

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BALAI RW: STUDI KASUS KELURAHAN PAGESANGAN KOTA SURABAYA**

**Aprilia Retnowati<sup>1\*</sup>, Rosydatuzzahro Anisyukurlillah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

\*Korespondensi : [apriiliaretnowaty60@gmail.com](mailto:apriiliaretnowaty60@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan. Pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW adalah pelayanan administrasi kependudukan yang berlokasi di masing-masing Balai RW Kelurahan Pagesangan. Studi sebelumnya menunjukkan hambatan pada keterbatasan sumber daya hingga sarana. Namun kebaruan terletak pada analisis efektivitas operasional desentralisasi layanan yakni di Balai RW. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara kepada informan, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan indikator untuk tolak ukur efektivitas seperti Sumber daya, Dana, Sarana dan Prasarana; Jumlah dan Mutu; Batas Waktu; dan Tata Cara. Hasil menunjukkan Administrasi Kependudukan di Balai RW berjalan efektif dan efisien dengan dukungan sistem digital yang mempercepat dokumen selesai dalam waktu 24 jam. Pemerintah lokal juga menjamin layanan bebas biaya melalui dukungan operasional. Namun kendala pada terbatasnya akses akun resmi bagi petugas non-struktural dan kurangnya fasilitas pendukung. Pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan pagesangan memiliki integrasi regulasi yang kuat, inovasi teknologi, dan adaptabilitas petugas melalui pembelajaran praktis berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik..

**Kata Kunci :** Pelayanan Administrasi Kependudukan, Balai RW, Efektivitas Pelayanan, Desentralisasi Layanan

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the population administration services provided by the RW Community Hall in Pagesangan Village. Population administration services at the RW Community Hall are population administration services located in each RW Community Hall in Pagesangan Village. Previous studies have shown obstacles in terms of limited resources and facilities. However, the novelty lies in the analysis of the operational effectiveness of decentralized services, namely at the RW Community Hall. The research uses a descriptive qualitative approach through interviews with informants, observation, and documentation. This study uses indicators to measure effectiveness, such as resources, funds, facilities and infrastructure; quantity and quality; time limits; and procedures. The results show that population administration at the RW Community Hall is effective and efficient with the support of a digital system that speeds up document completion within 24 hours. The local government also guarantees free services through operational support. However, there are obstacles in the form of limited access to official accounts for non-structural officers and a lack of supporting facilities. Population administration services at the RW Hall in Pagesangan Village have strong*

*regulatory integration, technological innovation, and officer adaptability through practical learning, which has succeeded in improving the quality of public services.*

**Keywords** : *Population Administration Services, RW Community Hall, Service Effectiveness, Service Decentralization.*

#### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan pilar fundamental dalam pemenuhan hak-hak dasar masyarakat, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945. Namun, di Indonesia, sektor ini kerap dihadapkan pada berbagai tantangan, termasuk dugaan maladministrasi seperti penundaan layanan, penyimpangan prosedur, dan kurangnya kompetensi petugas, yang tercermin dari 3.415 laporan pada tahun 2023 (Ombudsman RI, 2024). Isu-isu ini menggarisbawahi urgensi reformasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di seluruh tingkatan pemerintahan.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menunjukkan komitmen kuat terhadap perbaikan ini, terbukti dengan penghargaan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik 2024 dari Ombudsman RI (Petisi.co, 2024). Di antara kota-kota di Jawa Timur, Surabaya menonjol dengan mempertahankan status Zona Hijau sejak 2021, menunjukkan

dedikasi dalam mengembangkan pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan (Bicara Surabaya, 2024). Sejak 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mengadopsi sistem digital Klampid New Generation (KNG), memungkinkan warga mengakses 31 jenis layanan secara mandiri (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2021). Terobosan layanan administrasi dengan desentralisasi pada tahun 2023 dengan kebijakan Walikota Surabaya yang mendekatkan layanan administrasi kependudukan hingga ke Balai RW, didukung oleh KNG untuk proses pengajuan dan verifikasi dokumen yang lebih cepat (Koloway, 2024). Tujuan lain juga dilakukan untuk menertibkan masyarakat Kota Surabaya dalam *update data* dengan tertib administrasi kependudukan. Hasilnya Kecamatan Jambangan menunjukkan tertib di bidang administrasi kependudukan yang baik (Rahmawati, 2024).

