

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA PROGRAM PELAYANAN MALAM DI KECAMATAN SAMBIKEREK KOTA SURABAYA

Hendriasari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, hendriasari.23328@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam Program Pelayanan Malam yang dilaksanakan di Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan malam serta berbagai kendala teknis dan non-teknis yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Fokus penelitian mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan malam menjadi inovasi strategis untuk menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada jam kerja reguler, implementasinya masih menemui hambatan. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan fasilitas fisik, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, gangguan teknis jaringan, serta minimnya jumlah operator yang kompeten. Program ini dinilai telah berjalan dengan baik dari sisi komitmen petugas dan pendekatan jempuk bola, namun belum sepenuhnya optimal karena rendahnya pemanfaatan layanan oleh warga. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan perlunya penguatan kapasitas SDM, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan upaya komunikasi publik agar pelayanan administrasi kependudukan di malam hari dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

Abstract

This research aims to describe the quality of population administration services in the Night Service Program implemented in Sambikerep District, Surabaya City. The background of this research is based on the still low community participation in night services and various technical and non-technical obstacles that affect service effectiveness. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The research focus refers to five dimensions of service quality according to Kotler, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The research results show that although night services are a strategic innovation to reach communities who have time constraints during regular working hours, their implementation still encounters obstacles. These obstacles include limited physical facilities, lack of socialization to the community, technical network disruptions, and minimal number of competent operators. This program is considered to have run well in terms of staff commitment and proactive outreach approach, but is not yet fully optimal due to low utilization of services by residents. The conclusion of this research emphasizes the need to strengthen human resource capacity, improve infrastructure, and increase public communication efforts so that population administration services at night can run more effectively, inclusively, and sustainably.

Keywords: Service Quality, Public Service, Population Administration.

PENDAHULUAN

Salah satu mandat fundamental dalam praktik pemerintahan adalah penyediaan layanan publik, yang merefleksikan perwujudan tanggung jawab konstitusional aparatur negara terhadap masyarakat. Dalam menjalankan fungsi ini, pemerintah dituntut untuk menyajikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan serta

nilai-nilai masyarakat. Mutu pelayanan publik tidak semata-mata bergantung pada kecepatan tanggapan, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur yang memadai, kelengkapan fasilitas penunjang, serta kapabilitas aparatur yang menjalankan pelayanan tersebut (Febrianti & Fanida, 2019). Mengingat masyarakat terus mengalami perubahan yang cepat,

muncul dorongan dan harapan untuk memperoleh pelayanan yang setara dengan dinamika tersebut. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyesuaikan sistem pelayanannya agar tetap relevan dan adaptif terhadap perkembangan masyarakat.

Surabaya sebagai kota dengan penduduk yang terbanyak di Jawa Timur mengakibatkan adanya potensi masalah pada pelaksanaan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu yang relevan dan menjadi pusat perhatian pemerintah sebagai pihak penyelenggara layanan. Di sisi lain, masyarakat semakin menuntut kemudahan akses terhadap pelayanan, mengingat selama ini layanan publik di Indonesia sering dinilai lamban dan berbelit-belit akibat banyaknya prosedur yang harus dilalui. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan publik dipandang sebagai solusi strategis untuk mengatasi berbagai kendala tersebut.

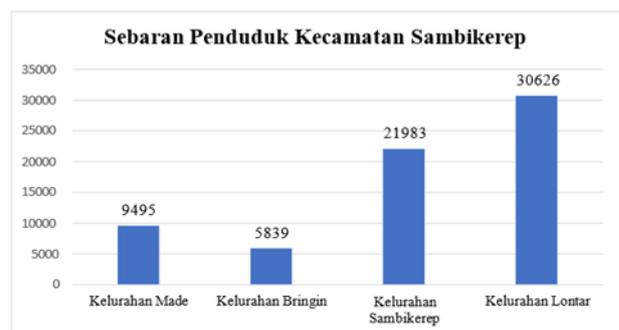
Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi, yang diselenggarakan oleh instansi penyedia layanan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks administrasi kependudukan, pengelolaan mencakup berbagai upaya penataan dan pengendalian terhadap dokumen serta data kependudukan, yang meliputi pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan sistem informasi, hingga pemanfaatan data untuk mendukung pelayanan publik serta pembangunan di sektor lainnya. Instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam urusan administrasi kependudukan utamanya di Kota Surabaya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya.

