

## DISPENDUKCAPIL KAB.GRESIK MELAKUKAN JEMPUT BOLA GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASIF

Ninin Adeliya Citra<sup>1</sup>, Dida Rahmadanik<sup>2</sup>  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[inininin872@gmail.com](mailto:inininin872@gmail.com), [didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id)

### ABSTRAK

Suatu negara memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat di dalamnya. Diantara hal-hal yang menyangkut kesejahteraan rakyat adalah pelayanan publik. Kabupaten Gresik berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat dengan terus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan akurat. penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena penelitian kualitatif bertujuan untuk mempelajari fenomena-fenomena yang bersumber dari situasi, subjek, tindakan atau situasi apapun yang terjadi di lingkungan magang. Selama magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Gresik ini penulis membantu di bagian pendaftaran kependudukan, berinteraksi langsung dengan masyarakat yang khususnya berkepentingan dalam permohonan pembuatan Kartu tanda penduduk (KTP), bagaimana sistem kinerja yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ini apakah kualitas pelayanan nya sudah sesuai atau belum. sebagaimana dalam teorinya *Delivering service quality: Balancing customer perception and expectations*, Valeria A. Zeithami, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry (1990) kualitas pelayanan di katagorikan sebagai RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) Setelah melakukan magang di Dispenduk Gresik dapat menyimpulkan bahwa pelayanan pembuatan KTP bisa dibilang cukup memuaskan karena pelayanannya sangatlah efektif. Pentingnya memastikan akses mudah dan proses pendaftaran yang efisien untuk masyarakat. Hal ini akan mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kepatuhan penduduk dalam mendaftar atau pembuatan KTP.

**Kata kunci:** Pengabdian, Kualitas pelayanan, kependudukan dan pencatatan sipil

### ABSTRACT

*A country has the goal of improving the welfare of the people within it. Among the things that concern people's welfare are public services. Gresik Regency tries to provide good and quality services to the community by continuing to innovate to provide fast, responsive and accurate services. The author uses qualitative descriptive methods. This method was chosen because qualitative research aims to study phenomena originating from situations, subjects, actions or situations that occur in the internship environment. During the internship at the Population and Civil Registration Service in Gresik district, the author helped in the population registration section, interacting directly with people who are especially interested in applying for a National Identity Card (KTP), what is the performance system at the Population and Civil Registration Service, whether the quality of service is appropriate or not. as in the theory *Delivering service quality: Balancing customer perception and expectations*, Valeria A. Zeithami, A. Parasuraman and Leonard L. Berry (1990) service quality is categorized as RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) After doing an internship at The Gresik Department of Education can conclude that the KTP making service can be said to be quite satisfactory because the service is very effective. The importance of ensuring easy access and efficient registration processes for the public. This will reduce bureaucratic obstacles and increase population compliance in registering or making KTPs.*

**Keywords:** Devotion, Quality of Service, population and civil registration

## **PENDAHULUAN**

Suatu negara memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat di dalamnya. Diantara hal-hal yang menyangkut kesejahteraan rakyat adalah pelayanan publik. Kabupaten Gresik berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat dengan terus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan akurat. Pada dasarnya pelayanan merupakan suatu hal yang esensial yang dibutuhkan oleh setiap manusia, bahkan dapat dikatakan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. (Sinambela,1992). Hal senada juga diungkapkan Budiman Rusli, ia mengatakan sepanjang hidup manusia selalu butuh dilayani. Pada dasarnya masyarakat memerlukan dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan fisik personal dan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi salah satunya terdapat pada pelayanan publik yang diberikan negara kepada masyarakat (Hassel, 2005).