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk berdasarkan jenis kelamin  
Kelurahan Pagesangan Tahun 2020-2024**

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
2020	6,957	7,051	14,008
2021	7,083	7,210	14,293
2022	7,244	7,381	14,625
2023	7,331	7,468	14,799
2024	7,352	7,499	14,851
2025 Sem 1	7,382	7,517	14,899

Sumber:<https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/statistik/data-konsolidasi-bersih/>

Meskipun demikian, pelaksanaan layanan Balai RW menghadapi berbagai tantangan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan di kelurahan Jajartunggal dan Kebonsari, yang terletak di Surabaya, mengungkap masalah seperti kekurangan sumber daya manusia, fasilitas yang tidak memadai, dan perkiraan waktu layanan yang tidak akurat (Lutfiah & Oktariyanda, 2024; Pratiwi & Meirinawati, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun telah diperkenalkan kemajuan, analisis mendalam mengenai efektivitas layanan masih diperlukan.

Berdasarkan informasi di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas layanan administrasi kependudukan Kantor RW di Kelurahan Pagesangan, Kecamatan Jambangan, Surabaya. Menurut Efektivitas Orientasi Kerja Siagian (2019) efektivitas menjadi landasan konseptual penelitian ini. Sumber daya, anggaran, fasilitas, dan infrastruktur; kuantitas dan kualitas layanan; batasan waktu; serta prosedur merupakan topik utama dalam penelitian ini (Siagian, 2019).

Penelitian ini tentang efektivitas pelayanan publik di tingkat lokal, khususnya dalam konteks desentralisasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Berbeda dengan studi sebelumnya yang berfokus pada inovasi layanan secara umum atau kualitas layanan dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini secara spesifik menganalisis efektivitas operasional Balai RW menggunakan dasar konseptual Siagian (2019). Pendekatan ini memungkinkan identifikasi kesenjangan antara praktik dan teori, serta memberikan rekomendasi yang lebih terarah untuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sarana prasarana, dan penyempurnaan prosedur guna mencapai

elayanan yang optimal dan memuaskan masyarakat.

## B. METODE PENELITIAN

Efektivitas layanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, dianalisis dan dijelaskan dalam studi ini menggunakan teknik kualitatif deskriptif. Dengan penekanan pada pemahaman makna fenomena yang diteliti, metode ini dipilih untuk menghasilkan hasil yang detail dan tidak dapat dicapai melalui metode kuantitatif (Jaya, 2020; Sugiyono, 2023). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan keadaan, kondisi, hubungan, dan dampak dalam keadaan aslinya (Rusandi & Rusli, 2021).

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Pagesangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan: (1) Kota Surabaya merupakan salah satu dari empat kota terbaik nasional dalam Anugerah Ombudsman dan konsisten meraih Zona Hijau sejak 2021; (2) Kecamatan Jambangan menunjukkan tingkat ketertiban administrasi kependudukan yang tinggi dan termasuk dalam kategori kecamatan dengan kepadatan serta pertumbuhan penduduk yang signifikan; dan (3) Kelurahan Pagesangan dengan pertambahan penduduk sebesar 800 jiwa dari tahun 2020 hingga tahun 2025 awal.

Data Primer dan Sekunder dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dan observasi terus-terang atau tersamar dan berdatang ke masing-masing Balai RW. Metode wawancara terstruktur digunakan terhadap 11 informan penting: Ketua Tim Kerja Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya; Plt. Sekretaris Lurah dan Kasi Pemerintah

dan Pelayanan Publik; empat ketua RW Kelurahan Pagesangan; tiga staf pelayanan; dua orang warga. Metode ini dilakukan karena menunjang untuk memisahkan objek penelitian dan menghindari terlibat pada jumlah data yang dikumpulkan (Sugiyono, 2023). Untuk memahami orientasi kerja staf, peneliti langsung berdatang untuk melakukan observasi secara langsung.

Paradigma analitis Miles, Hubberman, dan Saldana, yang dirujuk oleh Sugiyono (2023). digunakan dalam analisis data. Pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan empat fase analisis. Informasi yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus pada penyederhanaan data agar lebih dapat diandalkan, valid, dan ringkas. Hasil analisis dikaitkan dengan teori yang diterapkan sepanjang proses analisis untuk menarik kesimpulan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

- 1) Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana
  - a) Sumber daya  
Sumber daya yang tersedia telah diidentifikasi dan dibatasi (Siagian, 2019). Kebutuhan sumber daya manusia untuk layanan administrasi kependudukan telah dipenuhi dengan menugaskan satu petugas ke setiap Balai RW di Kelurahan Pagesangan sesuai dengan Surat Edaran. Petugas dari berbagai instansi mungkin kesulitan beradaptasi dengan tugas administratif, terutama jika mereka tidak memiliki pengalaman sebelumnya dalam administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan salah satu petugas, yang mengakui bahwa ia tidak langsung memahami aplikasi administrasi

kependudukan, tetapi memperoleh kemampuan tersebut melalui proses belajar sambil bekerja di bawah pengawasan kelurahan.

