

## **KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN *TOTAL QUALITY SERVICES* BERBASIS ELEKTRONIK TERHADAP INDEKS KEPUASAN KONSUMEN**

**Mujahiddin Assyiddiecky<sup>1</sup>, Hesty Prima Rini<sup>2</sup>**

<sup>12</sup> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Email : [hestyprimarini.mnj@upnjatim.ac.id](mailto:hestyprimarini.mnj@upnjatim.ac.id)

### **ABSTRAKSI**

Pelayanan publik merupakan hal penting yang impelementasinya harus diperhatikan secara khusus. Pelayanan terkait administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu pemerintahan regional. Untuk memberikan optimalisasi terkait hal tersebut, maka suatu pelayanan sudah seharusnya memberikan hasil yang memuaskan. Secara khusus, sistem yang diberlakukan adalah efisiensi dengan pola *Total Quality Services* menggunakan Klampid New Generation dan Kalimasada sebagai perantara. Kuantitas pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi parameter keberhasilan nantinya. Pada penerapannya, efisiensi akan menggunakan mediator gabungan baik secara elektronik maupun non-elektronik. Hal ini dimaksudkan untuk membenahi suatu pola pikir yang berkembang terkait penerapan sistem yang terpaut rentang waktu tidak optimal jika digunakan secara beriringan. Untuk menerapkan hal tersebut dibutuhkan suatu sampel di wilayah tertentu untuk menguji perencanaan agar dapat optimal jika diterapkan secara menyeluruh. Dalam penerapannya terkadang dijumpai perlakuan yang tidak jauh berbeda antara wilayah rintisan dan bukan wilayah rintisan. Bukan merupakan hal yang salah, tetapi predikat wilayah rintisan diberikan bukan tanpa alasan. Diharapkan keaktifan penuh yang menjadi stimulus untuk menumbuhkan kesadaran bagi warga untuk melengkapi dokumen kependudukannya. Kesadaran inilah yang nantinya menjadi input utama bagi keberhasilan program pembentukan suatu wilayah dengan kesadaran administrasi kependudukan yang tinggi. Kelengkapan dokumen kependudukan juga memudahkan seluruh lapisan pemerintahan untuk memetakan dan mengidentifikasi seluruh aspek yang berhubungan dengan masyarakat di wilayahnya.

**Kata kunci :** Administrasi Kependudukan, Kesadaran Masyarakat, *Total Quality Services*



## **ABSTRACT**

*Public service is an important thing whose implementation must be given special attention. Services related to population administration are one type of public service which is a benchmark for the success of a regional government. To provide optimization in this regard, a service should provide satisfactory results. Specifically, the system implemented is efficiency with a Total Quality Services pattern using Klampid New Generation and Kalimasada as intermediaries. The quantity of service and the Community Satisfaction Index will be parameters for later success. In practice, efficiency will use a combination of mediators, both electronic and non-electronic. This is intended to fix a developing mindset related to the implementation of a system that is not optimal when used in tandem. To implement this, a sample is needed in a certain area to test the plan so that it can be optimal if implemented as a whole. In its application, it is sometimes found that treatment is not much different between pilot areas and non-pilot areas. It's not wrong, but the predicate of the pilot area is given not without reason. It is hoped that full activity will become a stimulus to raise awareness for residents to complete their residence documents. This awareness will later become the main input for the success of the program to form an area with high awareness of population administration. Completeness of population documents also makes it easier for all levels of government to map and identify all aspects related to the people in their area.*

**Keywords :** *Population Administration, Public Awareness, Total Quality Services*

## **PENDAHULUAN**

Administrasi kependudukan merupakan substansi pelayanan yang paling sederhana dengan cakupan menyeluruh pada masyarakat mulai dari awal hingga akhir kehidupan. Sebagai bentuk pemenuhan pelayanan publik, Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan fasilitas secara optimal untuk memenuhi kelengkapan kebutuhan administrasi masyarakat. Sebagai bentuk penunjang tujuan tersebut, Dispendukcapil Kota Surabaya terus menampilkan hal baru sebagai bentuk inovasi untuk memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat. Dari sekian banyak inovasi yang ditawarkan, Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) menjadi ujung tombak dalam penilaian keberhasilan instansi. Dalam ruang data berbasis elektronik tersebut, disajikan berbagai parameter perihal persentase keberhasilan pengurusan dokumen kependudukan di tiap Kelurahan.