Sebagai bentuk komitmen Dispendukcapil Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai instansi publik Kota yang berfokus pada administrasi publik, terus berupaya meningkatkan pelayanan dalam hal administrasi kependudukan yang prima. Adanya permasalahan yakni warga Kota Surabaya sebagian besar memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus administrasi kependudukan dikarenakan harus bekerja atau memiliki kesibukan lain pada jam efektif pelayanan sehingga menyebabkan kendala dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, banyak masyarakat beranggapan bahwa pengurusan administrasi kependudukan cenderung rumit dan memerlukan waktu yang lama.

Sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya menetapkan kebijakan terkait program pelayanan dengan penambahan jam operasional di seluruh kelurahan. Kebijakan ini tertuang dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 tentang Tambahan Jam Pelayanan kepada Masyarakat di Kecamatan, Kelurahan, dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Tindakan ini merepresentasikan strategi pemerintah dalam meningkatkan kemudahan akses terhadap layanan publik bagi masyarakat, sembari menumbuhkan kesadaran kolektif mengenai urgensi administrasi kependudukan.

Model pelayanan semacam ini dimaksudkan untuk lebih memberi kesempatan kepada masyarakat untuk mengurus kepentingan mereka, mengingat bahwa masyarakat Surabaya kebanyakan bekerja di swasta sebagai buruh, tenaga kasar dan wiraswasta yang mana pada jam kerja efektif berhalangan untuk mengurus administrasi kependudukan mereka.

Kecamatan Sambikerep merupakan salah satu wilayah yang menyelenggarakan program pelayanan malam bagi masyarakat. Mengacu pada dokumen Kecamatan Sambikerep Dalam Angka yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya, jumlah penduduk di wilayah tersebut tercatat mencapai 67.943 jiwa hingga bulan September 2024. Jumlah tersebut tersebar di 4 Kelurahan terdiri dari 219 RT dan 38 RW. Berikut rincian sebaran penduduk Kecamatan Sambikerep:



Gambar 1. Sebaran Penduduk Kecamatan Sambikerep

Pelayanan malam di Kecamatan Sambikerep telah dilaksanakan sejak Februari 2022 dan dijalankan oleh dua petugas dari staf seksi pemerintahan. Meskipun program ini bertujuan mempermudah masyarakat yang tidak sempat mengurus administrasi di siang hari, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah persoalan. Tingkat kesadaran masyarakat tergolong rendah, karena sebagian besar baru mengurus dokumen kependudukan ketika berada dalam situasi mendesak. Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan masih terbatas, di antaranya hanya tersedia satu unit komputer, serta petugas operator yang bertugas secara bergiliran belum sepenuhnya menguasai pengoperasian aplikasi, sehingga kerap terjadi kesalahan dalam input data. Pelayanan ini dijalankan dengan sistem giliran oleh pegawai baik dari kecamatan maupun kelurahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di luar jam kerja reguler.

Pelayanan malam di Kecamatan Sambikerep merupakan inisiatif untuk membantu masyarakat yang tidak sempat mengurus administrasi kependudukan pada jam kerja reguler. Layanan ini berlangsung setiap hari pukul 18.00–20.00 WIB di Balai RW, kantor kelurahan, dan kecamatan, mencakup layanan seperti perubahan data KK, e-KTP, IKD, serta akta kelahiran dan kematian. Meskipun menggunakan pendekatan jemput bola, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, seperti gangguan jaringan akibat server pusat tidak aktif dan kurangnya sosialisasi, yang berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat, tercatat hanya 89 pengguna selama tahun 2024.

Berdasarkan uraian dan permasalahan terkait program pelayanan malam yang telah dijelaskan di atas pada wilayah Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, maka melalui makalah ini akan diteliti mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

METODE

Pada penelitian tentang kualitas dalam kepengurusan administrasi kependudukan Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif dimaknai sebagai metode yang bertujuan menghasilkan data dalam bentuk narasi, baik berupa tuturan lisan, tulisan, maupun perilaku yang dapat diamati dari subjek yang diteliti. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini difokuskan pada penggambaran secara mendalam terhadap fenomena yang dikaji.

Lokasi penelitian merujuk pada tempat atau wilayah tertentu yang dipilih sebagai area pelaksanaan kegiatan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya yakni Jl. Raya Bringin Indah No.81, Bringin, Kec. Sambikerep, Surabaya, Jawa Timur, sebagai implementor program di tingkat Kecamatan. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena masih rendah pengguna layanan pada Program Pelayanan Malam, hal ini dibuktikan dengan data bahwa hanya 89 orang saja dalam satu tahun 2024 yang memanfaatkan layanan tersebut.

