

EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN SATSET KAYANGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GAYUNGAN

Galang Mubarakah^{1*}, Ahmad Yusroni²

^{1,2} Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

*Korespondensi : galang.23259@mhs.unesa.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingginya jumlah pengguna layanan di Kecamatan Gayungan mendorong perlunya inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Efektivitas inovasi dianalisis berdasarkan teori Difusi Inovasi Rogers, sedangkan kualitas pelayanan dianalisis menggunakan model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Satset Kayangan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, pelayanan telah memenuhi dimensi SERVQUAL yang ditunjukkan melalui fasilitas yang memadai, prosedur yang jelas, respons petugas yang cepat, kepastian pelayanan, serta sikap ramah dan empati kepada masyarakat. Keberhasilan Satset Kayangan didukung oleh kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan penerapan, dan manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Satset Kayangan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL.

ABSTRACT

Population administration services are a form of public service that plays a vital role in meeting the needs of the community. The high number of service users in Gayungan Subdistrict underscores the need for innovation to improve the effectiveness and quality of services. This study aims to analyze the effectiveness of the Satset Kayangan population service innovation in improving the quality of public services in Gayungan Subdistrict, Surabaya City. The study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and were then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana interactive model. The effectiveness of the innovation was analyzed based on Rogers' Theory of Innovation Diffusion, while service quality was analyzed using the SERVQUAL model. The results of the study indicate that the Satset Kayangan innovation is effective in improving the quality of public services. This innovation has accelerated service processes, reduced waiting times, and made it easier for the public to process civil registration documents. Additionally, the services have

met the SERVQUAL dimensions, as evidenced by adequate facilities, clear procedures, prompt staff responses, service reliability, and a friendly and empathetic attitude toward the public. The success of Satset Kayangan is supported by the innovation's alignment with community needs, ease of implementation, and benefits that are immediately felt by service users.

Keywords : *Public Service Innovation, Civil Registration, Satset Kayangan, Service Quality, SERVQUAL.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat secara efektif, cepat dan transparan. Secara lebih spesifik, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi atau instansi, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan (Endah & Vestikowati, 2021). Seiring berjalannya kebijakan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintah, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan Masyarakat dalam kebutuhan administrasi (Rudiansyah dkk., 2021). Seiring meningkatnya tuntutan Masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, cepat dan efisiensi, pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat. Dalam hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang secara teknis memuat tujuan pelayanan publik salah satunya adalah mewujudkan perlindungan masyarakat dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini kepuasan publik juga dipengaruhi oleh pelayanan yang prima dalam berbagai situasi.

Administrasi kependudukan

memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat yang berkaitan dengan berbagai dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen kependudukan lainnya. Hal ini sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa: Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Suprianto, 2023). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti proses pelayanan yang memakan waktu lama, antrian yang lama, kurangnya efektivitas pelayanan, serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data yang diperoleh dari laman resmi Kecamatan Gayungan, jumlah pengunjung layanan dalam tujuh hari terakhir mencapai lebih dari 100 orang. Tingginya jumlah masyarakat yang mengakses pelayanan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap layanan administrasi di Kecamatan Gayungan cukup besar. Kondisi ini berpotensi menimbulkan antrian

