

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PENDUDUK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE DI KELURAHAN PAKIS SURABAYA

PERFORMANCE ANALYSIS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE PERSPECTIVE OF NEW PUBLIC SERVICE IN PAKIS SURABAYA

Elis Viranda¹, Hasan Ismail²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

E-mail: elisvirandaaa@gmail.com, Hasanismail@untag-sby.ac.id

Abstrak: Konsep New Public Service adalah suatu konsep manajemen publik yang memperhatikan pengembangan layanan publik yang responsif, transparan, partisipatif, dan berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, administrasi kependudukan yang terkait dengan New Public Service harus memperhatikan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta memberikan layanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakis, Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakis terlaksana dengan baik, hal ini didukung dengan adanya teknologi informasi yang memadai dan layanan berbasis elektronik government.

Kata kunci: Administrasi kependudukan, New Public Service, E-Government dan Surabaya

Abstract: The concept of New Public Service is a public management concept that pays attention to the development of public services that are responsive, transparent, participatory and related to community needs. In this context, population administration related to the New Public Service must pay attention to the importance of community participation in decision making, as well as provide quality and equitable services to the entire community. This study aims to determine the performance of population administration services in Pakis Village, Sawahan District, Surabaya City. The method used in this study uses a qualitative approach with a descriptive research type. data collection is done by observation, interviews and literature study. The results of the study show that population administration services in Pakis Village are well implemented, this is supported by adequate information technology and electronic government-based services.

Keywords: population administration, New Public Service, E-Government and Surabaya

PENDAHULUAN

Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UU No. 5 Tahun 2014 mengenai Pegawai Negeri Sipil, setiap anggota tim harus memenuhi persyaratan spesifik dan mendapatkan persetujuan resmi dari atasan mereka untuk dapat bekerja di jabatan pemerintahan. Untuk itu, penting bagi setiap anggota tim untuk mencapai kinerja terbaik guna mendukung kesuksesan organisasi. Untuk meningkatkan kualitas dan jumlah pekerjaan, disiplin dan kepatuhan anggota tim perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan publik yang buruk akan terjadi jika kinerja tidak memuaskan. Dampaknya adalah pengguna jasa akan dikenakan biaya yang tinggi (ekonomi berbiaya tinggi). Prestasi para anggota tim sangatlah penting dalam organisasi pemerintahan, terutama dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat (Mahale et al., 2017).

Sementara definisi administrasi menurut (Lina Marlioni, 2018) Kerjasama adalah tahapan di mana dua atau lebih individu bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Manajemen dibutuhkan oleh semua orang sepanjang hidup mereka. Manajemen selalu terdapat dalam setiap bidang kehidupan individu. Contoh dari produk manajemen yang dibutuhkan meliputi dokumen akta kelahiran, kartu identitas, sertifikat keluarga, dan lain-lain. Maka, manajemen menjadi kebutuhan setiap anggota masyarakat. Manajemen adalah hal yang terjadi dalam masyarakat modern, di mana masyarakat tersebut selalu mengalami perubahan dalam segala aspek kehidupan. Pola gaya hidup ini terkait dengan cara berfikir dan bekerja secara santai. Dan hubungan antara cara kerja yang logis ini dengan ilmu pengetahuan dan teknologi masa kini. Akibat kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat mengalami tuntutan dan kebutuhan mengenai layanan yang semakin rumit dan kompleks. Di samping permintaan untuk layanan yang berkualitas, juga penting untuk memiliki efisiensi dan efektivitas dalam

bekerja. Serangkaian tindakan yang mengarahkan kebijakan publik untuk mencapai tujuan bersama melalui kolaborasi individu dan kelompok. Rangkaian tindakan ini termasuk perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan, yang merupakan bagian integral dari ilmu administrasi. Kebijakan ini sangat penting dalam mengatur segala urusan penduduk di wilayah administratif. Berbagai layanan administratif seperti KTP, perizinan, akta kelahiran dan kematian, dan kartu keluarga disediakan. Gunanya adalah memastikan bahwa kebutuhan mendasar dan hak-hak warga negara terpenuhi.

