

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRATIF
SEKSI PEMERINTAHAN DI KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA**

Ilwan Maulana¹, Adi Soesiantoro²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ilwan.maul04@gmail.com, adisusiantoro@untag-sby.ac.id

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan publik terjadi di suatu instansi pemerintahan yang akan membantu kebutuhan masyarakat. Dimana banyak masyarakat mengurus berbagai kepentingan yang berhubungan langsung dengan instansi pemerintahan yang dituju. Salah satu instansi pemerintahan yang dibutuhkan masyarakat adalah Kantor Kecamatan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan sebuah kegiatan magang atau PKL (Praktek Kerja Lapangan) secara langsung. Kegiatan tersebut menggunakan metode sebuah Pelaksanaan Pelayanan Administratif Seksi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Pada kegiatan magang atau PKL ini dilakukan beberapa kegiatan seperti pelayanan administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan, dan pelayanan surat-menyurat. Sehingga dalam kegiatan magang atau PKL yang dilaksanakan bisa memberikan sebuah pembelajaran untuk menjadikan seorang pelayan public yang baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kecamatan, Administrasi

Abstrac

Public services are all service activities carried out by public service providers to fulfil community needs. One of the public services occurs in a government agency that will help the needs of the community. Where many people take care of various interests that are directly related to the targeted govermen agency. One of the government agencies that the community needs is the district office. Based on these problems, the researcher carry out an internship or PKL (Practical Field Work) activity directly. This activity uses the method of of Implementing Administrative Service for the Government Section at the GUbeng District Office, Surabaya City. In this internship or PKL activity, several activities are carried out such as general administration service, population administration, financial administration, development out can provide learning to become agood come agood public servant.

Keywords: Public Service, District, Administration, Internship

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena

masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan dan kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kedalam intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat penggunaan jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditangani, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Untuk hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan masyarakat atau aparatur di Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Dalam implementasi program-program pelayanan, aparatur pemerintah ini mampu bekerja secara professional, efisien, ekonomis, dan efektif. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kecamatan dituntut memiliki kemampuan yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kecamatan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, Prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh pelayanan bidang pemerintah yang baik.

Dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya yang sering dibutuhkan masyarakat adalah kebutuhan yang berhubungan dengan administrative seperti pelayanan administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan, dan pelayanan surat-menyurat. Pelayanan ini sangat dibutuhkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan dan juga dibutuhkan oleh pihak kecamatan dalam mendata secara lengkap mengenai data diri penduduknya.

Instansi pemerintah bertugas memberikan sebuah pelayanan yang menyeluruh kepada warganya, dimana hal ini dilakukan oleh Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya yang memberikan berbagai macam pelayanan mulai dari administratif sampai pelayanan surat menyurat. Pelayanan yang selalu berhubungan dengan masyarakat salah satunya adalah dilakukan oleh Seksi Pemerintahan, apapun yang dibutuhkan oleh warga akan langsung dilayani oleh petugas kecamatan Seksi Pemerintahan. Maka dari itu pelaksanaan pelayanan apa saja yang dilakukan oleh petugas kecamatan khususnya pada Seksi Pemerintahan untuk melayani warga dan membantu warga dengan baik dan benar.

Namun tidak hanya kegiatan pelayanan administratif di seksi pemerintahan saja yang menjadi tolak ukur keberhasilan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Adanya pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrative seksi pemerintahan di Kantor Kecamatan Gubeng juga menjadi permasalahan yang sering muncul sehingga terkadang rasa kepuasan yang

dicapai masyarakat mengenai pelayanan yang baik masih belum bisa memberikan rasa kepuasan. Sehingga mencari tau mengenai penghambat yang menjadi penghalang keberhasilan pelayanan prima harus bisa diatasi agar bisa menjadi lebih baik lagi.