Fokus penelitian berfungsi sebagai acuan untuk membatasi ruang lingkup kajian, agar topik yang diteliti tidak menjadi terlalu luas dan tetap terarah. Fokus utama dalam penelitian ini tertuju pada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya. Program Pelayanan Malam dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kotler (2019) sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*)

Dimensi ini mencakup keberadaan fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana komunikasi yang disediakan untuk menunjang pemberian layanan kepada masyarakat. Fasilitas tersebut menjadi bagian penting dalam menciptakan kesan profesional dan kenyamanan dalam menerima pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Mengacu pada kemampuan instansi atau petugas pelayanan dalam memenuhi janji pelayanan secara akurat dan konsisten. Hal ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kecepatan serta ketepatan layanan yang diberikan.

3. Cepat tanggap (*Responsiveness*)

Menunjukkan kesiapan dan kesigapan petugas dalam membantu masyarakat, khususnya dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, maupun keluhan. Respons yang cepat dan tepat menunjukkan adanya kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Kepastian (*Assurance*)

Menggambarkan tingkat profesionalisme dan kredibilitas petugas pelayanan dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Empati (*Empathy*)

Menekankan pentingnya pemberian layanan yang bersifat personal, dengan menunjukkan perhatian yang tulus serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik masyarakat. Hal ini tercermin dari sikap ramah, keterbukaan, dan pengetahuan petugas terhadap kondisi pengguna layanan.

Penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan teknik observasi dan wawancara terhadap informan kunci yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program pelayanan malam. Penentuan subjek dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih secara selektif berdasarkan relevansi dan pengetahuan mereka terhadap topik penelitian. Subjek penelitian merupakan individu-individu yang dianggap memiliki pemahaman serta pengalaman langsung atas implementasi program, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan. Adapun informan terdiri dari pihak-pihak yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan malam, di antaranya:

1. Ibu In Trisnoningsih, S.STP., M.Si. selaku Camat Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya
2. Bapak Ajat Sudrajat, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Sambikerep
3. Ibu Novi selaku Kader Surabaya Hebat Kelurahan Sambikerep
4. Bapak Kamat selaku Ketua RW.03 Kelurahan Made
5. Ibu Rukiati selaku warga Kelurahan Sambikerep
6. Ibu Siti Nurazizah selaku warga Kelurahan Made
7. Bapak Bima selaku warga Kelurahan Bringin

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dengan informan kunci yang dipilih karena memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan terhadap topik penelitian (Sugiyono, 2016). Sementara itu, data sekunder merupakan informasi tidak langsung yang dikumpulkan melalui dokumen tertulis dan sumber lain, seperti peraturan, petunjuk pelaksanaan, serta dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan program pelayanan malam di Kecamatan Sambikerep.

Pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam penelitian karena menentukan keberhasilan penelitian melalui ketepatan dan relevansi data yang diperoleh (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara terus terang untuk mengamati kondisi faktual di lapangan dan memperoleh informasi yang tidak dapat diakses melalui metode lain. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pendekatan tidak terstruktur, memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi agar diskusi berlangsung alami dan mendalam. Peneliti menyiapkan panduan wawancara sebagai pedoman serta menggunakan alat bantu seperti buku catatan dan perekam untuk mendokumentasikan proses wawancara. Selain itu,

dokumentasi digunakan sebagai metode pelengkap guna mendukung validitas data melalui pengumpulan dokumen seperti arsip, surat keputusan, kebijakan, foto, dan video yang relevan dengan program pelayanan malam. Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti juga berperan sebagai instrumen utama yang bertanggung jawab dalam keseluruhan proses penelitian, mulai dari menentukan fokus studi hingga menyusun kesimpulan. Oleh karena itu, peneliti dituntut untuk adaptif, sensitif terhadap konteks sosial, dan mampu menangkap makna yang tersirat dari data agar hasil penelitian mencerminkan realitas di lapangan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016), yang dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga mencapai titik jenuh. Analisis mencakup empat tahap: (1) pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan pihak terkait di Kecamatan Sambikerep; (2) reduksi data dengan menyaring dan mengelompokkan informasi relevan sesuai fokus penelitian; (3) penyajian data secara sistematis dalam bentuk narasi, tabel, atau visual untuk memudahkan pemahaman; dan (4) penarikan kesimpulan atau verifikasi yang dilakukan berdasarkan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Surabaya menetapkan sebuah kebijakan terkait pelaksanaan program pelayanan dengan jam tambahan di seluruh kelurahan di Kota Surabaya sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 tentang Tambahan Jam Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan, Kelurahan, dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya berupaya memberikan dukungan kepada warga yang membutuhkan, sekaligus mendorong peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Model pelayanan semacam ini dimaksudkan untuk lebih memberi kesempatan kepada masyarakat untuk mengurus kepentingan mereka, mengingat bahwa masyarakat Surabaya kebanyakan bekerja di swasta sebagai buruh, tenaga kasar dan wiraswasta yang mana pada jam kerja efektif berhalangan untuk mengurus administrasi kependudukan mereka.