Studi yang dilakukan oleh (I Wayan Ray, 2020) menginvestigasi performa Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Check-In dan Boarding Pass. Sementara itu, riset yang dilakukan oleh (Hutasoit, 2016) berfokus pada kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Meskipun demikian kedua penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki produktivitas yang baik dan berusaha menyelesaikan tugas dengan tepat waktu serta bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik. Pelaksanaan tugas administrasi kependudukan meliputi serangkaian aktivitas pengorganisasian dan pengawasan dalam pelaksanaan publikasi dokumen dan informasi tentang populasi melalui pencatatan populasi, pencatatan sipil, pengaturan data mengenai administrasi populasi, serta penggunaan hasilnya untuk memberikan layanan publik dan memperkuat sektor lainnya. Proses ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk yang tinggal di Indonesia dan diatur oleh pemerintah pusat dan daerah. Layanan publik ini merupakan bagian dari pendekatan terkini dalam pemerintahan yang disebut sebagai Layanan Publik Terbaru oleh J.V Deenhart dan R.B Denhart.

Inti dari New Public Service adalah bahwa tugas utama administrasi publik adalah mempermudah warga untuk menyampaikan dan memenuhi kebutuhan mereka, bukan

mengendalikan atau mengarahkan mereka (Ulum, 2018). Sejalan dengan prinsip ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. KNG merupakan bentuk implementasi dari Electronic Government yang telah diperbarui dari aplikasi sebelumnya. Aplikasi ini mencakup berbagai permohonan administrasi kependudukan mulai dari permintaan pengurusan akta kelahiran kematian layanan pindah datang dan keluar, perubahan biodata KK, pencetakan ulang e-KTP dan KK, serta permohonan KIA.

Kantor administrasi kelurahan Pakis yang terletak di kecamatan Sawahan adalah salah satu pelaksana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya Terdapat sebanyak 39.061 jiwa penduduk yang tersebar di 10 RW. Berikut adalah tabel jumlah penduduk Kelurahan Pakis Kecamatan Sawahan pada tahun 2019. Data berikut menunjukkan jumlah warga Kelurahan Pakis Kecamatan Sawahan yang belum melakukan perbaharuan dokumen kependudukan pada bulan April 2023.

Tabel 1. Jumlah Warga Kelurahan Pakis yang sudah melakukan pembaharuan dokumen kependudukan

No.	Jenis Dokumen	Jumlah
1.	Akta Kelahiran	184
2.	Akta Perceraian	6
3.	Rekam e-KTP	49
4.	Kartu Identitas Anak (KIA)	2.956
5.	Akta Perkawinan	49

Sumber : Kelurahan Pakis

Ini adalah informasi pemantauan layanan administrasi kependudukan warga Kelurahan Pakis yang telah memperbarui dokumen kependudukan pada bulan April 2023.

Tabel 2. Jumlah Warga Kelurahan Pakis yang sudah melakukan pembaharuan dokumen kependudukan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	e-KTP	97
2.	Kartu Keluarga	27
3.	Surat Pindah Masuk Antar Kecamatan	18
4.	Surat Pindah Keluar Antar Kecamatan	15
5.	Akta Kelahiran	30
6.	Akta Kematian	40
7.	Surat Pindah Masuk Antar Kota	26
8.	Surat Pindah Keluar Antar Kota	18

Sumber : Kelurahan Pakis

Berdasarkan informasi di atas masih banyak warga di Kelurahan Pakis yang belum memperbarui dokumen kependudukan mereka. Situasi ini terjadi karena kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan masih kurang, sehingga beberapa orang mengabaikan hal ini. Permasalahan lainnya yaitu kekurangan ketentuan layanan yang tegas dalam mengurus permohonan adminduk, termasuk kriteria yang dibutuhkan dan batas waktu penyelesaian. Hal ini terjadi karena ketentuan tersebut tidak diberitahukan secara luas di masyarakat, seperti melalui mekanisme informasi yang terbatas sehingga individu yang ingin mengajukan permohonan adminduk merasa kesulitan. Untuk mengatasi masalah ini, Klampid New Generation didesain seperti aplikasi online yang menggunakan internet untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk. Diharapkan aplikasi ini dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat. Melihat persoalan ini peneliti tertarik untuk melakukan Analisis Kinerja Pelayanan Adminduk Dalam Perspektif New Public Service Di Kelurahan Pakis Kota Surabaya.

