang nyaman ialah dengan respon dari pegawai nya yang dirasa kurang sopan. Karena pada saat itu ibu saya disuruh mendaftar di aplikasi karena ibu saya ini kurang paham mengenai gadget jadi ibu saya agak lama karena harus bolak-balik menelfon saya dan para pegawai nya tidak bisa membantu dengan baik atau kurang telaten pada ibu saya, jadi ibu saya merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik pada saat itu. Jadi untuk kedepannya pelayanannya juga bisa lebih baik dan lebih ramah”.

Menurut **penjelasan dari Kak Maya** bahwasanya :

“Pada saat itu saya mau mengurus registrasi kuliah saya, di waktu itu saya mau mendaftarkan KIP-K nah syarat pembuatannya harus punya SKPM, karena saya belum punya jadi saya mau mengurus ke RT RW setelah menemui RT saya, kata beliau harus mengurus di Dinas Pendidikan dengan alasan RT RW sudah tidak bisa membuat itu lagi dan harus langsung ke pusatnya dan saya dibuatkan surat pengantar untuk ke Dinas Pendidikan, setelah itu saya langsung ke Dinas Pendidikan sesampainya disana saya ditolak karena tidak harus meminta di Dinas Pendidikan cukup dari RT RW dan akhirnya saya balik lagi menyampaikan informasi tersebut ke RT saya, dan tetap saja RTRW tidak dapat

membuatkan surat tersebut, dikarenakan pendaftaran sudah mau tutup dan informasi yang saya dapatkan ini tidak terarah jadi saya putuskan untuk tidak jadi mendaftarkan, padahal untuk teman saya juga membuat SKPM aman-aman saja tidak di lempar-lempar seperti ini. Untuk selanjutnya mungkin urusan yang seperti ini bisa satu arah dan tidak membuat kebingungan atau terjadi miskomunikasi.”

Menurut **penjelasan dari Kak Kezia** bahwasanya :

“Pada saat itu saya mengajukan pembuatan KTP, selanjutnya saya mengikuti prosedur dengan baik dengan petugas pun berkata untuk menunggu satu minggu nanti KTP-nya akan jadi. namun ternyata seminggu kemudian saya datang ke kecamatan untuk mengambil KTP tetapi yang terjadi KTP saya masih belum selesai hal itu sering berulang kali terjadi sampai dalam waktu kurang satu bulan tidak kunjung selesai juga KTP saya. alhasil setelah diselidiki di kelurahan ternyata pihak kelurahan salah memasukkan data yang menyebabkan data saya tertukar dengan data orang lain di kecamatan kelurahan lain. Oleh hal itu pihak kelurahan meminta saya untuk datang langsung ke siola agar langsung diproses oleh pusat. setelah saya sampai di siola semua data diblokir terlebih dahulu setelah itu membuat data yang baru dengan foto yang baru. Setelah melaksanakan prosedur dari pihak siola seminggu kemudian pihak siola mengatakan untuk mengambil KTP tersebut ke kecamatan. Saran dari saya bisa lebih teliti untuk pengecekan data dan dapat dicek ulang sebelum di entry agar tidak terjadi hal seperti ini lagi kedepannya.”

Menurut **penjelasan dari Kak Zulmi** bahwasanya:

“Untuk saya sendiri tidak memiliki permasalahan, tetapi tante saya yang memiliki pengalaman yang kurang baik di kelurahan tersebut. Yaitu pada saat beliau mengurus surat domisili/pemindahan tempat tinggal dan tante saya sudah mengikuti prosedur dengan baik tetapi menurut pegawai disana masih saja ada yang kurang sehingga tante saya harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan agar sesuai, tante saya juga mengeluhkan atas pelayanan yang lambat yang kurang responsif sehingga membuat tante saya merasa kesal ketika menunggu lama untuk mendapatkan layanan.”