Gambar 2. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 tentang Tambahan Jam Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan, Kelurahan, dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya

Pelayanan malam diselenggarakan di masing-masing Balai RW dengan memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, seperti perubahan Kartu Keluarga, perekaman dan cetak ulang KTP elektronik (e-KTP), pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Program ini menerapkan pendekatan jemput bola guna mendekatkan layanan kepada warga. Pelaksanaan pelayanan malam di Kecamatan Sambikerep berlangsung dari pukul 18.00 hingga 20.00 WIB. Informasi terkait kegiatan ini disampaikan oleh ketua RW kepada ketua RT, yang selanjutnya diteruskan kepada warga. Warga akan memperoleh informasi mengenai jadwal pelayanan, alur proses, serta persyaratan dokumen yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Sosialisasi program dilakukan melalui media sosial, khususnya WhatsApp, dalam bentuk pamflet digital yang memuat penjelasan layanan, jadwal kegiatan, dan daftar persyaratan. Namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa warga yang hadir tidak membawa dokumen yang dibutuhkan, seperti dalam proses pemutakhiran biodata untuk mengubah status pendidikan pada Kartu Keluarga, yang memerlukan ijazah terakhir sebagai bukti pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian warga belum memahami secara utuh informasi yang telah disampaikan dalam sosialisasi program pelayanan malam tersebut.

Penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan pada malam hari berkontribusi terhadap peningkatan kesadaran masyarakat mengenai urgensi kepemilikan dokumen kependudukan yang sah, sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Upaya tersebut merupakan langkah strategis pemerintah dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan transparan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat, yang menjadi indikator bahwa proses

pelayanan telah dirancang dan dilaksanakan dengan baik. Secara teoritis, esensi dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan optimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Program layanan administrasi pada malam hari telah menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat akan urgensi pengurusan dokumen kependudukan secara tertib dan sesuai ketentuan. Masyarakat merasa sangat terbantu dan menunjukkan antusiasme tinggi terhadap pelayanan yang disediakan pada malam hari. Namun demikian, selama pelaksanaan kegiatan, ditemukan bahwa sebagian warga masih memiliki pemahaman yang kurang mengenai pentingnya keakuratan data dalam dokumen kependudukan, seperti kesalahan penulisan nama atau status lainnya, yang pada akhirnya memperpanjang proses pengurusan dokumen. Hal ini mendorong masyarakat untuk lebih proaktif dalam memeriksa dan memperbaiki dokumen kependudukan guna menghindari kendala administrasi di masa mendatang. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya” yang dianalisis dengan teori kualitas pelayanan menurut Kotler (2019) diantaranya:

Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud (*tangible*) dalam pelayanan publik mengacu pada keberadaan fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana yang menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di Kecamatan Sambikerep, dapat disimpulkan bahwa Program Pelayanan Malam telah difasilitasi dengan baik.

Camat Kecamatan Sambikerep menyatakan bahwa sarana dan prasarana seperti komputer, tenaga pelaksana, serta ruang pelayanan telah tersedia dan mendukung pelaksanaan program. Komitmen pelayanan juga ditunjukkan melalui penyediaan maklumat dan filosofi pelayanan yang terpampang jelas. Jadwal pelayanan malam diatur secara bergiliran agar petugas tidak kelelahan, seperti dijelaskan oleh Kepala Seksi Pelayanan. Ini menunjukkan adanya manajemen sumber daya manusia yang baik.



Gambar 3. Ruang Tunggu Pelayanan dan Perekaman Kecamatan Sambikerep

Dari sisi pelaksana di tingkat masyarakat, Ketua RW.03 menilai bahwa lokasi pelayanan cukup strategis dan mudah diakses oleh warga dari berbagai kelurahan. Waktu pelaksanaan, yakni setiap Selasa pukul 18.00–20.00 WIB, juga dirasa sesuai dengan kebutuhan warga yang tidak dapat mengurus dokumen pada jam kerja biasa. Hal ini

diperkuat oleh testimoni warga yang merasa puas terhadap kondisi gedung baru, tata ruang yang nyaman, serta peralatan pelayanan yang terlihat baru dan berfungsi dengan baik.



Gambar 4. Server dan Wifi Penunjang Pelayanan Kecamatan Sambikerep

Secara keseluruhan, pelaksanaan Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep telah mencerminkan pelayanan yang responsif, inklusif, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Ketersediaan fasilitas fisik dan penataan waktu menunjukkan kesiapan birokrasi dalam menghadirkan layanan publik yang lebih ramah masyarakat. Namun, efektivitas layanan akan lebih kuat bila didukung dengan data kuantitatif dan evaluasi keberlanjutan program secara berkala.