METODE PELAKSANAAN

Dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan public yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Gubeng. Dimana kualitas pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat berupa pelayanan agar membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kepentingan yang dibutuhkan, sehingga mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan kepada masyarakat agar bisa memberikan rasa kepuasan yang diinginkan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif, dengan maksud untuk menggambarkan keadaan obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya dengan cara menganalisis data yang sudah terkumpul sesuai kondisi pada saat penelitian dilaksanakan. Subjek analisis dalam penelitian ini yaitu di Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya yang berada di Jl. Jl. Gubeng Airlangga I / No. 2 Surabaya.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipatif dan wawancara mendalam, ditambah dengan kajian dokumen, yang bertujuan tidak hanya untuk menggali data tetapi juga untuk mengungkap makna yang terkandung dalam penelitian. Dalam melakukan observasi partisipasi, peneliti berperan aktif dalam kegiatan di lapangan, sehingga peneliti dengan mudah mengamati, karena berbaur dengan yang diteliti.

Analisa data ini merupakan aktivitas penalaran dan pengamatan lebih luas mengenai gejala-gejala dan informasi dari hasil penelitian, data-data yang didapat dikumpulkan dan di klasifikasi menurut jenisnya lalu peneliti menganalisis data dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gubeng adalah salah satu kecamatan / camat yang ada di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Melalui kantor kecamatan ini, warga dapat mengurus berbagai bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perizinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf.

Kecamatan Gubeng merupakan salah satu kecamatan yang populer di Kota Surabaya. Pasalnya, di kecamatan ini terdapat stasiun kereta api terbesar di Pulau Jawa Timur, yakni Stasiun Surabaya Gubeng.

Keberadaan Stasiun Gubeng membuat banyak investor properti tertarik dengan kawasan ini. Sebab kawasan Gubeng menjadi ramai pendatang sehingga cocok untuk digunakan untuk tempat usaha atau rumah tinggal. Populasi warga yang berada di Kecamatan Gubeng adalah 132.123

jiwa dengan luas wilayah 7,99 Km².

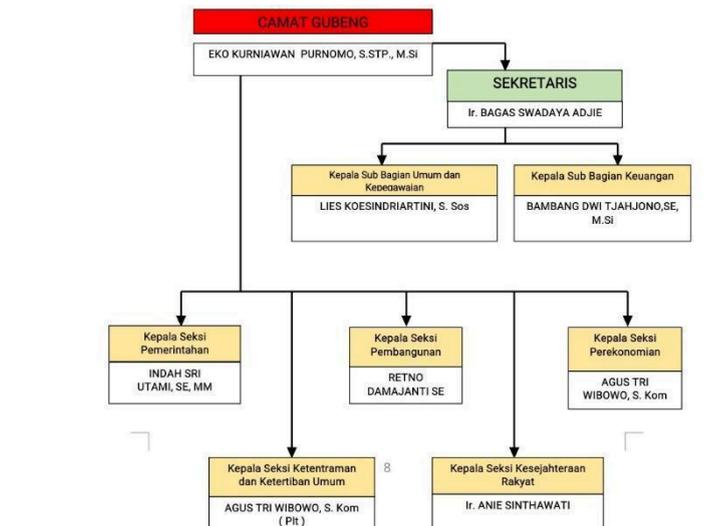
Daftar Kelurahan di Kecamatan Gubeng

No.	Nama Kelurahan
1.	Kelurahan Gubeng
2.	Kelurahan Airlangga
3.	Kelurahan Mojo
4.	Kelurahan Pucang Sewu
5.	Kelurahan Kertajaya
6.	Kelurahan Barata Jaya

Dengan Visi Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya “GUBENG LEBIH BERARTI” “GUBENG IN ADVANCE” dan Misi memberi pelayanan yang terbaik melalui penguatan kualitas sumber daya aparatu, menjadikan Kecamatan Gubeng aman, tertib, nyaman, bersih, dan indah melalui peningkatan kesadaran hukum dan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan hidup, mewujudkan masyarakat yang berpendidikan, sehat dan sejahtera melalui pemberdayaan perempuan dan usaha ekonomi masyarakat, menunjang kebutuhan pembangunan fisik sarana prasarana umum dan sosial masyarakat melalui peningkatan partisipasi masyarakat. Untuk Motto Pelayanannya adalah “To Serve Friendly, Accurate And Skillful” “Melayani Dengan Ramah Dan Cepat”. Struktur dan Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintahan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya. Struktur organisasi Kecamatan Gubeng Kota Surabaya terdiri dari

Struktur Organisasi Kecamatan Gubeng



Pelayanan publik merupakan hal utama ketika ingin bergerak di bidang jasa, baik itu bersifat komersial atau non komersial. Untuk yang bersifat komersial hanya bertujuan mencari keuntungan. Sedangkan pelayanan non komersial bertujuan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan tidak memprioritaskan keuntungan dan memiliki orientasi pengabdian (Rukayat, 2017). Pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan sarana prasarana negara guna memenuhi kebutuhan primer dan sekunder masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dibedakan sebagai berikut (Rukayat, 2017):

- Pelayanan administratif

Kegiatan pendataan dan pengambilan keputusan oleh instansi pelayanan dalam menghasilkan produk akhir. Misal dalam hal kepengurusan KTP dan kartu keluarga.