“Jadi ketika saya ditempatkan disini (Balai RW 2) ... jujur pertama saya tidak tau aplikasi kependudukan dan sebagainya. Tapi paling tidak yang harus dimiliki atau kemampuan yang dimiliki adalah paling tidak bisa mengoperasikan komputer itu yang pertama. Kemudian sambil jalan kita mempelajari tentang kependudukan kemudian tentang aplikasi-aplikasi. Jadi ketika memiliki modal dasar bisa mengoperasikan komputer .... Jadi satu yang harus dimiliki paling tidak skill (keterampilan) mengoperasikan komputer itu aja.” (wawancara 12/02/2025)

Kondisi di Balai RW 4 yang memiliki aktivitas warga rendah menyebabkan kekosongan petugas, sehingga petugas tersebut dikembalikan ke dinas asalnya.

Temuan ini sejalan dengan kesimpulan studi yang dilakukan oleh Lutfiah & Oktariyanda (2024) yang menunjukkan bahwa inovasi layanan di kantor RW dapat meningkatkan pemahaman tentang administrasi kependudukan jika didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Pratiwi & Meirinawati (2023) menekankan pentingnya menunjuk eksekutif yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan publik. Pengalaman beragam para pejabat dalam studi ini menunjukkan bahwa mengubah deskripsi pekerjaan dan spesifikasi tugas sangat penting untuk memaksimalkan efektivitas unit layanan. Oleh karena itu, temuan studi ini

mendukung pandangan bahwa sumber daya manusia sangat penting untuk implementasi yang sukses dari layanan administrasi kependudukan, dan bahwa pengembangan kompetensi melalui pembelajaran melalui praktik (*learning by doing*) sangat vital.

Kelebihan dari penempatan petugas ini adalah adanya alokasi yang jelas sesuai Surat Perintah, sehingga kebutuhan sumber daya manusia terpenuhi secara kuantitatif. Selain itu, proses pembelajaran yang terjadi secara cepat melalui metode *learning by doing* menunjukkan adaptabilitas petugas dalam menghadapi tantangan tugas baru (Eryora, 2021). Namun, kelemahan yang nampak adalah ketidaksesuaian asal petugas yang berdampak pada awal kesulitan penguasaan aplikasi dan perangkat elektronik, serta keberadaan Balai RW yang minim aktivitas warga menyebabkan kekosongan petugas, sehingga menimbulkan ketidakefisienan sumber daya. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penataan ulang distribusi petugas yang lebih strategis berdasarkan latar belakang dan kebutuhan organisasi agar tercapai prinsip "*The Right Man in the Right Place*" sebagaimana dijelaskan oleh Reliubun et al. (2023).

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan mendukung pernyataan Siagian (2019) bahwa sumber daya yang digunakan sudah ditentukan dan dibatasi, sehingga diperlukan penyesuaian dan pengembangan kompetensi untuk mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan. Pendekatan pembelajaran praktis menjadi kunci utama dalam membekali petugas dari berbagai instansi agar mampu memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dan berkontribusi pada kualitas administrasi

kependudukan yang optimal.

b) Dana

Dana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi (Siagian, 2019). Pelaksanaan administrasi kependudukan sepenuhnya dibiayai oleh Pemerintah dan tidak dikenakan biaya kepada pemohon. Semua tarif dan prosedur layanan dipublikasikan secara jelas baik melalui papan informasi di lokasi maupun website resmi (Febrianto & Wibawani, 2022).

*“Jadi gini, saya sampaikan pelayanan kependudukan administrasi ataupun kelurahan atau balai rw. Saya sampaikan itu bebas biaya tidak ada pungutan sama sekali. Sebelum ditekan oleh Bapak Wali, bahwasanya pelayanan untuk publik untuk warga semuanya adalah bebas biaya tidak ada pungutan sama sekali.”* (wawancara 12/2/2025)

Menurut wawancara dengan petugas di Balai RW, semua layanan administratif yang terkait dengan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya, sesuai dengan mandat Wali Kota. Ketentuan ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A, yang menyatakan bahwa pengolahan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dikenakan biaya. Selain itu, Peraturan Walikota Surabaya No 38 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan mengenai Prosedur Pelaksanaan Administrasi Kependudukan sebagai peraturan pelaksana daerah, menekankan ketersediaan layanan

administrasi kependudukan yang gratis. Realisasi anggaran Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada tahun 2024 mencapai 94,13% dari total Rp 61.519.065.417 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2025). Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan dana operasional untuk Balai RW, mencakup biaya energi, air, dan Wi-Fi gratis sebesar Rp 300.000 per bulan untuk setiap RW, yang dibayarkan melalui prosedur pelaporan dan pengantian biaya di kantor Kelurahan Pagesangan. Dukungan pendanaan ini memastikan layanan administrasi kependudukan berjalan lancar dan nyaman di tingkat Balai RW.