Kalimasada tentu saja membutuhkan suatu sistem pendukung yang berfungsi sebagai sarana pengurusan dokumen kependudukan yang nanti rekapitulasinya akan dimuat di laman Kalimasada dalam bentuk persentase. Dalam



menyikapi hal tersebut, Dikendukcapil Kota Surabaya menghadirkan Klampid New Generation (KNG) yang berfungsi sebagai laman yang melayani pengurusan dokumen kependudukan masyarakat.

Tujuan dari rangkaian program ini adalah menumbuhkan kesadaran bagi masyarakat untuk memperhatikan terkait kelengkapan administrasi kependudukan pribadi. Untuk merealisasikan program tersebut, Dikendukcapil Kota Surabaya menunjuk 62 RT yang memenuhi kriteria sebagai wilayah rintisan Kalimasada yang tersebar di seluruh Kelurahan di Kota Surabaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu kelompok atau birokrat untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Salah satu cara penyediaan pelayanan publik adalah manajemen kependudukan pemerintah. Pendataan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik serta pengembangan sektor lainnya merupakan sebagian dari kegiatan penataan dan pengendalian dokumen dan data kependudukan. Menurut AG. Subarsono Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat (Agus Dwiyanto (2005:141)). Proses administrasi dan kebijakan otonomi daerah keduanya sedang dilaksanakan. Pemerintah daerah lebih mampu merencanakan dan mengelola pelayanan publik sehingga mereka lebih memperhatikan kebutuhan lingkungan. Adanya prakarsa yang didasarkan pada keinginan penduduk setempat merupakan gagasan mendasar dalam hal mengelola isu-isu yang mengatur pemerintahan daerah. Otonomi daerah mengacu pada keinginan masyarakat setempat untuk mengatasi berbagai masalah yang mempengaruhi kesejahteraan mereka.

### ***Total Quality Services***

Salah satu cara untuk meningkatkan standar pelayanan publik adalah dengan memberikan kualitas pelayanan secara total. Untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, total quality service didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen yang strategis, integratif, dan melibatkan seluruh manajer dan karyawan. Ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk meningkatkan proses berkelanjutan organisasi (Eko, 2009).



Gambar 1 Model *Total Quality Services* Albrecht dan Zemke dalam Subarsono (2015)

Dari ilustrasi gambar tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi, sistem organisasi, dan Sumber Daya Manusia berperan penting dan berpengaruh terhadap pelanggan.

### Administrasi Kependudukan

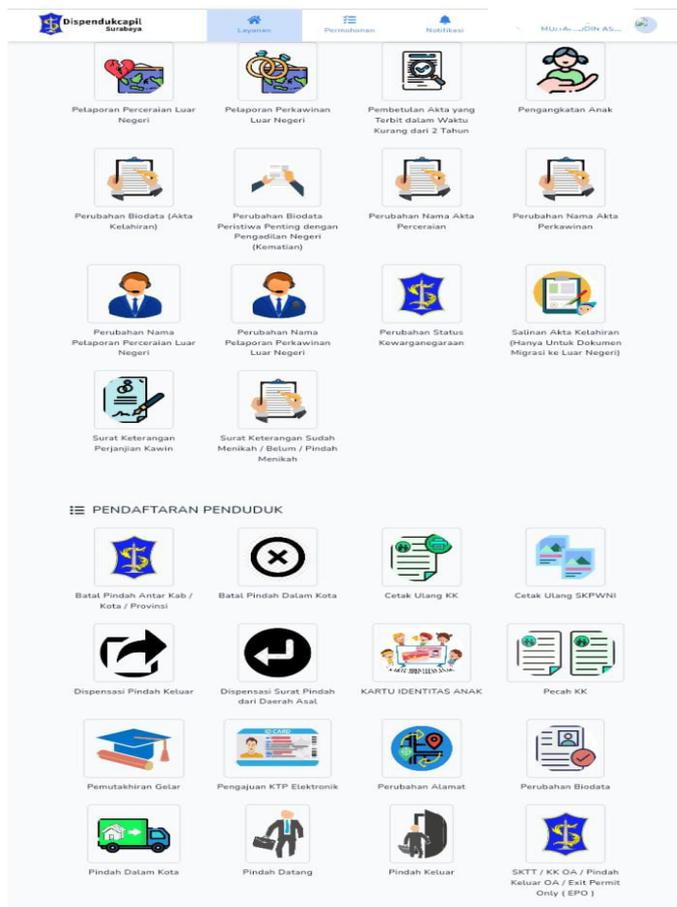
Administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik yang difasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap wilayah. Penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia (UU 1945 Pasal 26 ayat 2). Selanjutnya, kependudukan adalah topik yang berkaitan dengan kuantitas, struktur, usia, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, distribusi, mobilitas, kualitas, dan ketahanan, yang semuanya ada kaitannya dengan politik, ekonomi, masalah sosial, dan budaya. (Direktorat Jendral Anggaran Kementerian Keuangan, 2015). Dengan demikian administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan pengaturan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (UU Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1).