Menurut **penjelasan dari Kak Zein** bahwasanya:

“Masalah pelayanan saya pernah mengalaminya pada tahun 2017, diwaktu itu saya sudah melakukan semua prosedur sampai di kegiatan foto foto untuk KTP. Fotonya di Kecamatan Rungkut. nah setelah foto, saya ditawari petugasnya untuk mengambil KTP di dispenduk atau di kelurahan saja. saya waktu itu memilih untuk mengambil di kelurahan karena menghemat waktu. saya mendapatkan secarik kertas yg berisi tanggal pengambilan KTP, disitu tertera bahwa KTP akan jadi pada 2 minggu kedepan. setelah 2 minggu, saya kembali lagi tetapi belum jadi dengan alasan blanko KTP habis. setelah itu saya di kasih secarik kertas lagi untuk pengambilan di tanggal selanjutnya, tetapi tetap sama saja ketika saya datang kembali, KTP belum jadi dengan alasan yang sama. sehingga saya cukup geram dengan alasan tersebut, saya langsung menuju ke dispenduk untuk cetak sendiri, tetapi lagi lagi alasannya masih sama. saya sudah cukup kesal dan akhirnya saya tidak mengambil KTP selama kurang lebih 2 tahun.”

Menurut **penjelasan dari Kak Rinda** bahwasanya:

“Jadi pada saat itu saya mengurus KTP, saya sudah membawa perlengkapan bekasnya itu semuanya lengkap dan sesuai berdasarkan pada prosedur yang diberikan oleh pegawai di

sana, namun pada saat pengambilan foto untuk KTP pegawai yang bekerja itu tidak ada pada saat jam kerja, sehingga hal tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu kedatangan petugas yang bersangkutan, dan pada saat itu sudah banyak yang mengantri. jadi pada intinya permasalahannya ada pada ketidakdisiplinan pegawai di jam kerja.”

Menurut **penjelasan dari Kak Winda** bahwasanya:

“Kalau dari saya sendiri tidak pernah, tetapi waktu saya mengantar kakak saya. Saat itu, bukan masalah tentang pelayanannya, akan tetapi kedisiplinan pegawainya. Ketepatan waktu aparat kelurahan merupakan hal yang penting dan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang berkepentingan di Kantor Kelurahan Kalirungkut. Oleh karena itu, kesuksesan dalam memberikan pelayan kepada masyarakat harus didukung dengan kedisiplinan yang harus dimiliki pegawai. Jam kantor dimulai dari pukul 08.00, akan tetapi masih ditemukan banyak sekali pegawai yang baru masuk kerja di jam 09.00 pagi. Hal tersebut tentu saja membuat masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Saat itu, kakak saya mengurus surat pengantar nikah di jam 08.00 pagi, kedatangan kami yang di awal waktu tersebut bertujuan untuk agar terhindar dari nomor antrian yang panjang, akan tetapi ternyata pada kenyataannya pegawai kelurahan tersebut masih belum banyak yang datang. Kondisi tersebut terpaksa membuat kami kebalikan pulang untuk makan di rumah, dan pada jam 09.00 kami kembali berangkat menuju ke kantor kelurahan”.

Menurut **penjelasan dari kak Feby** bahwasanya:

“Pada waktu itu saya akan mengurus akte kelahiran saya, karena saya belum mengurus sebab orang tua saya sudah meninggal sejak saya kecil. Nah, waktu saya mengurus di Loket satu itu berkas-berkas sudah dianggap lengkap. Tetapi saat di loket dua saya dimintai tentang akte kematian orang tua saya. Saya bilang kalaun akta kematian orang tua saya sudah hilang. Tapi sama pihak Kelurahan nya saya disuruh mengurus di kepolisian terlebih dahulu, kan itu sangat merepotkan dan saya juga butuh nya cepat, ya akhirnya tidak saya urus sampe saya tanya di informasi ke call center nya kalau ternyata cuma harus buat surat pernyataan saja. Tapi sampai sekarang belum sempet saya urus lagi.”

Mengetahui Apakah Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya dapat Diakses oleh Seluruh Masyarakat tanpa Diskriminasi.