pelayanan yang dapat mempengaruhi waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh layanan. Jika kondisi tersebut tidak diimbangi dengan pelayanan yang cepat dan efektif, hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, dibutuhkan upaya inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Kondisi tersebut mendorong instansi pemerintah untuk menciptakan inovasi pelayanan yang mampu memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Atep Adya Barata, kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua dimensi, yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal, yang masing masing dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Kualitas pelayanan internal, yang berkaitan dengan interaksi antarpegawai dalam organisasi, dipengaruhi oleh pola manajemen umum organisasi, mencakup manajemen pendukung, penyedia dan pengembangan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, terciptanya iklim kerja kondusif, keselarasan hubungan kerja, serta pemberian pola insentif yang memadai. Sementara itu, kualitas pelayanan eksternal dipengaruhi oleh prosedur pelayanan, mekanisme penyampaian layanan, serta cara petugas Memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin mudah dan jelas prosedur pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kantor Kecamatan Gayungan menghadirkan inovasi pelayanan kependudukan inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kantor Kecamatan Gayungan dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan Masyarakat. Program ini dirancang untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan responsif dengan waktu penyelesaian pelayanan yang relatif singkat. Kehadiran inovasi tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang prima serta meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana efektivitas inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. Dan didasarkan pada pertimbangan bahwa inovasi ini merupakan inovasi yang masih aktif diterapkan dan memiliki intensitas pelayanan yang tinggi. Kondisi tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih kaya dari pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan, sehingga analisis mengenai efektivitas inovasi dapat dilakukan secara lebih komprehensif dibandingkan inovasi lain yang frekuensi penggunaannya relatif lebih rendah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami serta menggambarkan secara mendalam pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kantor Kecamatan Gayungan. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses pelayanan, pelaksanaan inovasi, dan respons masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menerapkan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014:18-25). Dalam model ini, proses analisis data kualitatif berlangsung secara berkesinambungan dan berulang hingga data yang diperoleh mencapai titik jenuh, yakni Ketika tidak lagi ditemukan informasi baru yang signifikan. Tahapan analisis mencakup tiga aktivitas, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan simpulan (conclusion drawing/verification). Penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif ini dimaksudkan untuk menghasilkan hasil gambaran yang sistematis, factual, dan akurat mengenai inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kantor Kecamatan Gayungan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian deskriptif kualitatif ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gayungan alasan yang mendasari pemilihan kantor ini didasarkan beberapa pertimbangan ilmiah. Pertama, Kecamatan Gayungan dipilih secara purposive karena merupakan salah satu wilayah yang secara aktif telah mengimplementasikan inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan, sehingga sesuai dengan fokus fenomena yang hendak dikaji dalam penelitian ini. Kedua, wilayah ini menunjukkan intensitas pelayanan administrasi kependudukan yang tinggi, tercermin dari jumlah kunjungan layanan yang mencapai lebih dari 100 orang dalam tujuh hari terakhir berdasarkan data resmi dari kecamatan, sehingga kemungkinan peneliti memperoleh data yang lebih kaya dan bervariasi baik dari sisi petugas pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan. Ketiga, Kantor Kecamatan Gayungan melayani empat

kelurahan sekaligus, yaitu Kelurahan Gayungan, Ketintang, Dukuh Menanggal, dan Menanggal, sehingga data yang diperoleh dapat mempresentasikan karakteristik pelayanan dengan skala kecamatan yang lebih kompleks. Keempat, Kecamatan Gayungan secara rutin dan aktif dalam pengisian data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan melalui laman resmi Pemerintah Kota Surabaya, sehingga tersedia data sekunder yang terukur dan berkala untuk mendukung triangulasi terhadap data primer hasil wawancara dan observasi. Selain pertimbangan tersebut, keterlibatan peneliti dalam kegiatan mobilitas akademik di Kantor Kecamatan Gayungan turut menjadi faktor pendukung teknis yang memudahkan proses pengumpulan data secara berkelanjutan selama peneliti berlangsung.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan inovasi Satset Kayangan, seperti kepala seksi pelayanan, operator adminduk maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, guna memperoleh informasi secara mendalam mengenai inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kantor Kecamatan Gayungan. Sementara itu, observasi langsung dilakukan dengan mengamati proses pelayanan di Kantor Kecamatan Gayungan untuk mengetahui secara nyata pelaksanaan pelayanan, kondisi pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yang

meliputi triangulasi sumber dan triangulasi teknik. triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan, masyarakat pengguna layanan, serta data sekunder berupa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang secara aktif dan rutin diisi oleh masyarakat pengguna layanan melalui laman resmi Pemerintah Kota Surabaya.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengumpulkan, mengolah, serta menafsirkan data berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kantor Kecamatan Gayungan., kondisi pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kecamatan Gayungan merupakan pusat pelayanan publik Pemerintahan Kota Surabaya yang berada di wilayah Surabaya bagian Selatan. Yang berlokasi strategis di Kawasan Jalan Masjid agung Timur, kantor ini melayani berbagai kebutuhan administrasi kependudukan dan perizinan untuk warga di empat kelurahan yaitu Kelurahan Gayungan, Kelurahan Ketintang, Kelurahan Dukuh Menanggal, Kelurahan Menanggal. Melalui kantor kecamatan ini, warga dapat menggunakan layanan administrasi Kependudukan. Berikut adalah layanan-layanan administrasi kependudukan yang bisa dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gayungan.