Hasil ini sepenuhnya konsisten dengan hasil studi Lutfiah & Oktariyanda (2024), yang menyoroti bagaimana inovasi layanan di Balai RW Kota Surabaya dapat terlaksana dengan baik karena adanya pendanaan yang jelas dan kebijakan tanpa pungutan biaya. Penelitian Pratiwi & Meirinawati (2023) mendukung pandangan ini dengan menekankan pentingnya alokasi dana yang tepat dan pengelolaan sumber daya yang efektif dalam memastikan keberlanjutan dan kualitas layanan publik. Secara ilmiah, keberadaan regulasi yang mengatur secara jelas alokasi dana dan larangan pungutan biaya merupakan pilar penting dalam menjamin hak warga memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan tanpa hambatan finansial.

Kelebihan sistem pendanaan ini adalah alokasi dana yang transparan dan terukur baik pada tingkat nasional maupun lokal, yang memungkinkan keberlangsungan pelayanan serta menjamin akses tanpa biaya bagi masyarakat luas. Penetapan anggaran yang proporsional dan mekanisme *reimburse* memberikan

fleksibilitas dalam mengelola kebutuhan operasional Balai RW. Namun, potensi kelemahan terdapat pada ketergantungan pada anggaran pemerintah yang dapat membatasi inovasi atau penambahan fasilitas di masa depan jika terjadi pembatasan anggaran. Selain itu, pengelolaan dana operasional yang harus melalui prosedur administrasi berjenjang bisa menimbulkan keterlambatan dalam pencairan sehingga mempengaruhi kelancaran layanan kalau tidak dikelola secara efisien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menguatkan pernyataan Siagian (2019) bahwa dana untuk pelaksanaan administrasi kependudukan telah ditetapkan dan dibatasi secara jelas sehingga penggunaannya dapat diarahkan secara optimal. Kombinasi antara regulasi yang kuat dan dukungan pendanaan pemerintah menjamin pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan berlangsung efektif, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

c) Sarana dan Prasarana

Menurut Siagian (2019), sarana dan prasarana yang tersedia telah ditentukan sebelumnya dan terbatas. Fasilitas atau infrastruktur merupakan alat yang diperlukan untuk mendorong operasional manajemen untuk tujuan organisasi (Djoyowirono dalam Konadi & Syahniar, 2021). Sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW telah ditetapkan dan dibatasi sesuai kebutuhan organisasi. Pemerintah Kota Surabaya menyediakan fasilitas utama berupa gedung, perangkat komputer, meja, kursi, printer, dan akses internet untuk menunjang kelancaran pelayanan. Dari hasil wawancara dengan

staf Dinas Kependudukan, sebagian besar perangkat komputer disediakan oleh pemerintah, meskipun ada beberapa RW mandiri yang membeli secara swadaya seperti di wilayah perumahan elit.

*Dari pemkot (pemerintah kota). Pemkot (pemerintah kota) itu kalau aku tidak salah itu perangkat pc. Aku pernah kunjungan ke beberapa balai rw .... Tapi ada juga yang perangkat nya itu (pc) swadaya rw tersebut. Misalkan perumahan sugeh-sugeh (kaya kaya) mereka dari iuran rw itu (pc) beli sendiri. (wawancara 21/1/2025)*

Renovasi bangunan Balai RW juga dilakukan untuk memperbaiki dan menyesuaikan fungsi ruang, termasuk penggunaan beberapa ruangan untuk kegiatan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Meskipun demikian, terdapat beberapa kekurangan fasilitas seperti keterbatasan printer di Balai RW 1 dan 2 yang mempengaruhi kecepatan pelayanan, serta ketiadaan fasilitas pendukung seperti kamar kecil dan musholla yang berimplikasi pada kenyamanan layanan (Lutfiah & Oktariyanda, 2024).