- Pelayanan barang

Yaitu kegiatan penyedia dan pengolahan barang berupa distribusi kepada konsumen yang dilaksanakan oleh unit pelayanan.

- Pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang memiliki kegunaan dalam memberi manfaat bagi pengguna layanan secara langsung dan dalam jangka waktu tertentu.

- Pelayanan regulatif

Pelayanan yang memiliki sebuah aturan berdasarkan dari perundangundangan maupun kebijakan publik. Dengan adanya landasan tersebut diharapkan memiliki hasil akhir sesuai dengan tujuan dan harapan.

Sebagaimana dalam penyelenggaraannya Kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya dituangkan dalam Peraturan Walikota Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Gubeng. Di Seksi Pemerintahan memiliki fungsi membantu Camat dalam merencanakan dan mengontrol perumusan kebijakan tugas-tugas pemerintahan di Kecamatan, pembinaan Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT), memberikan petunjuk dan memberikan tugas serta membimbing bawahan, memeriksa dan mengoreksi hasil kerja bawahan, dan membuat laporan Seksi Pemerintahan, sehingga berhasil guna dan berdaya guna, efektif dan efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Rincian tugas Seksi Pemerintahan meliputi

- a) Melaksanakan administrasi kependudukan;
- b) Melaksanakan administrasi pertanahan;
- c) Melaksanakan administrasi pajak daerah dan retribusi;
- d) Melaksanakan penyusunan program dibidang pemerintahan;
- e) Melaksanakan program dibidang pemerintahan;
- f) Melaksanakan koordinasi dan Kerjasama dengan Lembaga dan instansi lain dibidang pemerintahan;
- g) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian dibidang pemerintahan;
- h) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- i) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari hasil analisis mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administratif Seksi Pemerintahan Kantor KeKota Surabaya mempunyai tugas dan kewajiban melaksanakan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien Jenis-jenis pelayanan public dan proses pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Gubeng di Seksi Pemerintah adalah

1. Pelayanan Administratif

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Fungsi pelayanan public adalah salah satu fungsi fundamental yang harus dilaksanakan pemerintah baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah. mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya pelayanan prima kepada pengguna layanan public tersebut. Kinerja aparat pemerintahan kecamatan pada pelayanan dilakukan berdasarkan teori dari Zelthaml dkk bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kecamatan berhadapan langsung dengan masyarakat untuk menyelesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.34 Tahun 2007 ada 5 jenis administrasi di kecamatan yaitu

A. Administrasi Umum

- Buku Data Keputusan Camat
- Buku Data Inventaris Kecamatan
- Buku Data Aparat Kecamatan
- Buku Data Tanah di Kecamatan
- Buku Data Agenda Masuk dan Keluar

B. Administrasi Penduduk

- Buku Data Penduduk Sementara

C. Administrasi Keuangan

- Buku Kas Umum
- Buku Kas Pembantu Perincian Objek Penerimaan dan Pengeluaran
- Buku Kas Harian Pembantu
- Buku lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

D. Administrasi Pembangunan

- Buku Rencana Pembangunan
- Buku Kegiatan Pembangunan
- Buku Inventaris Proyek
- Buku Kader-Kader Pembangunan

2. Pelayanan Surat-Menyurat

Adapun pelayanan surat menyurat di kantor Kecamatan Gubeng meliputi:

- Surat Keterangan Permohonan Ktp Baru
- Surat Keterangan Pembuatan Ktp Bagi Pemula
- Surat Keterangan Pindah
- Surat Keterangan Datang
- Surat Keterangan Lahir
- Surat Keterangan Domisili
- Surat Keterangan Tidak Mampu
- Surat Keterangan Ahli Waris
- Surat Kerengan Wilayah Tanah

Berdasarkan hal tersebut di atas maka pihak Kecamatan Gubeng Kota Surabaya telah berupaya semaksimal mungkin mengembangkan konsep pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata. Dalam pemberian layanan kepada masyarakat pihak kecamatan sangat memegang teguh prinsip efisiensi dan efektivitas.