Peningkatan sarana dan prasarana dengan infrastruktur modern menjadi prioritas. Dengan menyediakan peralatan dan fasilitas yang lebih baik dan terkini, kelurahan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan publik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas pendukung lainnya. Selanjutnya, pengembangan TIK untuk layanan online yang lebih mudah diakses merupakan langkah progresif. Dengan memperbaiki platform dan pengalaman pengguna layanan online, kelurahan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam berinteraksi dengan pelayanan publik, sesuai dengan harapan masyarakat akan kemajuan teknologi. Langkah terakhir adalah menyelaraskan regulasi dengan kebutuhan masyarakat, dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip Society 5.0. Ini mencakup memastikan bahwa aturan dan kebijakan yang ada mendukung transparansi, partisipasi, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan

terkait layanan publik. Peran aktif masyarakat sangat diperlukan dalam implementasi strategi ini.

Masyarakat perlu berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan publik, memberikan masukan yang konstruktif, dan melakukan kontrol sosial terhadap kualitas dan efektivitas layanan yang disediakan. Harapan dan aspirasi masyarakat adalah agar layanan publik di Kelurahan Kalirungkut terus meningkat dalam kualitasnya, dengan menjadi lebih cepat, mudah diakses, dan transparan. Masyarakat juga berharap dapat lebih terlibat dalam pengambilan keputusan terkait layanan publik serta memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal untuk memberikan layanan yang lebih baik dan efisien. Dengan demikian, kolaborasi antara pemerintah daerah dan masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan perbaikan yang berkelanjutan dalam layanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya.

Pada bidang administrasi publik di Indonesia, pelayanan publik merupakan hal yang menjadi fokus penelitiannya. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus terus diperbarui dan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tersebut harus sesuai dengan paradigma serta format pelayanan, sehingga mampu untuk merespon segala permintaan dan keluhan masyarakat yang dinamis. Aparatur Sipil Negara adalah bagian dari fungsi utama pemerintah dan sebagai lembaga yang harus memenuhi dan berkomitmen untuk melayani kebutuhan masyarakat. Kewajiban pemerintah adalah menghasilkan barang & jasa yang bersifat ekonomis, efektif, efisien, serta bertanggung jawab kepada semua aspek yang membutuhkan. Pegawai negeri harus mampu untuk menghadapi segala respon atau reaksi masyarakat yang semakin kritis dan harus dapat mengatur posisi serta perannya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Dengan demikian, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan untuk memenuhi kepentingan suatu organisasi baik individu atau pun masyarakat yang sesuai dengan aturan serta prosedur yang telah diatur/ditetapkan. Oleh karena itu, segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan harus dilalukan secara maksimal dan sebaik-baiknya sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Kondisi sosial berkembang dengan dinamis. Hal tersebut dapat diartikan bahwa masyarakat memiliki tingkat kesadaran yang semakin meningkat terkait dengan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan berbangsa. Kondisi tersebut juga membuat masyarakat berani menyuarakan pendapat, keinginan, dan bersikap kritis dan berani untuk menilai dan mengontrol tindakan pemerintah. Pemerintah untuk menghadapi kondisi tersebut harus mampu untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang bersifat profesional, efektif, sederhana, dan terspesialisasi. Pelayanan yang diberikan pemerintah juga harus bersifat transparan, terbuka, tepat waktu, serta mudah untuk adaptasi, dan di lain sisi harus bersifat manusiawi untuk meningkatkan kemampuan individu dan masyarakat agar secara aktif dapat menentukan masa depan mereka sendiri. Untuk memaksimalkan fungsi pelayanan publik tersebut, pemerintah diharapkan dapat melakukan perbaikan pelayanan publik. Perbaikan tersebut menjadi hal yang penting dalam proses reformasi birokrasi sebagai upaya untuk mengubah pola pikir yang optimal, dan harus terdapat standard yang mampu mengukur pelayanan yang telah diberikan birokrasi pada masyarakat. Standarisasi pelayanan publik dalam satu kewenangan

tertual dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1. Edisi 63 Tahun 2023 yang berisi sebagai berikut.