Temuan Lutfiah & Oktariyanda (2024) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi layanan di Balai RW sangat bergantung pada ketersediaan sarana yang memadai dan dukungan pemerintah daerah. Selain itu, studi Pratiwi & Meirinawati (2023) menjelaskan peran krusial sarana fisik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Secara ilmiah, keterpaduan sarana dan prasarana yang optimal memungkinkan operasional pelayanan administratif berjalan efektif, sesuai dengan prinsip manajemen sumber daya yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kelebihan dari kondisi sarana dan prasarana ini terletak pada penyediaan fasilitas utama yang memadai oleh pemerintah dan upaya perbaikan bangunan yang menunjang fungsi pelayanan serta kegiatan lainnya. Keberadaan internet dan perangkat komputer memungkinkan pengelolaan administrasi secara digital yang mempercepat layanan. Namun, keterbatasan jumlah printer dan absennya fasilitas pendukung seperti kamar kecil dan musholla menjadi kelemahan yang dapat mengurangi kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Kekurangan ini menunjukkan perlunya perbaikan terstruktur untuk memenuhi standar fasilitas pelayanan yang lengkap demi menunjang kualitas serta responsibilitas pelayanan publik.

Temuan ini mendukung pernyataan Siagian (2019) bahwa fasilitas dan infrastruktur yang tersedia telah diidentifikasi dan dibatasi guna mendorong tindakan manajemen menuju tujuan organisasi. Fasilitas Pemerintah Kota Surabaya memainkan peran kunci dalam memaksimalkan implementasi layanan administrasi kependudukan di tingkat Balai RW. Dengan demikian, keberadaan sarana dan prasarana tersebut mendukung kebijakan desentralisasi layanan, memperdekat akses pelayanan kepada masyarakat serta menjamin kualitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai prinsip manajerial sumber daya publik.

2) Jumlah dan Mutu Barang atau jasa  
Siagian (2019), mendefinisikan penggunaan sumber daya minimal sebagai produksi barang atau jasa sesuai dengan persyaratan jumlah (kuantitas) dan mutu (kualitas) yang telah ditentukan sebelumnya.

Penelitian ini mengungkapkan

bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan berfokus pada jenis layanan umum seperti akta kelahiran, akta kematian, dan pencetakan Kartu Keluarga. Meskipun terdapat lebih dari 20 jenis layanan administrasi kependudukan, petugas membatasi jenis pelayanan yang dapat dilaksanakan di tingkat RW akibat keterbatasan pengetahuan, sehingga permohonan layanan khusus diarahkan ke Kelurahan untuk penanganan lanjut.

*Sebetulnya sama ya. Nah Cuma kan rata-rata di RW sendiri akhirnya membatasi. Karena mungkin ketidaktahuan juga atau gimana. Jadi yang paling banyak paling lumrah itu biasanya pengajuan akta kematian akta kelahiran pecah KK (Kartu Keluarga) dan lain sebagainya seperti itu.... (wawancara 21/1/2025)*

**Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Triwulan	Tahun 2023	Tahun 2024
1	13	72
2	216	81
3	236	95
4	62	51
Jumlah	527	299

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya  
Kantor Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Kementerian Dalam Negeri sangat bergantung pada jaringan komunikasi data terpusat, khususnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan aplikasi Klampid New Generation (KNG), untuk memastikan kualitas layanan. KNG berperan sebagai perantara yang memudahkan pengajuan permohonan melalui perangkat elektronik sehingga dokumen yang diterbitkan memiliki standar

kualitas yang setara dengan pelayanan di Mall Pelayanan Publik maupun Kelurahan. Selain itu, mutu petugas Balai RW ditandai oleh sikap ramah, informatif, dan proaktif yang memudahkan akses pelayanan tanpa harus mengantre dan berkunjung ke Kelurahan.

“nggeh (iya), alhamdulillah sudah sesuai (peraturan) ... Ya alhamdulillah merasa terbantu. Karena kita gini mbak, sudah terbantu itu tadi. Dekat tidak usah perlu kesana (kelurahan), kedua disini tidak perlu antri tidak terlalu berbelit-belit. Kadang kita itu ngalahi datang ke warga. Misal, dia ngurus apa ditelfon ... Saya datang ke sana (rumah warga). Habis gitu kalau selesai kalau kita ada waktu kita antar gitu mbak. Jadi antar jemput kalau gitu kita. Jadi kita tidak diam ditempat aja.” (wawancara 3/2/2025)

Namun, keterbatasan sumber daya manusia di Balai RW menimbulkan kesulitan dalam evaluasi layanan karena petugas tidak selalu *standby* di lokasi akibat tugas lain dari dinas asal.

Penelitian oleh Lutfiah & Oktariyanda (2024), pembatasan layanan di Balai RW merupakan strategi pragmatis untuk menjaga kualitas pelayanan yang dapat dijangkau masyarakat secara langsung. Selanjutnya, Pratiwi & Meirinawati (2023) menyoroti bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh produk akhir tetapi juga sikap dan responsivitas petugas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, membatasi jenis layanan yang ditawarkan di Balai RW dan mendelegasikan kasus-kasus khusus ke kantor kelurahan merupakan metode untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya

yang terbatas secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik.