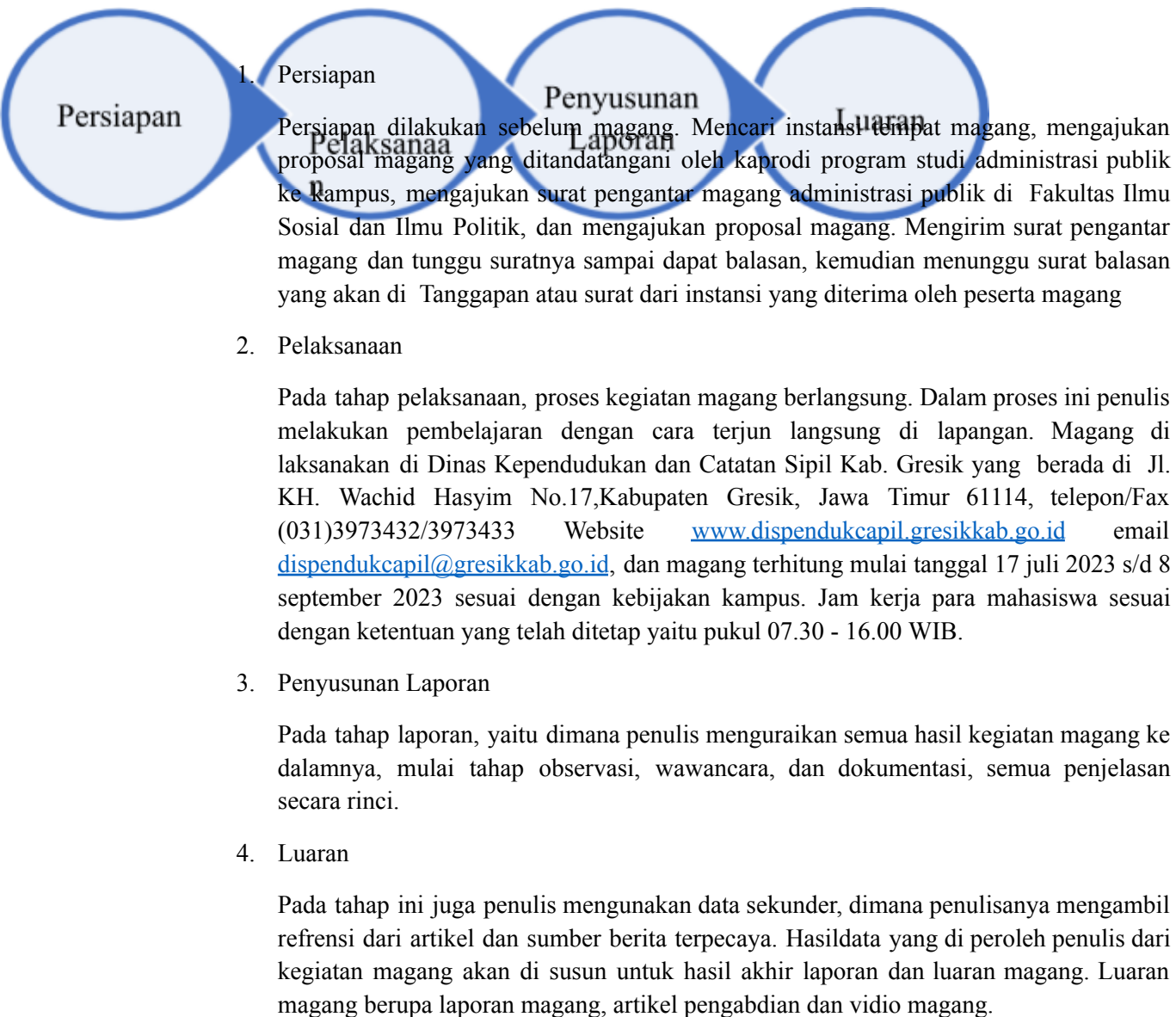
Sebagaimana yang kami pahami bahwa administrasi kependudukan memanglah salah satu aspek yang sangat penting untuk berlangsungnya kesejahteraan masyarakat, karena dari data tersebutlah dapat mempermudah segala urusan administrasi di Indonesia, Seperti dalam Pasal 5 huruf e Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Pasal 50 ayat (3) Undang- Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, mengamanatkan kepada Menteri Dalam Negeri untuk mengelola dan menyajikan data kependudukan berskala nasional, pemberian informasi, pendidikan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan. Maka dari itu kami selaku mahasiswa Magang ini ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan.

Tidak dapat dipungkiri masih terdapat kekurangan pada sistem pengarsipan surat yang kurang efektif dan efisien, serta kurangnya tenaga kerja SDM di badan pengelolaan data dan informasi pelayanan (PDIP), serta kurang maksimalnya pelaksana pelayan pembuatan KTP Pada saat pelaksanaan kegiatan magang sendiri masih di temukan permasalahan lainnya yang menjadi penghambat, permasalahanya adalah kurangnya sarana dan prasarana untuk menjalankan termasuk komputer untuk input data dan scan file dokumen kependudukan. Lalu, beberapa faktor yang dapat menghambat dalam proses pembuatan akta kelahiran dan pembuatan KTP seperti kesalahan dalam mencatat dan menginput data penduduk serta prosedur pendaftaran yang rumit dan kurangnya informasi yang jelas.