### Klampid New Generation

Kalimasada tentu saja membutuhkan suatu sistem pendukung yang berfungsi sebagai sarana pengurusan dokumen kependudukan yang nanti rekapitulasinya akan dimuat di laman Kalimasada dalam bentuk persentase. Dalam menyikapi hal tersebut, Dispendukcapil Kota Surabaya menghadirkan Klampid New Generation (KNG) yang berfungsi sebagai laman yang melayani pengurusan dokumen kependudukan masyarakat. penggunaan Klampid New Generation Sebagai media untuk melakukan pengajuan permohonan terkait dokumen kependudukan yang belum lengkap diberikan target untuk mengakomodir seluruh keperluan warga dalam bentuk elektronik. Media ini nantinya akan menjadi



database yang berisi histori pengajuan dokumen yang disesuaikan dengan kebutuhan warga.



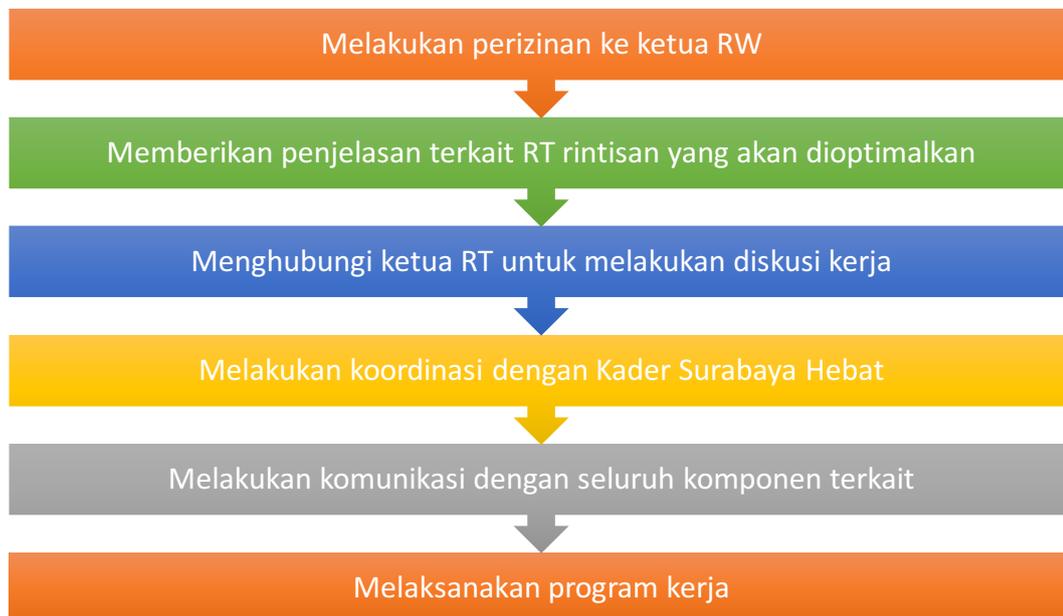
Gambar 2. Beranda Aplikasi *Klampid New Generation*

## METODOLOGI

Metodologi penelitian proyek pengabdian masyarakat Desa Kupang Krajan ini menggunakan teknik observasi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan ini bermaksud untuk menilai efisiensi penggunaan aplikasi KNG dan website Kalimasada, serta kinerja sumber daya manusia di lapangan terkait dengan program pemerintah. Selain itu, informasi tentang aplikasi KNG dan program kependudukan diperkuat dengan literasi yang diperoleh di media online dengan pendekatan studi pustaka. Selain itu, jumlah layanan yang diberikan dan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengukur keberhasilan.