Kemudahan layanan bagi warga dengan lokasi yang dekat serta layanan cepat tanpa antrian yang berbelit-belit, ditunjang oleh profesionalitas dan keaktifan petugas dalam memberikan pelayanan. Penggunaan sistem terpusat dan teknologi elektronik juga menjamin mutu dan konsistensi dokumen administrasi kependudukan yang dihasilkan. Namun, kelemahan terdapat pada keterbatasan jumlah petugas yang menyebabkan evaluasi layanan secara menyeluruh sulit dilakukan, karena petugas tidak sepenuhnya berfokus di Balai RW mengingat tugas tambahan di dinas asal masing-masing. Hal ini berpotensi menghambat pengawasan kualitas dan perbaikan berkelanjutan pada pelayanan di unit Balai RW.

Secara keseluruhan, hasil ini mendukung Siagian (2019) mengenai pemanfaatan sumber daya secara minimal namun optimal dengan memadukan efisiensi dan efektivitas untuk memenuhi standar pelayanan administrasi kependudukan. Balai RW Kelurahan Pagesangan telah berhasil mengimplementasikan prinsip tersebut melalui fokus pada pelayanan yang utama dan pengoptimalan teknologi informasi, disertai kinerja petugas yang ramah dan proaktif. Meskipun terdapat tantangan terkait evaluasi sumber daya manusia, kebijakan ini sejalan dengan upaya peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan dan adaptif terhadap kondisi sumber daya yang terbatas.

### 3) Batas Waktu

Batasan waktu untuk produksi barang atau jasa telah ditentukan (Siagian,

2019). Hasilnya merujuk pada jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dan menyerahkan pekerjaan kepada pelanggan. Studi tersebut menemukan bahwa layanan administrasi kependudukan Pusat Masyarakat Kelurahan Pagesangan menetapkan batas waktu maksimum  $1 \times 24$  jam untuk penyelesaian dokumen, sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No 38 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

“Nah itu ada yang dibatasi dua puluh empat jam selesai. Tapi ada berkas-berkas yang memang harus dikoordinasikan dengan opd opd lain itu tidak bisa dua puluh empat jam. Tapi kebanyakan dua puluh empat jam selesai.” (wawancara 3/2/2025)

Sebagian besar permohonan selesai dalam waktu kurang dari satu jam apabila persyaratan lengkap, dimana petugas langsung memproses dokumen melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan menghubungi pemohon setelah selesai. Namun, ada beberapa kondisi pengecualian yang menyebabkan proses melebihi 24 (dua puluh empat) jam, seperti permohonan di luar jam kerja, gangguan jaringan, keterbatasan blanko KTP-el, kebutuhan verifikasi lanjutan dari Ditjen Dukcapil, serta konfirmasi antar instansi. Pelayanan khusus seperti pindah datang juga memerlukan proses verifikasi tambahan dari kelurahan, sehingga waktu penyelesaian bisa lebih lama.

Temuan ini sejalan dengan komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan layanan administrasi bagi warga, yang dapat diselesaikan dalam 24 (dua puluh empat) jam, sebagaimana

disampaikan oleh Wali Kota dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Lutfiah & Oktariyanda, 2024). Kebijakan ini juga bertujuan untuk mengimplementasikan keselarasan antara Peraturan Walikota Surabaya No 38 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, sebagaimana pada Pasal 3 ayat (2).

“(2) Penerbitan dokumen yang dimaksud dalam ayat (1) harus diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lambat 24 (dua puluh empat) jam setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten/Kota.”

Penelitian Pratiwi & Meirinawati (2023) mendukung premis bahwa waktu layanan standar berfungsi sebagai acuan dasar untuk kecepatan dan kualitas layanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kelebihan dari kebijakan batas waktu 24 (dua puluh empat) jam ini adalah menjamin percepatan pelayanan dokumen administratif yang memudahkan warga mendapat pelayanan tepat waktu dan teratur, sekaligus mengurangi rantai birokrasi. Penggunaan sistem digital (KNG dan SIAK) yang terintegrasi mendukung efisiensi proses administrasi dan akurasi data. Namun, kelemahan ditemukan pada keterbatasan faktor eksternal seperti jaringan yang terkadang ada *maintenance* atau terganggu, dan beberapa pelayanan yang memerlukan prosedur verifikasi lintas

instansi yang memerlukan waktu lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun batas waktu telah ditetapkan, pelaksanaan di lapangan harus fleksibel mengakomodasi kendala teknis dan administratif.

