

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN
NGINDEN JANGKUNGAN KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA**

La ode fandi¹, Ghulam Maulana Ilman²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Laodefandi1234@gmail.com, ghulamilman@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan aktivitas lainnya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk. Berdasarkan dari permasalahan dan solusi yang diuraikan, maka metode pelaksanaan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan adalah dengan menggunakan metode penelitian, observasi, survei dengan melihat kondisi dan sistem kinerja pelayanan publik dan administrasi, pengambilan data primer dan sekunder serta melakukan wawancara dalam pengambilan data. Disamping itu metode wawancara dan observasi sebagai dasar acuan dari metode kegiatan magang, yang dimana diperlukan data konkret dan akurat sebagai dasar penulisan laporan magang. Hasil pengabdian kepada masyarakat yaitu memperoleh hasil yang memuaskan kepada masyarakat mengenai pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kelurah Nginden Jangkungan kepada warga sudah optimal. Hal itu juga tak lepas dari pegawai atau staf Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan yang sangat ramah dan sabar dalam melayani warga. Meskipun demikian memiliki faktor penghambat yaitu ada beberapa pegawai kurang dalam membagi waktu dalam melayani masyarakat.

Kata kunci: Administrasi, Pelayanan Publik, Dan Masyarakat

ABSTRAK

Population Administration is becoming increasingly important because it is always in contact with every life activity in Indonesia. These include legislative elections, presidential elections, regional head elections, processing vehicle documents, land documents, and other activities. If we are going to live in an area, we must have a sign domicile as proven by a Resident Identity Card. Based on the problems and solutions described, the implementation method for the activities to be carried out is to use research, observation, survey methods by looking at the conditions and performance systems of public services and administration, collecting primary and secondary data and conducting interviews in collecting data. Apart from that, the interview and observation methods are the basic reference for the internship activity method, which requires concrete and accurate data as a basis for writing internship reports. The result of community service is obtaining satisfactory results for the community regarding public services. The quality of service provided by the Nginden Jangkungan Subdistrict Office to residents is optimal. This also cannot be separated from the employees or staff of the Nginden Jangkungan Subdistrict Office who are very friendly and patient in serving residents. However, there is an inhibiting factor, namely that some employees are less able to divide their time in serving the community.

Key words: *Administration, Public Services, And Society*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah (Rohman, 2013).

Seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahannya sangat cepat, maka dibutuhkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, akhirnya pemerintah melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang - Undang Nomor 23 Tahun2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan dimaksud melahirkan Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Karena sifatnya yang

revisi, maka yang berubah dari Undang - Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ke Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah sebahagian kecil yang dianggap sudah tidak relevan untuk saat ini dan perlu disesuaikan. Perubahan itu meliputi ketentuan umum, Kewenangan Penyelenggara dan Instansi Pelaksana, Pencatatan Sipil, Data dan Dokumen Kependudukan. Adapun perubahan dimaksud diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam proses administrasi kependudukannya. Di samping itu biaya dalam proses pengurusan administrasi kependudukannya adalah gratis atau tidak dipungut bayaran (Mulyanto Angkat et al., 2017).

Demikian halnya di Kelurahan Nginden Jangkungan dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil kelurahan Nginden Jangkungan sebagai insansi teknis penyelenggaraan pemerintah di bidang administrasi kependudukan di kelurahan Nginden Jangkungan berkewajiban menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan wali kota surabaya No. 73 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan kota surabaya. Dalam hal menangani proses administrasi kependudukan di kelurahan Nginden Jangkungan, maka wali kota surabaya telah mengeluarkan peraturan wali kota surabaya No. 10 tahun 2022 tentang tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Namun dalam pelaksanaannya proses administrasi kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan mengalami beberapa kendala dalam permasalahannya. berdasarkan dari pengamatan selama proses magang berlangsung ada beberapa kendala yang membuat masyarakat mengeluh seakan masyarakat merasa di persulitkan tentang pelayanan yang diberikan padahal peraturan dan perundang-undangan yang berlaku bertujuan untuk semakin memudahkan proses pelayanan publik. Tujuan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk mengetahui apa kendala yang di dapatkan masyarakat dalam pelayanan publik di kelurahan Nginden Jangkungan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (magang) ini bertempat di kelurahan nginden jangkungan, Jl. Nginden Permata No.01, Nginden Jangkungan, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur. Magang ini dilaksanakan sejak tanggal 30 Agustus – 07 Oktober. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kelurahan nginden jangkungan. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel bertujuan (sampling purposive) yang sesuai dengan tujuan / fokus penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini yakni menggali data tentang pelayanan publik di kelurahan nginden jangkungan

Metode pelaksanaan dengan kegiatan yang dilaksanakan adalah dengan menggunakan metode penelitian, observasi, dan survei. Disamping itu metode wawancara dan observasi sebagai dasar acuan dari metode kegiatan magang. Sasaran kegiatan dalam kerja magang dikelurahan Nginden Jangkungan antara lain :