Tabel Jenis Pelayanan Kependudukan

<i>N</i>	<i>Jenis</i>	<i>Persyaratan</i>
<i>o</i>	<i>Layanan</i>	
1	Perekaman KTP EL	a. KK Asli
2	Pengajuan KTP EL Rusak	a. KK Asli b. KTP Asli c. IKD
3	Pengajuan KTP El Hilang	a. KK Asli b. Foto Copy KTP c. IKD d. Surat Keterangan Kehilangan dari kantor Polisi
4	Pembaruan Kartu Keluarga	a. KK Asli b. Surat Nikah Asli/Surat Cerai Asli/ Ijazah Terakhir/A kte Kelahiran/ Akte Kematian
5	Akte Kelahiran	a. KK Asli b. KTP Asli c. Surat Kelahiran Dari Dokter d. Surat Nikah asli e. KTP 2 Saksi asli
6	Akte Kematian	a. KK Asli b. KTP Asli c. Surat Kematian

		Dari Dokter/ Surat Pernyataan Keluarga Tentang Kematian	
		d. KTP Saksi Asli	2
7	Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	a. KTP Asli/ Fotocopy b. Hp	

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk menilai sejauh mana inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya.

Dimensi Tangible (berwujud) berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Salah satu indikator yang digunakan termasuk penampilan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penampilan pegawai menjadi faktor penting karena dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengamatan, bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Gayungan telah tampil rapi serta mengenakan seragam sesuai

dengan ketentuannya. Selain itu, pegawai berupaya menjaga profesionalisme dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dan mendukung tercapainya kepuasan pengguna layanan.

Dimensi Reliability (Kehandalan) dalam kehandalan ini Standar pelayanan publik meliputi beberapa unsur penting, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya yang dikenakan, hasil layanan yang diberikan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kompetensi sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan. Di Kantor Kecamatan Gayungan, pelaksanaan pelayanan publik telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Keberadaan SOP tersebut menjadi pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan secara konsisten dan terarah, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih tertib, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. secara garis besar pelayanan publik di kantor kecamatan gayungan sudah berjalan sesuai dengan berpedoman pada dimensi reliability, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, dan dapat diandalkan. Hal ini tercermin dari keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan dalam setiap proses layanan.



Gambar Standar Pelayanan dan Standar Operasional Pelayanan Administrasi Kependudukan

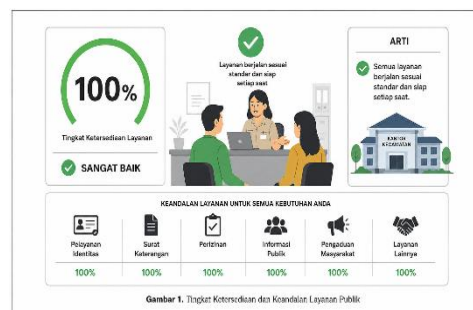
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) diukur melalui beberapa indikator, yaitu kesiapan petugas dalam membantu penyelesaian permasalahan yang dihadapi masyarakat, kecekatan petugas dalam melayani, serta kemampuan petugas menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan hasil observasi dan data yang diperoleh

Dimensi Assurance (Jaminan) dalam pelayanan memerlukan kepastian dalam pelayanan yang mana bentuk kepatian ini ditentukan dari sikap dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan, sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas dan yakin bahwa seluruh urusan pelayanan yang dijalani akan terselesaikan secara tuntas, dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, serta kualitas layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini di Kantor Kecamatan berdasarkan observasi dan data yang terhadap kualitas pelayanan menyatakan positif yang berarti sangat baik. Terlihat dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan catatan bahwasanya “Pelayanannya sangat cepat”.

<https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>

Dimensi Empathy (Empati) pelayanan akan berjalan lancar jika petugas memiliki rasa empati serta komitmen yang setara dalam memberikan pelayanan. Pihak yang memberikan layanan dituntut untuk mampu memahami dan merasakan permasalahan yang dihadapi oleh pihak yang dilayani. Berdasarkan observasi yang ditemukan petugas pelayanan memberikan pelayanan keramahan, tutur kata petugas juga sangat santun. Dengan hal tersebut keramahan dapat dikatakan salah satu faktor utama dalam kesuksesan pelayanan.

Dari kelima dimensi dibuktikan dengan survei kepuasan masyarakat dari bulan Februari, Maret, April, Mei.



<https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa Kecamatan Gayungan Kota Surabaya memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 100,00 dengan kategori A (Sangat Baik) berdasarkan data hingga 28 Februari 2026. Penilaian ini diperoleh dari 60 responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat. Seluruh unsur pelayanan yang dinilai, meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, masing-masing memperoleh nilai 4,00 atau nilai tertinggi dalam skala penilaian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gayungan telah berjalan dengan sangat baik, baik dari segi kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, profesionalisme petugas, maupun fasilitas pendukung yang tersedia. Tingginya nilai IKM ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal.