METODE

Pendekatan riset kualitatif ialah suatu teknik riset yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan arti yang terdapat dalam suatu fenomena yang sedang diuji. Metode ini lebih menekankan pada proses pemahaman yang mendalam serta detail terhadap fenomena yang sedang diteliti, ketimbang mengukur variabel atau data yang dapat diukur secara kuantitatif. Metode yang dipakai untuk menghimpun data primer adalah melalui tanya jawab, dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada subjek penelitian (Sanusi, 2018). Dalam studi ini, peneliti melakukan interaksi langsung dengan narasumber yang mampu memberikan respons yang relevan dengan tujuan penelitian seperti Kepala Bagian Pemerintahan dan karyawan pelayanan publik. Observasi merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan informasi dengan mengamati suatu objek tertentu dan mencatat setiap keadaan atau tindakan yang ditunjukkan oleh objek tersebut. Sementara itu, studi literatur atau yang dikenal sebagai penelitian kepustakaan adalah metode yang melibatkan pencarian sumber teori dari karya ilmiah baik yang telah diterbitkan atau belum diterbitkan dalam format buku cetak maupun digital (e-book) makalah atau jurnal daring.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan layanan publik adminduk melalui penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) sebagai inovasi untuk membantu warga Kota Surabaya ini sesuai dengan prinsip utama New Public Service (NPS) yang memprioritaskan kepentingan masyarakat. Menurut (Fitrawati & MILA MEY MURDIANA, 2021) Goetsch dan Davis menyatakan bahwa kualitas layanan adalah kondisi yang fluktuatif dalam hal produk atau layanan, proses yang dilakukan oleh manusia dan pengaruh lingkungan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Artinya, kualitas pelayanan juga terkait dengan kepuasan atau harapan konsumen (masyarakat). Layanan

dianggap baik jika dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan produk atau jasa yang sesuai.

Berdasarkan tabel data warga yang belum mengurus adminduk banyak warga yang belum melakukan pembaharuan dokumen kependudukan pada bulan April 2023. Dari data tersebut KIA menjadi yang paling banyak dimohonkan oleh 2.956 pemohon sedangkan banyak warga yang belum memiliki akta kelahiran sebanyak 184 pemohon. Sedangkan untuk tabel data warga yang sudah melakukan pembaharuan dokumen kependudukan permohonan e-KTP menjadi yang paling banyak dimohonkan oleh 97 pemohon, sedangkan banyak warga mengurus permohonan akta kematian sebanyak 40 pemohon. Dalam penelitian ini, para ahli menggunakan teori kinerja yang dijelaskan oleh (Harun Samsudin, 2018) yang terdiri dari lima aspek, yakni kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Selain itu, digunakan juga teori pelayanan publik dari (Ulum, 2018) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Dari hasil pengamatan peneliti selama beberapa bulan di lingkungan Kelurahan Pakis, terlihat bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan, seperti yang dijelaskan oleh (Harun Samsudin, 2018), yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Dalam penyediaan pelayanan publik menurut (Ulum, 2018) terdapat pula lima dimensi pelayanan publik, yakni tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dari hasil pengamatan peneliti selama beberapa bulan di lingkungan Kelurahan Pakis diketahui bahwa:

1. Kinerja pegawai

Pencapaian kerja melibatkan metode pelaksanaan tugas dan hasil yang dicapai dalam menjalankan tugas tersebut. Pencapaian kerja juga dapat disebut sebagai hasil yang telah dicapai berdasarkan pada misi, tujuan, dan rencana yang telah ditetapkan. Definisi prestasi kerja dapat dijelaskan dengan berbagai istilah yang berbeda, namun memiliki makna yang serupa yakni sebagai hasil kerja yang telah dilakukan berdasarkan tugas yang diberikan, baik dalam kualitas maupun kuantitas. Sebagai contoh, (Mukarom & Laksana, 2016) mendefinisikan pencapaian kerja sebagai hasil pelaksanaan kerja. Pencapaian kerja berasal dari kata "kinerja" dan pengukuran pencapaian kerja disebut "pengukuran kinerja".

Evaluasi kinerja layanan publik umumnya dilakukan untuk mengevaluasi apakah kegiatan, program, dan/atau kebijakan telah berhasil atau gagal dalam mencapai visi dan misi lembaga pemerintah sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi prestasi melibatkan menetapkan sasaran evaluasi prestasi dan menetapkan pencapaian sasaran evaluasi prestasi. Evaluasi prestasi merujuk pada evaluasi perkembangan prestasi yang telah dicapai dalam konteks mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut (Mahendra et al., n.d.) terdapat lima aspek yang dilakukan dalam perusahaan adalah dengan menggunakan metode evaluasi yang mencakup penilaian kinerja pegawai seperti yang disebutkan oleh (Harun Samsudin, 2018), yaitu:

2. Kualitas kerja

Berdasarkan pendapat (Sinambela, 2016) mutu pelayanan merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan. Oleh karena itu, dapat disarikan bahwa segala aspek yang terkait dengan layanan telah diukur dengan tepat karena yang

diutamakan adalah mutunya. Menurut (Sinambela, 2016) kualitas layanan adalah memenuhi keinginan dan preferensi pelanggan mereka. Berdasarkan definisi ini, dapat dipahami bahwa semua aspek yang terkait dengan pelayanan telah diukur dengan tepat karena yang disediakan adalah mutu juga menjadi tuntutan dalam menginput data permohonan kepengurusan dokumen adminduk. Hal ini terbukti dengan ketika melayani permohonan adminduk, pegawai bertanggung jawab atas permohonan yang diajukan. Terdapat warga yang mengatakan bahwa pegawai bagian pelayanan adminduk selalu menghasilkan pekerjaan yang diharapkan, seperti pada pecah KK, cetak ulang KK, dan sebagainya. Hal ini terbukti dengan jarangnyanya keluhan dari masyarakat dalam proses pengajuan adminduk.

3. Ketepatan waktu

Menurut Robbin dalam (Lalang Laksono et al., n.d.) ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan sejauh mana pekerjaan dapat diperbaiki dalam jangka waktu yang telah ditentukan sebagai norma untuk mencapai waktu penyelesaian pekerjaan. Satu tanda kepuasan pelanggan adalah ketersediaan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ketepatan waktu dapat dicapai dengan memperhatikan aspirasi pelanggan oleh pelayan administrasi kependudukan. Pelanggan harus diberikan waktu yang wajar dalam menyelesaikan permohonan. Permohonan harus dilakukan secara akurat, cepat, dan cermat. Dalam hal ini, pegawai di bagian adminduk sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya. Mereka melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu kerja yang sudah ditetapkan, yaitu mulai dari jam 08.00 pagi sampai jam 16.00 sore. Selain itu, para staf juga dapat menyelesaikan tugas dengan efisiensi dan dalam waktu yang tepat. Selain itu, para karyawan juga memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif

dan sesuai tenggat waktu. Hal ini terbukti ketika ada pemohon yang mengurus adminduk, pegawai berusaha untuk menyelesaikan permohonan dengan cepat dan hati-hati dalam menginput data. Pegawai juga hadir di kantor kelurahan sebelum pukul 08.00 WIB.