Keandalan (*Relibility*)

Keandalan dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi untuk memenuhi janji layanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten, serta dapat dipercaya oleh masyarakat. Dalam implementasinya, Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep telah menunjukkan indikator keandalan yang cukup kuat. Hal ini tercermin dari pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung efisiensi proses layanan, seperti penggunaan aplikasi KNG untuk pengajuan dan pemrosesan dokumen kependudukan.



Gambar 5. Poster Maklumat Pelayanan Kecamatan Sambikerep

Berdasarkan pernyataan Camat Sambikerep, pelayanan telah berbasis sistem digital yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara mandiri maupun langsung di kantor kelurahan dan kecamatan. Komitmen terhadap janji kinerja juga ditegaskan melalui prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Prosedur pelayanan berjalan sistematis dengan alur yang jelas, pemohon membawa dokumen persyaratan lengkap, kemudian langsung dilayani dan

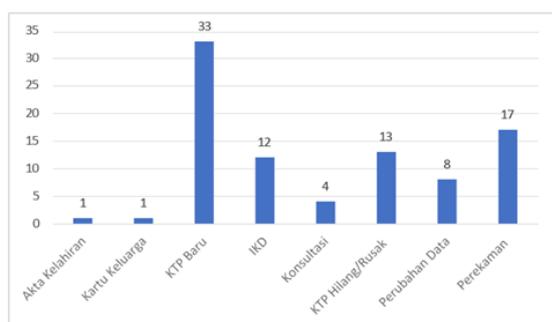
datanya diproses melalui sistem yang terintegrasi dengan Dispendukcapil.



Gambar 6. Alur Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi *Klmpid New Generation*

Keandalan pelayanan juga didukung oleh penjadwalan yang tepat dan pelaporan rutin kepada pimpinan kecamatan dan instansi terkait. Pelayanan malam ini bukan hanya sekadar rutinitas administratif, tetapi juga menjadi bagian dari indikator kinerja kecamatan dalam memberikan layanan publik berkualitas.

Selain dari sisi internal, keterlibatan Kader Surabaya Hebat (KSH) dan perangkat RT/RW memperkuat aspek sosialisasi program kepada masyarakat. Informasi layanan disebarluaskan melalui media sosial dan media cetak lingkungan, yang memperluas jangkauan informasi dan mempercepat pemahaman masyarakat terhadap program ini. Dari sisi penerima layanan, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sudah ramah, informatif, dan membantu. Petugas dinilai memiliki integritas dan kemampuan komunikasi yang baik, meskipun masih ada kebutuhan untuk penyampaian informasi yang lebih sederhana di media tertulis.



Gambar 7. Rekapitulasi Pelayanan Malam Kecamatan Sambikerep Tahun 2024

Secara keseluruhan, Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep menunjukkan implementasi pelayanan yang andal melalui sistem yang terstruktur, dukungan teknologi, keterlibatan aktif aparatur dan masyarakat, serta penguatan pada aspek akuntabilitas dan responsivitas. Hal ini menjadikan program sebagai praktik baik pelayanan publik yang mendukung peningkatan kepercayaan warga terhadap kinerja birokrasi lokal.

Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam merespons permintaan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan penuh perhatian. Dalam implementasi Program

Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep, prinsip ini telah diwujudkan melalui sistem pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga, terutama mereka yang tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja.



Gambar 8. Poster Komitmen Pelayanan di Kecamatan Sambikerep

Camat Sambikerep menyampaikan bahwa keterlibatan aktif RT, RW, dan Kader Surabaya Hebat (KSH) menjadi jembatan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat cukup melapor ke perangkat terdekat dan akan segera mendapatkan respons dari pihak kelurahan maupun kecamatan. Petugas juga telah dibekali pelatihan keterampilan pelayanan, baik dalam penggunaan aplikasi digital (KNG) maupun pendekatan emosional kepada warga.

Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelaksanaan Program Pelayanan Malam berjalan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Hal ini menjamin konsistensi dan kenyamanan dalam pelayanan, serta menjawab kebutuhan masyarakat pekerja yang hanya dapat mengurus dokumen di luar jam kantor. Adanya SOP juga memperkuat kecepatan dan ketepatan respons dari petugas.

Selain dari sisi sistem dan prosedur, dimensi ini juga terlihat dari sikap para pelayan publik. Keterangan dari Kader Surabaya Hebat menunjukkan bahwa petugas bersikap ramah, kooperatif, dan komunikatif, yang menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan bagi warga.