Secara umum, penerapan standar waktu penyelesaian dokumen maksimal  $1 \times 24$  jam di Balai RW Kelurahan Pagesangan memperlihatkan konsistensi dengan prinsip manajemen sumber daya dan standar pelayanan publik nasional. Kebijakan ini memberikan kepastian hukum, memperkuat integrasi data nasional, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Meski terdapat pengecualian tertentu, kebijakan ini secara efektif menjamin layanan adil, cepat, dan efisien bagi masyarakat, sejalan dengan peraturan dan upaya penguatan tata kelola pemerintahan.

#### 4) Tata Cara

Cara yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tersebut telah dibuat (Siagian, 2019). Penelitian ini mengungkapkan bahwa tata cara pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan telah disusun dan berjalan sesuai koordinasi dengan petugas Kelurahan serta mengikuti SOP yang berlaku. Proses layanan dimulai dengan sapaan dan identifikasi kebutuhan pelanggan, pengecekan kelengkapan persyaratan, verifikasi data, hingga input data ke aplikasi yang menghasilkan tiket elektronik (e-kitir) sebagai tanda layanan selesai. Selanjutnya, pengambilan dokumen oleh warga dilakukan dengan menunjukkan e-kitir untuk memastikan keakuratan data sebelum dokumen diserahkan.

“Secara garis besar alurnya seperti ini, mbak. Pelanggan datang, lalu disapa dulu, misalnya, "Selamat pagi

Bu, ada yang bisa dibantu?" Setelah dilayani, ditanya kebutuhan pelanggannya apa. Setelah itu, ditanya apakah syarat-syaratnya sudah lengkap. Kita sampaikan dulu persyaratannya, baru diproses dan diverifikasi sebentar. Setelah lengkap, data dimasukkan ke aplikasi. Setelah di-upload di aplikasi, nanti muncul tiket atau e-kitir, yang menyatakan layanan selesai pada tanggal dan jam tertentu. Setelah e-kitir diterima, dilanjutkan proses pengambilan. Warga saat mengambil berkas yang sudah jadi bawa kitir sebagai tanda. Kita cek supaya tidak terjadi kesalahan, memastikan benar atas nama si A untuk proses ini. Kalau sudah sesuai, baru berkas diberikan ke warga." (Wawancara 12/2/2025)

Alur prosedur ini mengikuti Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang mengatur tahapan layanan secara luring/daring melalui verifikasi, registrasi, validasi, dan penerbitan dokumen serta penandatanganan elektronik. Pencetakan dokumen dilakukan oleh petugas berwenang sesuai jenis dokumen, sementara akses sistem hanya diberikan kepada petugas struktural di bawah Dinas Kependudukan, mengakibatkan petugas Balai RW tertentu harus meminjam akses dari Kelurahan.

Hasil studi Lutfiah & Oktariyanda (2024) yang menyoroti bahwa inovasi layanan di Balai RW harus dibarengi dengan tata kelola prosedur yang terstruktur agar meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan masyarakat. Selain itu, Pratiwi & Meirinawati (2023) menekankan

pentingnya prosedur terstandar demi meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya terkait kejelasan alur dan penggunaan teknologi sebagai pendukung layanan. Secara ilmiah, tata cara yang telah dirumuskan ini memperjelas posisi pelaksanaan layanan sebagai bagian integral dari sistem administrasi kependudukan yang berorientasi pada kecepatan, transparansi, dan keamanan data.

Kelebihan utama yang ditemukan adalah tersusunnya alur pelayanan yang rinci dan terintegrasi dengan sistem digital, memudahkan proses verifikasi hingga penerbitan dokumen dengan tanda tangan elektronik, serta adanya bukti layanan berupa e-kitir yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Namun, terdapat kelemahan signifikan terkait keterbatasan akses akun resmi bagi petugas Balai RW yang tidak memiliki posisi struktural di Dinas Kependudukan, sehingga mereka harus bergantung pada petugas kelurahan untuk akses sistem. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran dan optimalisasi pelayanan karena keterbatasan waktu dan tanggung jawab ganda petugas akses akun. Hal ini menunjukkan perlunya peninjauan ulang pada kebijakan distribusi akses sistem untuk mendukung kinerja petugas secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, tata cara penyelesaian tugas pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan mengikuti Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 dengan tahapan yang jelas dan dukungan sistem digital. Meskipun demikian, tantangan akses sistem perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi

layanan, memastikan bahwa seluruh petugas yang berperan dalam pelayanan dapat beroperasi secara optimal. Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen sumber daya yang menuntut prosedur yang sistematis dan peran petugas yang didukung oleh teknologi guna menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif.

#### **D. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan telah berjalan efektif dan efisien melalui penerapan sistem digital Klampid New Generation (KNG) dan desentralisasi layanan hingga tingkat RW. Penempatan petugas, penganggaran, penyediaan sarana prasarana, prosedur pelayanan, serta batas waktu penyelesaian dokumen telah diatur secara sistematis sesuai regulasi pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan yang terintegrasi dan penggunaan teknologi digital ini berhasil meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, serta kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat lokal.