4. Inisiatif

Kerja aktif pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah sangat memuaskan. Mereka mampu melaksanakan tugas-tugas mereka secara mandiri tanpa perlu menunggu instruksi dari atasannya. Menurut (Suryana, 2013) inisiatif adalah keahlian untuk menghasilkan gagasan-gagasan inovatif dan teknik-teknik baru dalam memecahkan permasalahan dan menemukan peluang-peluang baru. Pegawai juga memiliki inisiatif untuk membantu rekan-rekan mereka yang mengalami kesulitan dalam menginput data permohonan adminduk, dan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap para pemohon. Hal ini dibuktikan dengan sikap sopan, ramah, dan senyum yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang datang ke Kelurahan Pakis. Selain itu, pegawai memberikan penjelasan yang sopan kepada para pemohon mengenai syarat-syarat dan cara pengecekan e-Kitir, yang merupakan bukti permohonan kepengurusan adminduk dan dapat digunakan untuk mengunduh dokumen adminduk yang baru. Semua ini menunjukkan adanya kolaborasi yang baik antara karyawan di dalam organisasi.

5. Keterampilan

Menurut (Lengkong et al., 2019) meningkatkan performa seorang pegawai atau karyawan, maka salah satu faktor penunjang yang penting adalah tingkat keahlian pegawai atau karyawan tersebut. Keahlian mengacu pada kemampuan untuk menjalankan tugas dengan mudah dan akurat. Pegawai adminduk menunjukkan tingkat kompetensi yang baik, mereka menjalankan tugas sesuai dengan

jobdesk yang ada, yaitu menginput data permohonan ke dalam aplikasi Klampid New Generation (KNG). Selain itu, mereka juga mampu menyelesaikan masalah terkait pekerjaannya dan memahami tanggung jawab yang melekat pada pekerjaan mereka. Hal ini terlihat ketika seorang warga mengurus adminduk, pegawai dengan cepat mengetahui menu pada KNG yang harus digunakan untuk menginput permohonan yang diinginkan oleh warga.

6. Interaksi

Merton Deuttah dalam (Santoso, 2020) juga mengungkapkan bahwa ada dua bentuk interaksi sosial, yakni kerjasama dan persaingan. Dalam kerjasama, individu bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, sehingga anggota kelompok lain juga dapat mencapai tujuan mereka. Di sisi lain, persaingan melibatkan individu yang berusaha mencapai tujuan mereka dengan mempengaruhi individu lain untuk mencapai tujuan yang sama. Di Kelurahan Pakis, pegawai adminduk berinteraksi dengan baik. Atasan memperlakukan semua pegawai dengan adil dan tanpa diskriminasi, sehingga setiap pegawai merasa dihargai. Di samping itu, karyawan juga diberi keleluasaan untuk berbagi gagasan dan masukan dalam pertemuan.

Kinerja Pelayanan publik (adminduk)

Berkaitan dengan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakis, Kecamatan Sawahan, Kabupaten Surabaya, berdasarkan teori dari (Parasuraman & Berry, 1991) kualitas pelayanan di katagorikan sebagai RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness):

1. Tangible (bukti fisik)

Tangible atau biasa disebut dengan buktif fisik. Di Kantor Kelurahan Pakis, hal ini

terlihat dari jumlah staf yang sedikit, tempat pelayanan yang terbatas, dan fasilitas yang kurang memadai. Masalah yang dihadapi di sini adalah kekurangan tenaga kerja. menyebabkan antrian panjang dalam mengurus adminduk. Untuk penampilan karyawan yang memberikan pelayanan sudah tepat dan karyawan melayani masyarakat dengan sopan dan murah hati. Sedangkan untuk sarana dan prasarana masih belum adanya papan pengumuman untuk memberikan informasi tentang persyaratan pengurusan adminduk, untuk kursi dan meja sudah tersedia dan cukup untuk digunakan. Bukti konkret menunjukkan bahwa kualitas layanan publik dalam aspek ini sudah teruji, seperti tampilan pegawai yang memuaskan, kenyamanan lingkungan pelayanan, kemudahan proses pelayanan, dan penggunaan peralatan yang sederhana. Namun, terdapat kekurangan informasi terkait persyaratan pengurusan adminduk yang disajikan secara jelas.