Gambar 1. Hasil Kinerja Pelayanan di Kecamatan

<https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>

Berdasarkan gambar tersebut, Kecamatan Gayungan Kota Surabaya memperoleh nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) sebesar 100,00 dengan kategori A (Sangat Baik) berdasarkan data hingga 31 Maret 2026. Penilaian ini diperoleh dari 94 responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat dalam periode 3 Maret 2026 hingga 27 Maret 2026. Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai maksimal, yaitu 4,00, yang mencakup persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas yang sopan dan ramah, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gayungan. Tingginya nilai pada seluruh unsur pelayanan mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, baik dari aspek kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, profesionalisme petugas, maupun kualitas fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, hasil IKM ini mencerminkan komitmen Kecamatan Gayungan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi terhadap kepuasan masyarakat.



Seluruh aspek layanan bernilai 100% (Sangat Baik)

<https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>

Berdasarkan gambar tersebut, Kecamatan Gayungan Kota Surabaya

memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 100,00 dengan kategori A (Sangat Baik) berdasarkan data yang dihimpun hingga 30 April 2026. Penilaian ini berasal dari 48 responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat pada periode 11 April 2026 hingga 13 April 2026. Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai maksimal, yaitu 4,00, yang meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas yang sopan serta ramah, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Gayungan dinilai sangat baik oleh masyarakat. Tingginya nilai pada seluruh unsur pelayanan mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari aspek kemudahan proses, kecepatan layanan, profesionalisme petugas, maupun kualitas fasilitas pendukung yang tersedia. Hasil ini juga mencerminkan keberhasilan Kecamatan Gayungan dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.



<https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>

Berdasarkan gambar tersebut, Kecamatan Gayungan Kota Surabaya

memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,83 dengan kategori A (Sangat Baik) berdasarkan data hingga 31 Mei 2026. Penilaian ini diperoleh dari 32 responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat pada periode 5 Mei 2026 hingga 13 Mei 2026. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa hampir seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai maksimal, yaitu 4,00, meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi petugas, serta kualitas sarana dan prasarana. Namun, terdapat dua unsur yang memperoleh nilai sedikit lebih rendah, yaitu perilaku petugas yang sopan dan ramah serta penanganan pengaduan, masing-masing dengan nilai 3,97. Meskipun mengalami sedikit penurunan dibandingkan bulan-bulan sebelumnya yang mencapai nilai sempurna, capaian IKM sebesar 99,83 tetap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gayungan berada pada kategori sangat baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, maupun kualitas fasilitas yang tersedia. Adanya penurunan kecil pada aspek perilaku petugas dan penanganan pengaduan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Gayungan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Gayungan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik mulai dari dimensi tangibles, reliability,

responsiveness, assurance, dan empathy sudah memenuhi.

Inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kantor Kecamatan Gayungan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Program ini dirancang untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, efektif, dan efisien sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dalam waktu yang singkat tanpa prosedur yang berbelit-belit. Kehadiran inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Efektivitas inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kecamatan Gayungan dapat dianalisis menggunakan teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Rogers, yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yaitu relative advantage (keunggulan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), trialability (kemampuan diuji coba), dan observability (kemampuan diamati).

1. Aspek Relative advantage terhadap Satset Kayangan

Aspek relative advantage menunjukkan tingkat keunggulan inovasi dibandingkan dengan metode pelayanan sebelumnya. Menurut (Rogers, 2003) mendefinisikan relative advantage ialah bagaimana suatu inovasi diterima sebagai sesuatu yang lebih baik dari pada ide yang digantikan sebelumnya. Berdasarkan hasil observasi dan penelitian, inovasi Satset Kayangan memberikan keuntungan berupa percepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan sehingga

masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, inovasi Satset kKayangan mampu mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam proses pelayanan. Keunggulan tersebut menunjukkan bahwa Satset Kayangan memberikan nilai tambah dibandingkan sistem pelayanan yang sebelumnya diterapkan.

2. Aspek compatibility terhadap Satset Kayangan

Aspek compatibility berkaitan dengan kesesuaian inovasi terhadap kebutuhan masyarakat dan sistem pelayanan yang berlaku. Yang mana compatibility ini inovasi dapat lebih mudah diterima apabila penggunaannya tidak melanggar nilai sosial atau budaya (Rogers, 2003). Inovasi Satset Kayangan dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan praktis. Selain itu, inovasi ini juga mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik dengan melalui penyederhanaan proses pelayanan. Dengan demikian, inovasi Satset Kayangan memiliki dengan tingkat kesesuaian yang baik sesuai kebutuhan masyarakat pengguna layanan maupun tujuan organisasi.