Kombinasi regulasi yang kuat dan dukungan pendanaan pemerintah menjamin keberlangsungan layanan dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan pengelolaan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan prosedur secara terpadu serta inovasi teknologi digital menjadi faktor utama dalam meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan publik administrasi kependudukan. Dengan demikian, model pelaksanaan pelayanan ini memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kualitas layanan publik dan dapat menjadi

acuan bagi daerah lain dalam mengembangkan sistem pelayanan yang optimal.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku :**

- Bicara Surabaya. (2024, November). *Pemkot Surabaya Raih Penghargaan Kepatuhan Pelayanan Publik 2024 dari Ombudsman RI. Bicara Surabaya*. <https://www.bicarasurabaya.com/berita/28933/pemkot-surabaya-raih-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2024-dari-ombudsman-ri/>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2021). *Perubahan Rencana Strategis Tahun 2021-2026 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/publikasi/#>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2025). *LAPORAN KINERJA TAHUN 2024*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/wp-content/uploads/2025/04/lkj-2024.pdf>
- Eryora, I. (2021). *Learning by doing: Pendekatan Belajar di Saat Bekerja dalam Pembangunan ASN* (T. O. Peronika, Ed.). Cendekia Muslim. [https://jdih.padang.go.id/wp-content/uploads/Buku\\_Learning\\_by\\_doing\\_-Ice\\_Eryora\\_OK.pdf](https://jdih.padang.go.id/wp-content/uploads/Buku_Learning_by_doing_-Ice_Eryora_OK.pdf)
- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 12(1), 1–10.

- https://doi.org/10.31289/jap.v12i1.5826
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan, Riset Nyata* (F. Husaini, M. Fikri, & D. Syahputra, Eds.). AnakHebat Indonesia. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_da\\_n\\_Kualit/yz8KEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku+kualitatif&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_da_n_Kualit/yz8KEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku+kualitatif&printsec=frontcover)
- Koloway, B. C. (2024, September). Wali Kota Eri Minta Transformasi Layanan Publik, Urus Adminduk di Surabaya Harus Dekat dan Cepat. *Tribun Jatim*. <https://jatim.tribunnews.com/2024/09/05/wali-kota-eri-minta-transformasi-layanan-publik-urus-adminduk-di-surabaya-harus-dekat-dan-cepat>
- Konadi, W., & Syahniar. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Bireuen. *IndOmera Jurnal Magister Manajemen*, 2(3). <https://doi.org/10.55178/idm.v2i3.209>
- Lutfiah, S., & Oktariyanda, T. A. (2024). Inovasi Layanan Sayang Warga Di Balai RW Sebagai Upaya Peningkatan Kesadaran Administrasi Kependudukan Oleh Pemerintah Kota Surabaya. *Publika*, 12(2). <https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p349-364>
- Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/11298/permendagri-no-19-tahun-2018>
- Ombudsman RI. (2024). *Laporan Tahunan 2023 Perkuat Kerja Sama Perlwas Pengawasan Pelayanan Publik* (A. K. K. Londo & B. Rahadian, Eds.; Tahun 2023). [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20240314\\_134411.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf)
- Peraturan Walikota Surabaya No 38 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (2024). <https://jdih.surabaya.go.id/peraturan/4477>
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (2022).
- Petisi.co. (2024, December). Raih Skor Tertinggi, Pemprov Jatim Terima Penghargaan Predikat Kepatuhan dari Ombudsman RI. *Petisi.Co*. <https://petisi.co/raih-skor-tertinggi-pemprov-jatim-terima-penghargaan-predikat-kepatuhan-dari-ombudsman-ri/>
- Pratiwi, T. M., & Meirinawati. (2023). Kualitas Pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya. *Publika*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1939-1952>
- Rahmawati, E. (2024). *Efektivitas Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola*

- Administrasi Kependudukan) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya* [Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur].  
<https://repository.upnjatim.ac.id/25844/>
- Reliubun, S. Z., Ismail, I., & Juharni, J. (2023). Aktualisasi Prinsip The Right Man in The Right Job dalam Struktur Birokrasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 1(2), 65–69. <https://doi.org/10.35965/pja.v1i2.3873>
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubdiyah Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1). <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF (Untuk penelitian yang bersifat: eksplorif, interpretif, interaktif, dan konstruktif)* (S. Y. Suryandari, Ed.; 3rd ed.). CV ALFABETA.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 24, Peraturan JDIH BPK (2013). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>