2. Reliability (keandalan)

Menurut (Rukayat, 2017) Dengan semakin tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan ini, pelayanan yang optimal dan cepat menjadi penting agar para pegawai dapat bekerja dengan efisien. Kepercayaan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan, sebagaimana yang diharapkan. kemampuan untuk menyelesaikan layanan dengan cepat dan akurat. Dalam memberikan layanan pegawai Kantor Kelurahan Pakis sudah bagus, hal ini dapat dibuktikan bahwa pegawai yang berada di bidang masing-masing sudah sesuai dengan keahliannya. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Pakis sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Namun masih adanya warga yang belum memahami standar pelayanan yang jelas dalam mencetak ulang KTP, memperbarui biodata, mencetak ulang

KK, dan sebagainya. Dalam menggunakan aplikasi KNG yang merupakan berbasis online, mengharuskan petugas mengecek berkas satu per satu secara online dengan sangat teliti. Jika terdapat tidak ketelitian dalam mengecek berkas maka menyebabkan kekeliruan.

3. Responsiveness (ketanggapan)

Responsiveness atau daya tanggap dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Di era teknologi saat ini perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakis dikarenakan belum adanya nomor pengaduan jika terdapat keluhan masyarakat. Sehingga jika terdapat masyarakat yang mengalami kendala dalam hal kepengurusan dokumen harus datang ke kelurahan untuk melaporkan kendala tersebut. Tetapi dalam situasi ini, karyawan administrasi kependudukan telah tanggap dalam membantu keluhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat, dan juga menyediakan layanan yang cepat dan tepat.

4. Assurance (jaminan)

Menjalin hubungan baik dan berinteraksi dengan pengguna layanan sangat penting untuk memberikan jaminan dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini dapat menciptakan kepercayaan dari pengguna layanan terhadap kualitas layanan publik. Jaminan yang terlihat di Kelurahan Pakis adalah pelayanan yang diberikan prosedur serta ketepatan waktu. Kualitas layanan publik pada dimensi ini telah terjamin, seperti yang ditunjukkan oleh pegawai yang memberikan garansi waktu penyelesaian dan biaya di layanan. Namun jika terdapat pegawai yang tidak masuk karena sakit atau hal lainnya maka terdapat kendala mengenai manajemen waktu, yang menyebabkan antrean panjang.

5. Empathy (empati)

Menurut (Rinaldi, 2012) Empati berarti meluangkan waktu untuk memberikan perhatian yang pribadi kepada pelanggan. Empati melibatkan strategi mendekati pelanggan dengan sikap yang memastikan kenyamanan dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan. Sikap para karyawan menunjukkan kemampuan sebuah lembaga pemerintah termasuk Kantor Kelurahan Pakis yang menjadi salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhan setiap pengguna layanan dengan baik. Respon sosial yang diterima oleh masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup memuaskan. Dalam memberikan layanan kepada warga Kelurahan Pakis, para pegawai menunjukkan sikap yang adil dan tidak melakukan diskriminasi antara satu masyarakat dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan dalam hal ini sangat memuaskan pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada saat memberikan pelayanan.

Implementasi Kebijakan Model Richard Martland

Menurut Van Meter dan Van Horn sebagaimana dikutip (Shobihatun Naqibah et al., 2021) menjelaskan implementasi kebijakan sebagai langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah dan sektor swasta, baik secara individu maupun kolektif, dengan tujuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut. Upaya pemerintah untuk memfasilitasi permasalahan yang dihadapi masyarakat terkait inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Menurut model teori (Matland, 1995) dalam (Rezki et al., 2021) yang menggunakan “empat tepat” yang harus dipenuhi dalam pengukuran keefektifan implementasi kebijakan, yaitu :

a. Ketepatan Kebijakan

Kebijakan ini akan dianggap akurat berdasarkan sejauh mana kebijakan yang telah diterapkan mencakup elemen-elemen yang efektif dalam menyelesaikan masalah yang ingin diatasi. Dan apakah kebijakan ini telah dirancang dengan mempertimbangkan masalah yang ingin diselesaikan, serta apakah kebijakan ini digariskan oleh lembaga yang memiliki otoritas dan misi yang relevan dengan sifat kebijakan tersebut.