Secara keseluruhan, Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep menunjukkan penerapan dimensi *responsiveness* yang baik. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga membangun kedekatan emosional dengan masyarakat. Pelayanan bersifat cepat, tepat, ramah, dan inklusif. Hal ini mencerminkan budaya pelayanan yang responsif telah mulai tertanam dalam praktik birokrasi setempat.

Kepastian (*Assurance*)

Dimensi *assurance* dalam pelayanan publik mencerminkan sejauh mana instansi mampu membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat melalui profesionalisme, kredibilitas, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Dalam konteks Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep, dimensi ini terlihat dari berbagai aspek penting yang menunjukkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang terpercaya, akurat, dan responsif. Salah satu bentuk konkret dari

implementasi assurance adalah kepastian jadwal pelayanan yang dilaksanakan secara rutin setiap hari Selasa malam mulai pukul 18.00 hingga 20.00 WIB, bahkan diperpanjang hingga pukul 22.00 apabila jumlah permohonan meningkat. Hal ini mencerminkan fleksibilitas dan dedikasi tinggi dari pihak penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di luar jam kerja reguler.

Selain itu, kesiapan petugas yang telah terbiasa menjalankan pelayanan malam juga menjadi faktor penting yang memperkuat persepsi publik terhadap keandalan layanan. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan penjelasan yang rinci, arahan yang mudah dipahami, serta memastikan masyarakat memperoleh informasi yang akurat mengenai proses dan tahapan pelayanan yang sedang dijalani. Pelayanan yang bersifat informatif ini menjawab keresahan publik terhadap ketidakpastian, terutama dalam hal pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, e-KTP, IKD, dan akta-akta pencatatan sipil.

Keterangan dari Ketua RW serta warga yang pernah menerima layanan menunjukkan bahwa petugas mampu bekerja secara cepat, tepat, dan profesional. Beberapa warga menyampaikan bahwa dokumen yang mereka ajukan pada malam hari bahkan bisa diselesaikan keesokan paginya, sebuah pencapaian yang meningkatkan kepercayaan publik terhadap efektivitas program ini. Kemampuan petugas dalam mengelola proses pelayanan, sekaligus menjelaskan tindak lanjutnya, memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pemohon.

Namun, di balik pencapaian tersebut masih terdapat tantangan yang harus diatasi, khususnya terkait rendahnya partisipasi masyarakat yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi mengenai jadwal dan jenis layanan yang tersedia pada malam hari. Tanpa penyebaran informasi yang masif dan strategis, potensi program ini sulit dioptimalkan secara maksimal. Oleh karena itu, peningkatan strategi komunikasi publik melalui media sosial, kerja sama dengan tokoh masyarakat, serta pendekatan jemput bola di tingkat RT/RW perlu terus dikembangkan.

Secara keseluruhan, dimensi assurance pada Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep berhasil menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya harus tersedia, tetapi juga mampu memberikan rasa percaya dan kepastian kepada masyarakat. Profesionalisme petugas, kejelasan prosedur, serta kepastian waktu layanan menjadi kekuatan utama yang mendukung efektivitas program. Jika tantangan dalam hal sosialisasi dapat diatasi secara sistematis dan berkelanjutan, maka program ini berpotensi menjadi model pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat yang adaptif dan berdaya guna tinggi.

Empati (*Empathy*)

Dimensi *empati* dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman yang tulus terhadap kebutuhan serta kondisi unik dari setiap individu yang dilayani. Dalam kerangka administrasi publik, empati menjadi landasan penting bagi terciptanya pelayanan yang inklusif dan berkeadilan, karena mampu memperkuat hubungan antara pemerintah sebagai pelayan publik dan

masyarakat sebagai penerima layanan. Di Kecamatan Sambikerep, penerapan dimensi empati ini sangat terasa dalam pelaksanaan Program Pelayanan Malam, yang dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu akibat aktivitas pekerjaan pada siang hari.

Salah satu bentuk konkret dari empati tersebut tercermin dalam fleksibilitas waktu layanan yang disediakan. Dengan menjadwalkan pelayanan setiap Selasa malam pukul 18.00 hingga 20.00, bahkan bisa diperpanjang hingga pukul 22.00 apabila diperlukan, program ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus mengorbankan kewajiban profesional mereka di siang hari. Pelayanan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperhatikan kenyamanan, kemudahan akses, dan suasana yang mendukung keterlibatan keluarga, misalnya ketika anak-anak turut mendampingi orang tua dalam proses pelayanan. Situasi ini menumbuhkan rasa bahwa kantor pemerintahan bukanlah tempat yang kaku dan menakutkan, tetapi menjadi ruang pelayanan yang terbuka, ramah, dan bersahabat.