Dalam setiap pelayanan yang diberikan diupayakan untuk memberikan kualitas prima sehingga masyarakat merasa puas sehingga masyarakat tidak merasa kecewa terhadap pemerintah khususnya pihak kecamatan. Untuk kategori kondisi tersebut diatas merupakan cerminan kinerja baik dari pihak kecamatan yang ditunjukkan tingginya intensitas masyarakat berurusan dengan pihak Kecamatan.

Dalam setiap pelayanan yang diberikan diupayakan untuk memberikan kualitas prima sehingga masyarakat merasa puas sehingga masyarakat tidak merasa kecewa terhadap pemerintah khususnya pihak kecamatan. Untuk kategori kondisi tersebut diatas merupakan cerminan kinerja baik dari pihak kecamatan yang ditunjukkan tingginya intensitas masyarakat berurusan dengan pihak Kecamatan.

Berikut adalah contoh gambar kegiatan selama pelaksanaan magang dibagian pelayanan administratif yang dilakukan di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya:



Pada gambar ini kami melayani permohonan pemindahan domisili yang dilakukan oleh salah satu masyarakat yang ada di sekitaran Kecamatan Gubeng. Pada gambar ini Masyarakat sedang meminta surat izin pengambilan untuk surat ahli waris yang sudah diajukan selama 2 hari.



Pada gambar ini kami ikut berpartisipasi dalam menghadiri sidang ahli waris yang dilakukan disalah satu keluarahan yang ada di Kecamatan Rembang. Pada gambar ini kami membantu petugas Kecamatan Untuk melakukan perekaman Pembuatan E-KTP kepada salah satu masyarakat yang menderita gangguan kejiwaan.

KESIMPULAN

Pelayanan Administratif pada Seksi Pemerintahan di Kecamatan Gubeng merupakan salah satu sebuah pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat di wilayah tersebut. Pengurusan dokumen yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat adalah pengurusan Domisili Usaha, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Nikah, Surat Pindah Masuk Antar Kelurahan/Kecamatan/Dalam Kota, Surat Pindah Keluar Antar Kelurahan/Kecamatan/Dalam Kota, Kartu Keluarga Baru, Pengajuan Waris, Permohonan Pindah Keluar Antar Kota/Kab/Provinsi, Permohonan Pindah Keluar Antar Kecamatan, Permohonan Pindah Masuk Antar Kecamatan, Permohonan Pindah Datang Antar Kota/Kab/Provinsi (SPMP), Permohonan KTP Elektronik, Permohonan Perubahan Biodata.

Tidak hanya pelayanan administrative saja yang dilakukan oleh Seksi Pemerintahan yang ada di Kantor Kecamatan Gubeng adapun berbagai jenis buku agenda yang penting dan digunakan untuk arsip di kantor Kecamatan.

Untuk surat-menyurat juga dilakukan oleh Kantor Kecamatan Gubeng yaitu surat pernyataan untuk menikah, surat pernyataan untuk pecah KK, surat pernyataan data ganda/blokir, dan surat pernyataan belum kawin. Maka dari itu pelaksanaan administrative di Seksi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Gubeng bisa melayani dengan baik dan dengan benar kepada masyarakat sehingga penanganan yang dilakukan oleh instansi Kecamatan bisa secara efektif dan efisien dalam pelayanan public.

DAFTAR PUSTAKA

Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* . Jakarta: Yudhistira.

Agus, Dwiyanto. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kecamatan Gubeng. (2015, September 10). *Kecamatan Gubeng Pemerintahan Kota Surabaya*. Retrieved Februari 27, 2022, from Pemerintahan Kota Surabaya Kecamatan Gubeng: <https://www.surabaya.go.id>

Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Medan: USU.

Peraturan Pemerintahan Kota Surabaya. (2001). *Pemerintah Kota Surabaya*. Retrieved Februari 27, 2022 , from Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2001: <https://jdih.surabaya.go.id>