3. Aspek complexity terhadap Satset Kayangan

Menurut (Rogers, 2003) complexity merupakan sejauh mana suatu inovasi tersebut dinilai relatif sulit untuk digunakan dan dipahami. Complexity mengacu pada tingkat kemudahan suatu inovasi untuk dipahami dan diterapkan. Berdasarkan temuan penelitian, prosedur pelayanan dalam Satset Kayangan relatif mudah dipahami oleh masyarakat karena persyaratan dan alur pelayanan telah

disampaikan dengan jelas oleh petugas. Kemudahan akses informasi tersebut membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa mengalami kesulitan. Oleh karena itu, tingkat kerumitan inovasi ini tergolong rendah sehingga mendukung penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

4. Aspek triability terhadap satset kayangan

Menurut (Rogers, 2003) Trialability adalah sejauh mana inovasi tersebut dapat dicoba secara terbatas sebelum para pelanggan. Trialability menunjukkan sejauh mana inovasi dapat diterapkan dan dievaluasi sebelum digunakan secara luas. Inovasi Satset Kayangan telah diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan terus mengalami penyempurnaan berdasarkan kebutuhan masyarakat serta evaluasi dari penyelenggara pelayanan. Adanya proses evaluasi dan penyesuaian menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki fleksibilitas untuk terus dikembangkan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Aspek observability terhadap Satset Kayangan

Menurut (Rogers, 2003) Observability adalah sejauh mana orang lain dapat melihat hasil inovasi tersebut. Observability berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam melihat dan merasakan manfaat dari inovasi yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat Satset Kayangan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat melalui proses pelayanan yang lebih cepat, sederhana, dan efisien. Dampak positif tersebut juga dapat diamati dari meningkatnya kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan

administrasi kependudukan. Kemudahan dalam melihat hasil inovasi menjadi faktor yang mendukung penerimaan masyarakat terhadap program Satset Kayangan.

Berdasarkan analisis menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers, inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kecamatan Gayungan menunjukkan karakteristik inovasi yang baik. Dari aspek relative advantage, inovasi ini memberikan keunggulan melalui percepatan waktu pelayanan dan pengurangan waktu tunggu masyarakat. Dari aspek compatibility, Satset Kayangan dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien, serta sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada aspek complexity, inovasi ini memiliki tingkat kerumitan yang relatif rendah karena prosedur dan persyaratan pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat. Selanjutnya, dari aspek trialability, Satset Kayangan menunjukkan adanya peluang untuk terus dievaluasi dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi pelayanan yang ada. Sementara itu, aspek observability terlihat dari manfaat inovasi yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat melalui pelayanan yang lebih cepat, sederhana, dan efektif.

Secara keseluruhan, kelima aspek tersebut menunjukkan bahwa inovasi Satset Kayangan telah memenuhi karakteristik inovasi yang efektif menurut Rogers. Keunggulan yang dimiliki, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan dalam penerapan, kemampuan untuk terus dikembangkan, serta manfaat yang dapat dirasakan secara nyata menjadi faktor yang mendukung keberhasilan inovasi ini.

Dengan demikian, Satset Kayangan dapat dikatakan berperan positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya.

Keberhasilan inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kecamatan Gayungan juga didukung oleh adanya standar waktu pelayanan yang jelas, kompetensi pegawai, serta sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas seperti ruang pelayanan yang nyaman, komputer, jaringan internet, printer, serta sistem administrasi yang tertata dengan baik menjadi faktor pendukung dalam mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan ini, Kantor Kecamatan Gayungan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih optimal dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan kependudukan Satset Kayangan di Kecamatan Gayungan terbukti berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kehadiran inovasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan Satset Kayangan terletak pada kemampuannya menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan sederhana tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Peningkatan kualitas pelayanan juga

tercermin dari kemampuan Kecamatan Gayungan dalam menyediakan pelayanan yang lebih terstruktur, didukung oleh kompetensi petugas, kepastian prosedur, serta fasilitas pelayanan yang memadai. Dengan demikian, Satset Kayangan tidak hanya berfungsi sebagai inovasi administratif, tetapi juga menjadi instrumen yang memperkuat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, inovasi ini dapat menjadi salah satu praktik pelayanan yang relevan untuk terus dikembangkan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). *BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK*. *Jurnal MODERAT*, 7(3).
- Miles, M. B., Michael, H. A., & Johnny, S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12-40.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*.

- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 513-520.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations* 5th.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintah dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 2021–2513. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009
- Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 1
- <https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>
- https://pemerintahan.surabaya.go.id/kecamatan_gayungan/itlpage.htm