Camat Kecamatan Sambikerep dalam pernyataannya menegaskan bahwa meskipun masyarakat tidak secara langsung dilibatkan dalam tahap perencanaan program, pelaksanaan kebijakan tetap berpusat pada kepentingan dan kebutuhan warga. Pernyataan ini menunjukkan bahwa empati tidak semata-mata terletak pada tahap desain kebijakan, melainkan juga sangat menentukan dalam praktik implementasi. Salah satu bentuk nyata dari semangat empati tersebut adalah Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan), sebuah inovasi yang mendekatkan pelayanan langsung ke lingkungan tempat tinggal warga. Dengan pendekatan jemput bola, masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak jauh atau menghadapi birokrasi berlapis di kantor kecamatan, karena layanan disediakan langsung di Balai RW, kantor kelurahan, atau lokasi lain yang dekat dengan masyarakat. Strategi ini tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga menjadi simbol kuat dari hadirnya negara dalam keseharian warganya, yang memperhatikan keterbatasan sosial, ekonomi, dan waktu yang dihadapi masyarakat.

Empati juga tercermin dari testimoni yang disampaikan oleh berbagai pihak, mulai dari perangkat kecamatan, ketua RW, Kader Surabaya Hebat, hingga masyarakat penerima layanan. Mereka mengapresiasi keramahan petugas, kejelasan informasi, serta layanan yang bebas dari praktik percaloan. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga melayani dengan pendekatan yang komunikatif dan penuh kepedulian. Hal ini membuat masyarakat merasa dihargai, didengarkan, dan diprioritaskan, sesuatu yang tidak selalu mereka rasakan dalam pelayanan publik sebelumnya. Warga merasakan adanya perbedaan signifikan dibanding layanan konvensional, terutama karena petugas tidak menunjukkan sikap kaku, melainkan menjalin interaksi yang hangat dan terbuka. Pelayanan yang demikian memberikan pengalaman positif yang memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan.

Pendekatan pelayanan yang inklusif ini juga menumbuhkan semangat partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, yang sebelumnya cenderung diabaikan hingga muncul kebutuhan mendesak. Dengan pendekatan yang humanis, masyarakat mulai memahami pentingnya tertib administrasi kependudukan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perlindungan hukum. Program Pelayanan Malam bukan hanya mempermudah akses, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk kesadaran kolektif akan pentingnya legalitas dokumen kependudukan. Lebih dari itu, pendekatan empatik ini menciptakan relasi yang lebih erat antara masyarakat dan aparat pemerintah, di mana pemerintah tidak lagi dipandang sebagai entitas yang jauh dan birokratis, melainkan sebagai mitra pelayanan yang hadir dan peduli terhadap kehidupan warganya.

Secara keseluruhan, implementasi dimensi empati dalam Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep telah dijalankan dengan baik melalui penyediaan layanan yang fleksibel, pendekatan jemput bola, komunikasi yang efektif, serta sikap ramah dan perhatian dari para petugas. Program ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya soal penyelesaian urusan administratif, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman pelayanan yang manusiawi dan bermakna. Keberhasilan dimensi empati ini menjadi indikator bahwa semangat *good governance* dan reformasi birokrasi benar-benar diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan sehari-hari. Jika pendekatan ini terus dikembangkan dan ditopang oleh strategi sosialisasi yang masif serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, maka Kecamatan Sambikerep dapat menjadi model pelayanan publik berbasis empati yang layak direplikasi oleh wilayah lain di Indonesia.

PENUTUP

Simpulan

Program Pelayanan Malam yang dilaksanakan oleh Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui pendekatan pelayanan di luar jam kerja reguler, program ini berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, memudahkan akses layanan terutama bagi warga yang tidak sempat mengurus di siang hari, mengurangi praktik percaloan karena warga kini bisa mengurus secara mandiri, dan meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan dengan penyelesaian yang bisa selesai dalam waktu maksimal 1x24 jam.

Berdasarkan dimensi Kualitas Pelayanan (Kotler, 2019) diperoleh kesimpulan bahwa pada aspek *tangibles* (berwujud) yakni fasilitas fisik dan peralatan pelayanan seperti komputer, tempat pelayanan, serta materi informasi (poster, maklumat) telah tersedia dengan baik. Penataan ruang pelayanan dan lokasi strategis mendukung keterjangkauan oleh masyarakat. Sedangkan pada aspek *reliability* (keandalan) yakni layanan dilakukan sesuai prosedur dengan dukungan teknologi seperti aplikasi KNG,

serta sistem pelaporan yang terhubung ke Dispendukcapil. Ini mencerminkan pelayanan yang handal dan akuntabel. Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) yakni RT, RW, dan Kader Surabaya Hebat (KSH) menjadi ujung tombak penyampaian informasi. Petugas dinilai tanggap, ramah, dan menjalankan SOP dengan baik, membuat warga merasa nyaman dan terbantu.