## **METODE PELAKSANAAN**

Tahap persiapan magang dimulai pada awal bulan Juli 2023. Terlebih dahulu mencari informasi seputar instansi dinas yang membuka lowongan untuk menerima kegiatan Magang bagi mahasiswa, kemudian mengunjungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik Pada tanggal 12 Juni 2023 dan membawa surat izin Magang yang telah di kasih oleh TU Fisip Untag Surabaya kemudian diantarkan langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik pada 23 Juni 2023. Kemudian mengupload surat izin magang ke (<https://sepekan.gresikkab.go.id/>) untuk mendapatkan izin magang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Kemudian Pada tanggal 17 Juli 2023 praktikan sudah bisa melaksanakan kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

Dalam proses magang ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena penelitian kualitatif bertujuan untuk mempelajari fenomena-fenomena yang bersumber dari situasi, subjek, tindakan atau situasi apapun yang terjadi di lingkungan magang. Penelitian ini nantinya akan dijelaskan dalam bentuk uraian yang lengkap dan faktual yang didukung dengan referensi lain seperti wawancara, jurnal, dan artikel ilmiah. Selain itu, metode kualitatif ini juga dapat disesuaikan dengan konteks dan kondisi permasalahan yang akan diteliti di tempat magang. Metode kualitatif juga secara langsung merepresentasikan rangkaian kegiatan yang berlangsung dengan uraian yang realistis dan jelas.



## HASIL dan PEMBAHASAN

Untuk kegiatan di minggu 1 sampai minggu ke 5 yang saya lakukan itu sendiri tentunya sesuai dari arahan dari pendamping lapangan saya di kantor. namun secara garis besar saya di tugaskan untuk membantu bagian pelayanan Pendaftaran penduduk yang mana langsung

berhadapan dengan masyarakat (pemohon). Membantu Perekapan data dan surat masuk di devisi pendaftaran penduduk di tahun 2022-2023 dan pengimputan nama siswa yang akan perekaman KTP di sekolah. Melakukan JB (jemput bola) ke beberapa SMA/SMK yang ada di kabupaten Gresik, dengan total rekam KTP-EL 388 orang.

Untuk kegiatan di minggu 6 sampai minggu ke 8 saya di arahkan di bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, membantu melakukan pengecekan data, pengarsipan data, Sesuai dengan yang di intruksikan oleh pembimbing lapangan di dispenduk di pindahkan sebagian pengolahan data dan bertugas di bagian pencarian data yang di butuhkan, Membantu merapikan dan scan data di tahun 2014 untuk di arsipkan dengan rapih dan Mengarsip surat meliputi akta kelahiran, akta kematian, KK dan KTP dan menyusun laporan.

Selama magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Gresik ini penulis membantu di bagian pendaftaran kependudukan, berinteraksi langsung dengan masyarakat yang khususnya berkepetingan dalam permohonan pembuatan Kartu tanda penduduk (KTP), awal nya kami mengamati bagaimana sistem kinerja yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil ini apakah kualitas pelayanan nya sudah sesuai atau belum. sebagaimana dalam teorinya *Delivering service quality : Balencing customor perception dan expectations*, Valeria A. Zeithami, A. Parasuraman dan Leonard L.Berry (1990).

1. Reliability (Kehandalan)

Dimana dalam reliability di lihat apakah birokrasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dapat melayani administrasi kependudukan dengan baik kepada masyarakatnya, dan juga di lihat apakah birokrasi sudah menaati SOP yang telah di tetapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan harus mengutamakan aspek pelayanan, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi perilaku opengaju mendapat pelayanan, shingga diperlukannya daya tanggap dari birokrasi tersebut dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai bentuk pelayana yang tidak diketahuinya.