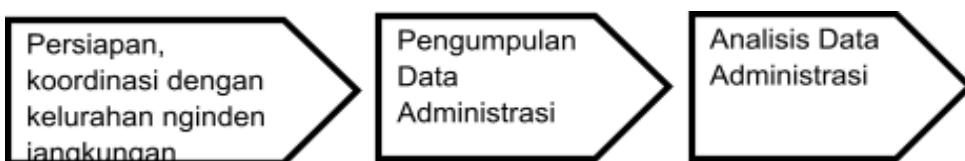
- a) Kegiatan Pelayanan Publik dengan mengoptimalkan fungsi dari kinerja yang sesungguhnya melalui upaya memberikan pelayanan secara optimal dan meningkatkan mutu pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai bentuk respon positif, khususnya mengedepankan asas pelayanan publik seperti halnya transparansi, akuntabilitas, responsibility, partisipatif, ketepatan waktu dalam hal cepat, tepat, akurat pada saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Dan bentuk upaya mengoptimalkan pelayanan publik yang disiplin tersebut, yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat serta meningkatkan mutu pelayanan yang baik dan prima sehingga bentuk penyelewengan wewenang mal administrasi berkang.

- b) Berpartisipasi dalam bentuk pelayanan, proses perencanaan melalui peningkatan mutu public service yang baik dan optimal.
- c) Melaksanakan bentuk instruksi kegiatan terkait tugas pokok fungsi (tupoksi) dan sistem pelayanan dalam kegiatan pada instansi tersebut yang berhubungan dengan public service (Mojokerto & Regina, 2023).

Adapun teknik pengumpulan data dalam kegiatan magang ini menggunakan data primer, data primer di dapatkan langsung dilapangan dengan beberapa teknik yaitu wawancara sarta data yang didapat langsung dari masyarakat

Metode analisis digunakan dalam kegiatan magang tersebut diharapkan mampu menyusun secara sistematis data yang diperoleh. Dalam hal ini analisis yang dipakai dengan menganalisis segalah data administrasi serta membantu dan ikut survey kependudukan. Waktu pelaksanaan kegiatan magang dikelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo dilaksanakan dari tanggal 30 Agustus s/d 7 Oktober, dan masuknya mulai pukul 07.30 – 16.00 WIB.

Teknik Analisis Data Administrasi Mengisi Daftar Hadir



GAMBAR 1 Teknik Analisis Data Administrasi Daftar Hadir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang dicapai selama pelaksanaan magang ini adalah selama 40 hari (30 September – 08 Oktober) di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan Kota Surabaya, pada hari pertama diawali dengan pembagian tugas oleh kepala kasi subbagian yang dimana sebagai penyesuaian pekerjaan tersebut disesuaikan oleh kepala subbagian masing-masing. Pada pelaksanaan magang ini penulis ditempatkan pada sub bagian unit pelayanan, yang dimana secara keseluruhan mencakup tugas pokok jalannya pelayanan administrasi kependudukan terkait beberapa kegiatan karsipan, permohonan data kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan, selanjutnya mahasiswa diberitahu mengenai peraturan tata tertib selama pelaksanaan magang di Kelurahan Nginden Jangkungan Kota Surabaya.

1. Mengarahkan masyarakat mengisi buku tamu

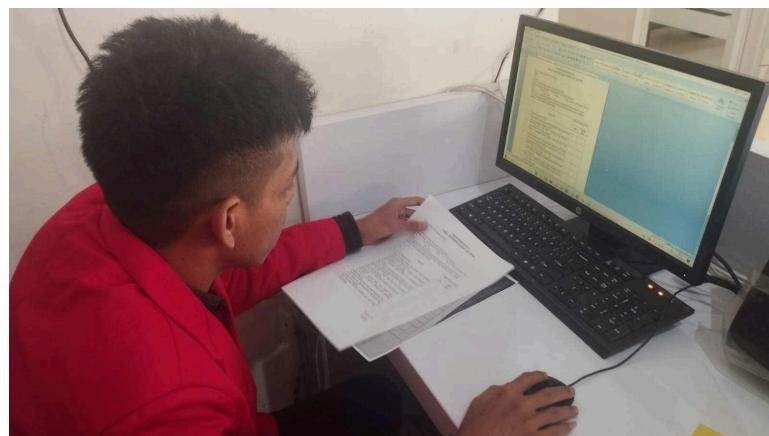
Kegiatan ini wajib di isi masyarakat karena dapat membantu para karyawan – karyawan. Dalam buku tamu tersebut berketerangan nama, nomor henphone, NIK, keperluan dan tanda tangan. Buku tamu ini sebagai acuan apabila masyarakat mengurus berkas – berkas, kemudian berkas – berkas itu belum selesai dan karyawan lupa mengambil nomor telepon biasanya karyawan langsung mengambil nomor telepon di buku tamu ini. Sehingga dapat membantu masyarakat memproses data yang di ajukan di kantor kelurahan nginden jangkungan