- a) Prosedur pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan
- c) Kejelasan petugas pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan
- f) Kemampuan petugas pelayanan
- g) Kecepatan pelayanan
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan
- i) Kesopanan dan keramahan petugas
- j) Kewajaran biaya pelayanan
- k) Kepastian biaya pelayanan
- l) Kepastian jadwal pelayanan
- m) Kenyamanan lingkungan
- n) Keamanan pelayanan

Etika merupakan salah satu yang harus dijadikan pedoman dan acuan yang harus dimiliki setiap pegawai. Hal tersebut agar pegawai mampu bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Namun, proses pembentukan etika dan implementasi etika tersebut memiliki faktor pendukung dan penghambat yaitu sebagai berikut.

a. Faktor Pendukung

1. Keterampilan dan Kecepatan Pegawai
Pegawai di Kelurahan Kalirungkut Surabaya memiliki keterampilan dan kecepatan dalam melayani masyarakat dengan baik, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan
2. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasana di kantor Kelurahan Kalirungkut Surabaya dan sudah memadai. Hal tersebut sesuai dengan hasil di penelitian, yaitu di setiap balai RW dan kantor kelurahan telah memiliki peralatan yang cukup lengkap dan ruangan yang dapat menunjang proses pelayanan.
3. Kesadaran Pegawai
Pegawai di kantor Kelurahan Kalirungkut Surabaya sudah memiliki kesadaran yang cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian, yaitu pegawai telah memiliki sikap memperlakukan masyarakat secara adil yang merata dan tidak membedakan dan tidak melakukan diskriminasi. Pelayanan publik harus mengutamakan suasana yang harmonis sehingga masyarakat dapat puas dengan pelayanan yang telah diberikan tersebut.

b. Faktor Penghambat

1. Kurangnya Pengawasan Terhadap Pegawai
Melakukan pengawasan saat melakukan proses pelayanan merupakan salah satu upaya yang penting sebab dengan melakukan pengawasan tersebut akan menimalisir kemungkinan-kemungkinan kejadian yang tidak diinginkan. Di kantor

Kelurahan Kalirungkut Surabaya aspek pengawasan harus diperbaiki dan ditingkatkan sebab masih ditemukan pegawai yang tidak berkerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Kondisi tersebutlah yang membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Strategi Pelayanan

Terdapat keluhan yang diberikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Kalirungkut Surabaya, sehingga perlu adanya perbaikan terhadap strategi pelayanan. Keluhan tersebut mengungkapkan bahwa salah satu pegawai membuat proses pelayanan yang bertele-tele dan ribet yang kemudian membuat masyarakat merasa bingung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut di atas, kesimpulan penelitian ini yaitu 1) tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan yaitu proses dan prosedur layanan yang diberikan cukup puas dengan presentase 52,4%, yang lainnya menjawab 4,3% kurang puas, yang lainnya menjawab 7,3% sangat puas dan, yang lainnya menjawab 36% merasa puas; dan 2) pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi baik datang secara langsung maupun melalui website <https://sippn.menpan.go.id/instansi/59235/pemerintah-kecamatan-rungkut/kelurahan-kali-rungkut>, tetapi dalam situs layanan online tersebut hanya tersedia informasi terkait persyaratan berkas apa saja yang diperlukan sehingga informasi lebih lengkapnya bisa datang langsung ke kantor kelurahan kalirungkut Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J., Sakir, M., & Dunggio, S. (2024). Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 11(1), 353–361.
- Andika Yasa, et al. (2021). Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5.0 di Indonesia. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 20(1), 27-42.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. Jurnal Administrasi Publik & Bisnis, 1(1), 9–18.
- Fitriani, D., E. H. J. FoEh, J., & Manafe, H. A. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 3(2), 981–994.
- Mareta, F. C. (2024). Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK), 6, 231–240.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Multorejo, Kota Surabaya. Vira Resma, 3(2), 13–22.

- Saepudin, E. A., Laksana, A., & Wahyiah, I. R. (2024). Pelayanan Publik di Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon Berdasarkan Tata Kelola Taat Asas. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(1), 16–24.
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31.
- Sari, D. R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (Doctoral dissertation, IPDN).
- 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.