2. Assurance (Kepercayaan)

Dimana secara teori hal ini mengacu pada pengetahuan dan kesopanan birokrasi serta kemampuannya dalam membangkitkan rasa percaya dan percaya diri dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai harus mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan penjelasan yang santun dan bijaksana agar masyarakat merasa nyaman, percaya diri dan yakin bahwa permohonan yang mereka ajukan dapat diterima dengan baik dan segera diberikan solusinya. Keramahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang dilaksanakan yaitu Senyum, Salam, Sapa kepada seluruh pegawai dan seluruh masyarakat dimana hal ini sebagai upaya mempererat kebersamaan, meningkatkan pelayanan dan demi kenyamanan bersama.

3. Tangibles (Tampilan)

Kasus dalam teori ini menjelaskan mengacu pada fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berawal dari kebersihan kantor, penulis menyaksikan sendiri bahwa Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan

kabupaten Gresik sangat memperhatikan kebersihan dan ketertiban, namun kebersihan dan ketertiban kantor tetap terjaga. seperti pagi sebelumnya. pelayanan buka, istirahat makan siang dan setelah pelayanan selesai (tutup) petugas kebersihan sangat tanggap menjaga kebersihan dan ketertiban dalam pelayanan sehingga tercipta kenyamanan. Pegawai selanjutnya wajib mengenakan seragam kerja, hal ini untuk menjaga kekompakan dan kedisiplinan fisik pegawai.

4. Empathy (Empati)

Aspek ini mengacu pada tingkat pemahaman, simpati dan kepedulian individu oleh Departemen Kependudukan dan Kepegawaian. Bagi masyarakat Pendaftar, menurut saya, para staf dinas ini sangat peduli dan peduli terhadap lingkungan hidup, dimana para staf saling bahu membahu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masing-masing dan bekerja sama. untuk meningkatkan kualitasnya. dari pengabdian masyarakat. Masyarakat itu terdiri dari berbagai macam perilaku, maka penyelesaiannya pun berbeda-beda, permasalahan yang dihadapi juga berbeda-beda, sehingga birokrasi harus benar-benar mendengarkan dan memahami keluhan kesah masyarakat itu sendiri, tentu saja berkaitan dengan 'administrasi' melayani.

5. Responsive (ketanggapan)

Dimana mengacu pada ketanggapan pegawai dalam keinginannya membantu masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu. Yang kita lihat di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Gresik, pegawainya sangat sigap dan tanggap dalam melayani masyarakat karena di dinas ini penyambutan selalu menjadi prioritas utama, karena PNS adalah wajah masyarakat. Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Gresik. Karyawan juga harus mampu menemukan tantangan yang ada di masyarakat agar mampu memberikan solusi terhadap suatu permasalahan. Pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk dilakukan di kantor, Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kabupaten Gresik juga menyediakan Pendaftaran secara online supaya mempermudah untuk mendaftar.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan magang di Dispenduk Gresik dapat menyimpulkan bahwa pelayanan pembuatan KTP bisa dibilang cukup memuaskan karena pelayanannya sangatlah efektif. Pentingnya memastikan akses mudah dan proses pendaftaran yang efisien untuk masyarakat. Hal ini akan mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kepatuhan penduduk dalam mendaftar atau pembuatan KTP. Perlu adanya tempat penyimpanan dokumen arsip supaya bisa mencari data dengan gampang untuk menemukan dokumen. Fasilitas kantor yang harus di rawat agar terkontrol pemakaiannya supaya tidak menghambat proses kerja para karyawannya. sarana dan prasarana kantor juga menjadi bagian penting yang perlu di siapkan supaya memperlancar aktifitas pegawai. Meningkatkan kinerja karyawan agar lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan *job desk*-nya masing-masing. Dispendukcapil Gresik sebaiknya melaksanakan evaluasi rutin terhadap proses internalnya untuk memastikan bahwa mereka selalu memenuhi standar pelayanan dan keamanan data yang diperlukan, supaya bisa meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Halimah, M. (2018). Konsep dan Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran. *Administrasi Perkantoran*, 1–43. <http://repository.ut.ac.id/3972/1/ADPU4331-M1.pdf>
- NURJANAH, D. (2019). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Walikota Depok*. [http://repository.fe.unj.ac.id/7614/1/Dea Oktapia Nurjanah\\_8105160194.pdf](http://repository.fe.unj.ac.id/7614/1/Dea%20Oktapia%20Nurjanah_8105160194.pdf)
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>