Gambar 2 Mengarahkan masyarakat mengisi buku tamu

2. Membuat surat keterangan riwayat tanah

Surat keterangan riwayat tanah ini sebagai bukti kepemilikan tanah. Dokumen seperti surat keterangan riwayat tanah biasanya diperlukan sebagai bukti (sementara) terhadap kepemilikan tanah. Surat ini bisa menjadi pegangan sebagai bukti tertulis kepemilikan suatu hak milik atas tanah guna kepentingan proses pendaftaran tanah, ketika belum mengurus sertifikasi untuk tanah tersebut. Sehingga masyarakat dapat terbantu jika ada suatu hal yang di butuhkan terkait tanah tersebut



GAMBAR 3 Membuat surat keterangan usaha

3. Mengagendakan surat masuk

Surat masuk ini dari berbagai instansi – instansi atau dari masyarakat yang melakukan kegiatan di sekitar wilayah nginden atau di kantor kelurahan nginden jangkungan. Persyaratan dari surat ini yaitu, penerima, memberi lembar disposisi, pencatatan ke buku agenda masuk, diteruskan ke lurah, penyampaian ke kasi. Sehingga instansi – instansi atau masyarakat terbantu untuk proses persetujuan dari lurah kelurahan nginden jangkungan



Gambar 4 Mengagendakan surat masuk

4. Survei pindah masuk dalam kota

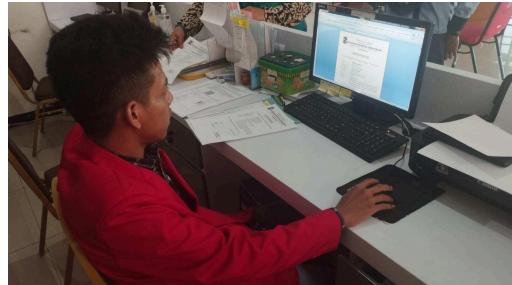
Survei ini bertujuan untuk proses pengajuan pindah masuk dalam kota. Kewajiban dalam mengurus surat pindah datang dapat memudahkan pendatang atau masyarakat dalam memperoleh fasilitas di kota setempat, juga Pemerintah dapat melakukan perhitungan intervensi yang dibutuhkan oleh warganya. Sehingga pendatang atau masyarakat yang akan dinyatakan sebagai warga Surabaya jika sudah memiliki dokumen kependudukan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Surabaya.



Gambar 5 Survei pindah masuk dalam kota

5. Membuat surat keterangan usaha

Surat Keterangan Usaha ini biasanya diperlukan ketika seorang pelaku usaha ingin mengajukan pinjaman atau kredit ke bank. Pihak perbankan akan meminta Surat Keterangan Usaha ini sebagai sebuah jaminan. Dengan adanya usaha bengkel ini masyarakat tersebut memiliki penghasilan dan memudahkan masyarakat bila ada kendala kendaraan atau kendala lainnya yang berhubungan dengan bengkel tersebut



Gambar 6 Membuat surat keterangan usaha

6. Mengarsipkan surat masuk dan surat keluar

Surat – surat ini di kumpulkan menjadi satu untuk disimpan, apabila dibutuhkan lagi langsung di ambil di mana surat itu diletakan dan memudahkan masyarakat atau instansi – instansi yang membutuhkan surat itu bisa di cek di mana surat itu di simpan



Gambar 7 Mengarsipkan surat masuk dan surat keluar

7. Mengisi nomor antrian

Aplikasi ini berada di layar monitor awal masuk di kantor kelurahan nginden jangkungan. Aplikasi ini memberikan menu pendaftaran kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Dengan memasukkan Nomor NIK, Nama dan Jenis Pelayanan maka pendaftar (Masyarakat) dapat mendapatkan nomor antrian. Hal ini juga dapat memudahkan masyarakat menunggu untuk di panggil sesuai nomor antrian, agar masyarakat tidak berdempet - dempetan



Gambar 8 Mengisi nomor antrian

KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun penjelasan diatas bahwa bisa disimpulkan Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kelurah Nginden Jangkungan kepada warga sudah optimal. Hal itu juga tak lepas dari pegawai atau staf Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan yang sangat ramah dan sabar dalam melayani warga. Meskipun demikian memiliki faktor penghambat yaitu ada beberapa pegawai kurang dalam membagi waktu dalam melayani masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Mojokerto, K. A. B., & Regina, A. (2023). *ABDI MASSA: Jurnal Pengabdian Nasional Vol. 03, No.04, Tahun (2023)*. 03(04), 37–48.
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(1), 33.
<https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Rohman, D. F. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971.
<https://www.neliti.com/publications/75289/implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-kependudukan-terpadu>