b. Ketepatan Implementor

Pelaku kebijakan tidak hanya terbatas pada pemerintah semata. Ada tiga lembaga yang dapat menjalankan kebijakan, yaitu: pemerintah, kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta, dan kebijakan pelaksanaan yang dijalankan oleh swasta. Beberapa contoh yang sebaiknya ditentukan oleh pihak yang memiliki peran terbesar adalah: 1) kebijakan-kebijakan yang memiliki kontrol penuh. Tindakan seperti penerbitan kartu identitas penduduk atau peningkatan tingkat keamanan politik yang signifikan, seperti dalam hal pertahanan dan keamanan, sebaiknya dilakukan oleh otoritas pemerintah. 2) Mengatasi kemiskinan adalah tugas yang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah dengan kerjasama masyarakat dalam rangka dalam rangka memberdayakan mereka. 3) Kebijakan ini bertujuan untuk mengarahkan kegiatan masyarakat dalam hal pengelolaan perusahaan atau hal-hal yang pemerintah tidak dapat melaksanakan dengan efektif tanpa melibatkan pihak lain. Agar industri-industri kecil dan menengah yang tidak memiliki strategi dapat berkembang, sebaiknya diberikan kepada masyarakat.

c. Ketepatan Target

Keakuratan tujuan menyangkut tiga faktor, yaitu apakah sasaran intervensi sesuai dengan yang direncanakan. Apakah ada keselarasan antara intervensi yang satu dengan yang lain, atau apakah tidak ada konflik

dengan kebijakan-kebijakan intervensi lainnya. 2) Apakah dia memenuhi syarat untuk diintervensi atau tidak. 3) Apakah intervensi pelaksanaan kebijakan adalah pengenalan kebijakan baru atau pembaruan implementasi kebijakan sebelumnya.

d. Ketepatan Lingkungan

Terdapat dua faktor yang memiliki peranan utama, yaitu: 1) faktor kebijakan, yang melibatkan hubungan antara pengambil kebijakan, pelaksana kebijakan, dan institusi terkait. Donald Trump adalah seorang politisi Amerika yang kontroversial. Calista menggambarannya sebagai variabel endogen. yaitu sebuah sistem yang terkait dengan kekuatan otoritas sumber kebijakan. paragraf ini menjelaskan tentang hubungan antara berbagai organisasi yang terlibat dalam kebijakan dan bagaimana mereka terhubung satu sama lain. Dari pemerintah maupun masyarakat, kedua belah pihak memberikan kontribusi yang positif. Kelompok tekanan ini dapat dijelaskan sebagai sebuah kelompok yang terdiri dari individu-individu yang bekerja sama dengan penuh tekad dan fokus dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. dan kelompok yang memiliki kepentingan. Untuk memahami kebijakan dan implementasinya, diperlukan pemahaman individu-individu tertentu yang memiliki peran krusial di dalamnya

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakis terlaksana dengan baik, hal ini didukung dengan adanya teknologi informasi yang memadahi dan layanan berbasis elektronik government, dilihat dari Perspektif New Public Service Kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakis sebagai berikut: 1). Keterjangkauan layanan melalui KNG terbukti efektif dilihat dari proses yang sederhana dan mudah dalam mengurus adminduk, yakni