Perwujudan program kerja di atas dimulai dengan turun ke balai RW untuk melakukan sosialisasi dengan pemangku kepentingan setempat yang nantinya akan berperan signifikan dalam program kerja tersebut. Pemangku kepentingan yang

dimaksud meliputi Ketua RW, Ketua RT, Pengurus RT, serta Kader Surabaya Hebat. Keseluruhan akan bersinergi bersama mahasiswa untuk mewujudkan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) dengan pencapaian yang optimal. Mengenai alur koordinasi dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 3. Alur Koordinasi**

Dari alur kerja di atas dapat digambarkan bagaimana sistem kerja lapangan dari mahasiswa untuk mengoptimalkan kalimasada. Nantinya sistem kerja yang akan digunakan akan bervariasi. Mulai dari mendatangi warga satu per satu sebagai metode paling utama yang akan dilakukan hingga melakukan pendataan bersama komponen lingkungan yang lain sebagai wujud koordinatif. Pada nantinya, hasil pendataan akan direkapitulasi untuk diklasifikasikan ke tiap RT dengan masing-masing komponen baik Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Keterangan Kawin Tercatat, dan Akta Kematian.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Tabel Rekapitulasi Pelayanan Bulan Januari

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	KTP	239
2	Kartu Keluarga	66
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	9
4	Surat Pindah Keluar Antara Kecamatan	0
5	Akta Kelahiran	21
6	Akta Kematian	14
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	17
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	10
9	Surat Keterangan	10
10	Surat Pengantar	24
11	Permohonan Legalisir	5
12	Lain-lain	79
<b>JUMLAH</b>		<b>494</b>

### b. Tabel Rekapitulasi Pelayanan Bulan Februari

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	KTP	371
2	Kartu Keluarga	149
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	12



## JURNAL ABDIMAS BELA NEGARA (JABN)

JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Penerbit: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat,  
UPN Veteran Jawa Timur

Gedung Technopark Lt. 2 - UPN Veteran Jawa Timur

<http://jabn.upnjatim.ac.id/> email: [jabn@upnjatim.ac.id](mailto:jabn@upnjatim.ac.id)



4	Surat Pindah Keluar Antara Kecamatan	0
5	Akta Kelahiran	36
6	Akta Kematian	25
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	17
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	8
9	Surat Keterangan	20
10	Surat Pengantar	22
11	Permohonan Ligalisir	2
12	Lain-lain	57
<b>JUMLAH</b>		<b>719</b>

### c. Tabel Rekapitulasi Pelayanan Bulan Maret

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	KTP	365
2	Kartu Keluarga	189
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	16
4	Surat Pindah Keluar Antara Kecamatan	0
5	Akta Kelahiran	97
6	Akta Kematian	19
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	13
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	11
9	Surat Keterangan	5
10	Surat Pengantar	19
11	Permohonan Ligalisir	0



## JURNAL ABDIMAS BELA NEGARA (JABN)

JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Penerbit: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat,  
UPN Veteran Jawa Timur

Gedung Technopark Lt. 2 - UPN Veteran Jawa Timur  
<http://jabn.upnjatim.ac.id/> email: [jabn@upnjatim.ac.id](mailto:jabn@upnjatim.ac.id)



12	Lain-lain	74
<b>JUMLAH</b>		<b>808</b>

### d. Tabel Rekapitulasi Pelayanan Bulan April

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	KTP	76
2	Kartu Keluarga	59
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	10
4	Surat Pindah Keluar Antara Kecamatan	0
5	Akta Kelahiran	70
6	Akta Kematian	8
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	6
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	7
9	Surat Keterangan	9
10	Surat Pengantar	17
11	Permohonan Ligalisir	5
12	Lain-lain	70
<b>JUMLAH</b>		<b>337</b>