Pada aspek *assurance* (jaminan/kepastian) yakni terdapat jadwal pelayanan tetap (Setiap Selasa malam) dan jaminan penyelesaian dokumen dengan cepat. Petugas sudah terbiasa menangani pelayanan malam, menunjukkan profesionalisme dan kesiapan SDM. Sedangkan pada aspek *empathy* (empati) yakni tersedianya program “Jebol Anduk” (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) menjadi bentuk empati pemerintah terhadap warga yang memiliki keterbatasan akses atau waktu. Layanan bersifat proaktif dan inklusif, walau pelibatan masyarakat masih bersifat representatif melalui RT/RW/KSH.

Saran

Berikut adalah saran berdasarkan kesimpulan dari judul penelitian “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Program Pelayanan Malam di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya”:

1. Perlu adanya monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melibatkan langsung masyarakat. sistem evaluasi rutin untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan adaptif terhadap kebutuhan dengan indikator kuantitatif (jumlah layanan) dan kualitatif (kepuasan masyarakat). Pelibatan masyarakat secara langsung dalam proses evaluasi layanan, agar mereka tidak hanya menjadi penerima layanan pasif;
2. Perlu ada sistem rotasi kerja, evaluasi beban kerja, serta insentif tambahan untuk petugas yang melayani di malam hari. Selain itu juga perlu ditingkatkan pelatihan berkala terkait teknologi, komunikasi publik, dan resolusi masalah;
3. Penguatan inovasi teknologi dan masifikasi sosialisasi Program Kecamatan Sambikerep. Secara teknis dapat membuat panduan penggunaan aplikasi (video/tutorial singkat) yang disebarluaskan di grup WA RT atau media sosial kecamatan. Gunakan fasilitas khusus seperti mobil layanan keliling (jika memungkinkan) untuk menjangkau pelayanan secara *door to door*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, L. (2024). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Sumurwelut, Surabaya berbasis teknologi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis*, 2(2).
- Anggraeni, A. (2022). Evaluasi program Berkas Mlaku Dewe (BMW) pada pelayanan bidang administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 10(1).
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2024). *Kecamatan Tandes dalam angka tahun 2024*. Surabaya: Badan Pusat Statistik.

- Benu, A. (2023). Implementasi pelayanan malam di wilayah Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Jurnal Sadewa: Publikasi Ilmu Pendidikan, Pembelajaran dan Ilmu Sosial*, 1(3).
- Danim, S. (2000). *Pengantar studi penelitian kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan implementasi kebijakan publik dalam fakta realitas*. Gorontalo: UNG Press.
- Khoiriyah, M. (2024). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan wilayah Kecamatan Tandés Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 652–657.
- Molas-Gallart, J. (2012). Research governance and the role of evaluation: A comparative study. *American Journal of Evaluation*, 33(4), 583–598. <https://doi.org/10.1177/1098214012450938>
- Munthe, A. P. (2015). Pentingnya evaluasi program di institusi pendidikan: Sebuah pengantar, pengertian, tujuan dan manfaat. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 5(2), 1–14.
- Nugroho, R. (2012). *Public policy (Dinamika kebijakan, analisis kebijakan, manajemen kebijakan)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. (2024). *Laporan Triwulan III Tahun 2024*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Parmanto, A. L. (2022). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Bongkaran. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(4).
- Pasolong, H. (2012). *Metode penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pramono, J. (2020). *Kebijakan publik: Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Surakarta: UNISRI Press.
- Pristikawati, V. (2024). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 12(1), 49–62.
- Rahaju, T. (2007). Implementasi program padat karya: Studi kasus tentang pelaksanaan program padat karya di Kelurahan Ciracas, Kecamatan Ciracas, Jakarta Timur. *Jurnal Demokrasi*, 6(1), 79–94.
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratri, A. A. B. (2024). Kualitas pelayanan malam hari sebagai upaya meningkatkan masyarakat sadar administrasi kependudukan Kota Surabaya (Studi kasus di Kelurahan Jambangan). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(6).
- Safitri, L. A. (2024). Implementasi program pelayanan malam dalam kepengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1).
- Subarsono, A. (2008). *Analisis kebijakan publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tukiman, A. (2024). Pelaksanaan SAKIP dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya. *Arus: Jurnal Sosial dan Humaniora*.
- Wahab, S. A. (2001). *Analisis kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2011). *Kebijakan publik: Teori dan proses*. Yogyakarta: CAPS.