dengan mendaftar dan melengkapi persyaratan melalui KNG serta mengambilnya di kelurahan setelah selesai diproses. 2). Keefektifan pelayanan melalui KNG terbukti dari ketiadaan biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun administrasi non-kependudukan, serta tidak ada petugas yang meminta uang kepada masyarakat. 3). Keadilan layanan melalui KNG terbukti merata dilihat dari pengakuan masyarakat yang tidak mendapatkan perlakuan diskriminatif, selain itu juga karena layanan yang berbasis online sehingga sulit untuk melakukan perlakuan yang tidak adil terhadap pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitrawati, & Mila Mey Murdiana. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Bersama Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 12(2). <https://doi.org/10.47030/Administrasita.V12i2.268>
- Harun Samsudin. (2018). Kinerja Karyawan. Tinjauan Dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi. In *Sidoarjo: Indomedia Pustaka*.
- Hutasoit, N. S. (2016). Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Negara*, 4(2).
- I Wayan Ray, R. (2020). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Check-In Dan Boarding Pass Pada Pt Kai Daop I Jakarta (Studi Kasus Layanan Check In Dan Boarding Pass Di Stasiun Senen Jakarta). *Journal Of Governance Innovation*, 2(1), 32–52. <https://doi.org/10.36636/Jogiv.V2i1.387>
- Lalang Laksono, O., Ayu Sekarini, R., & Sutisna, E. (N.D.). Pengaruh Komunikasi Informal Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Reasuransi

- Nasional Indonesia. In *Online) Journal Of Educational And Language Research* (Vol. 2, Issue 3). [Http://Bajangjournal.Com/Index.Php/Joe1](http://Bajangjournal.Com/Index.Php/Joe1)
- Lengkong, F., Lengkong, V. P. K., & Taroreh..., R. N. (2019). Pengaruh Keterampilan, Pengalaman Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Tri Mustika Cocominaesa (Minahasa Selatan) Work Skill, Experience And Work Environment For Employee Performance At Pt. Tri Mustika Cocominaesa (South Minahasa). In *281 Jurnal Emba* (Vol. 7, Issue 1).
- Lina Marliani, M. Si. (2018). 1743-6306-1-Pb. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5, 4.
- Mahale, D. Y., H Dotulong, L. O., Tawas, H. N., & Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja, Penempatan, Serta Diklat Terhadap Kinerja Pegawai Balai Pengelolaan Daerah Aliran Sungai Dan Hutan Lindung (Bpdashl) Tondan Di Manado Influence Work Disciplin, Placement, And Traning Against Employee Performance Management Center Watershed And Forest Reserve (Bpdashl) Tondano Manado*. 5, 706–713.
- Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, D. A. (N.D.). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya*.
- Matland, R. E. (1995). Public Management Research Association Synthesizing The Implementation Literature: The Ambiguity-Conflict Model Of Policy Implementation Synthesizing The Implementation Literature: The Ambiguity-Conflict Model Of Policy Implementation. In *Public Administration Research And Theory: J-Part* (Vol. 5, Issue 2).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik : Menuju Clean Government And Good Governance*. In *Pustaka Setia*.
- Parasuraman, A., & Berry, L. (1991). Parasuraman, A, Berry L, Refinement And Reassessment Of The Servqual Scale.Pdf. In *Journal Of Retailing*.
- Rezki, N., Sholeh, M., Muchsin, S., & Anadza, H. (2021). *Implementasi Model Richard Matland Dalam Kebijakan Home Learning Di Kondisi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo)* (Vol. 15, Issue 9). [Https://Probolingkokab.Go.Id/](https://Probolingkokab.Go.Id/)
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik(Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 1.
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Negara*, 11, 2.
- Santoso, S. (2020). Analisis Resepsi Audiens Terhadap Berita Kasus Meiliana Di Media Online. *Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 12(2).
- Sanusi, A. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua. Bandung: Salemba Empat. *Jumant*, 6(1).
- Shobihatun Naqibah, L., Cikusin, Y., Zainal Abidin, A., Kunci, K., Kebijakan, I., & Administrasi Kependudukan, P. (2021). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang)* (Vol. 15, Issue 9).
- Sinambela, L. P. (2016). *Sinambela Reformasi Pelayanan Publik*. In *Bumi Aksara*.
- Suryana. (2013). *Kewirausahaan: Kiat Dan Proses Menuju Sukses*. In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. In *Ub Press*.