### e. Tabel Rekapitulasi Pelayanan Bulan Mei

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	KTP	123

2	Kartu Keluarga	124
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	9
4	Surat Pindah Keluar Antara Kecamatan	0
5	Akta Kelahiran	89
6	Akta Kematian	34
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	21
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	17
9	Surat Keterangan	4
10	Surat Pengantar	16
11	Permohonan Ligalisir	0
12	Lain-lain	93
<b>JUMLAH</b>		<b>530</b>

Dari data yang disajikan, kita dapat lihat bahwa secara hasil terus terjadi peningkatan pada tiap periodenya. Pada bulan Maret, kuantitas pelayanan berada pada titik puncak kurva. Bulan April terjadi penurunan karena rentang waktu kerja mengalami pemotongan disebabkan libur hari raya Idul Fitri yang cukup panjang. Namun, hal tersebut langsung berbalik di bulan berikutnya yang mampu melampaui kuantitas yang terjadi pada awal periode tahun 2023.

### Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan

#### a. Indeks Kepuasan Bulan Januari



b. Indeks Kepuasan Bulan Februari



c. Indeks Kepuasan Bulan Maret



d. Indeks Kepuasan Bulan April



e. Indeks Kepuasan Bulan Mei



Setelah disajikan data dalam bentuk kuantitatif mutlak, maka kali ini indeks kepuasan masyarakat yang bersifat subjektif menjadi parameter keberhasilan capaian. Dalam 5 periode awal di tahun 2023, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kupang Krajan terus berada di atas 90% dan selalu melampaui target yang ditetapkan. Hal ini dapat menjadi kesimpulan bahwa masyarakat mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dari sistem pelayanan yang disajikan petugas.

## KESIMPULAN

RT rintisan Kalimasada sudah berjalan dengan semestinya di Kelurahan Kupang Krajan. Secara fungsional, perangkat terkait sudah menjalankan fungsinya dalam rangka membentuk lingkungan yang memiliki kesadaran administrasi kependudukan yang tinggi. Dari parameter tersebut, ditemukan kenaikan rekapitulasi bulanan mengenai jumlah pelayanan dan peningkatan indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa program dan seluruh substansi yang ditargetkan mengalami keberhasilan dari segi fungsional dan struktural.

Sistem berbasis elektronik dalam *Total Quality Services* memberikan banyak keberhasilan ketika diterapkan dalam pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di Kelurahan Kupang Krajan. Hal ini dikarenakan tingkat kuantitas pelayanan yang tinggi sejalan dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada UPN Veteran Jawa Timur yang mewadahi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan MBKM khususnya magang di Dispendukcapiil Surabaya.



Ucapan terima kasih yang kedua kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan seluruh pihak yang terlibat di dalamnya karena telah menyediakan fasilitas sebagai mitra untuk melakukan kegiatan ini. Terima kasih juga untuk Ibu Anisa Noor Afifa selaku mentor magang di Dispendukcapil Surabaya.

Terakhir, ucapan terima kasih pada seluruh komponen di Kelurahan Kupang Krajan yang membantu saya dalam menyelesaikan berbagai kesulitan dan memberikan banyak pengetahuan selama proses magang.

### BIODATA

**Mujtahiddin Assyiddiecky** adalah mahasiswa yang sedang menempuh semester 6 berasal dari jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia. Email mujtahiddin13@gmail.com

**Dr. Hesty Prima Rini, S.E.,M.M.** adalah dosen jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia. Email hestyprimarini.mnj@upnjatim.ac.id

### REFERENSI

- Leão, H., & Canedo, E. (2018). Best Practices and Methodologies to Promote the Digitization of Public Services Citizen-Driven: A Systematic Literature Review. *Information*, 9(8), 197.  
<https://doi.org/10.3390/info9080197> pada 18 Juni 2023
- Muhammad Aris, A. (2014). PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA NOMOR 14 TAHUN 2014. *Lincoln Arsyad*, 3(2), 1–46.  
<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127> pada 10 Juni 2023
- Nur Fadilah, G., & Maesaroh. (n.d.). ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/27346> pada 05 Juli 2023
- OECD. 2019. *Enhancing the Contribution of Digitalisation to the Smart Cities of the Future*.  
Diakses melalui [<https://www.oecd.org/cfe/regionaldevelopment/Smart-Cities-FINAL.pdf>] pada 07 Juli 2023