



Analysis of the Implementation of TQM (Total Quality Management) in the Sayang Warga Program's Innovation (Case Study at the Kendangsari Subdistrict Office, Surabaya)

Analisis Penerapan TQM (Total Quality Management) Pada Inovasi Program Sayang Warga (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Kendangsari Surabaya)

Yusuf Hariyoko*, Catur Ajeng Kartika Ria, Fransiskus Ari Nugraha, Vivtania Salsa Bella

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

ABSTRACT

Sayang Warga is a population service program provided by the Population and Civil Registry Service of the City of Surabaya. This program emphasizes coordination and collaboration between parties from sub-districts and RWs. The aim of this research is to analyze the implementation of the Sayang Warga Program's using TQM analysis. This research uses a descriptive qualitative approach. The results show that Kendangsari Subdistrict, in implementing community care services, has implemented good leadership. Kendangsari Subdistrict carries out routine coordination and direction. The standard operating procedures (SOP) and output issued in the service are in line with expectations. Apart from that, the community's enthusiasm for serving citizens is also very large. What needs to be considered in this service are facilities and leadership whose achievements can be measured.

Keywords: sayang warga, TQM, population service

ABSTRAK

Pelayanan sayang warga merupakan program layanan kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Program ini menekankan koordinasi dan kolaborasi antar pihak dari kelurahan dan RW. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan Program Sayang Warga dengan analisis TQM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa Kelurahan Kendangsari dalam melaksanakan pelayanan sayang warga sudah menerapkan kepemimpinan yang baik. Kelurahan Kendangsari melakukan koordinasi dan arahan secara rutin. SOP dan output yang dikeluarkan dalam pelayanan sudah sesuai dengan harapan. Selain itu antusiasme masyarakat dalam pelayanan sayang warga juga sangat besar, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan ini adalah fasilitas dan kepemimpinan yang dapat terukur pencapaiannya.

Kata Kunci: sayang warga, TQM, layanan kependudukan

OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:

Isnaini Rodiyah

Reviewed by:

Tri Yuniningsih and Ismi Dwi Astuti
Nurhaeni

*Correspondence:

Yusuf Hariyoko

yusufhari@untag-sby.ac.id

Published: 30 April 2024

Citation:

Harioko, Y., Ria, C. A. K.,
Nugraha, F. A., & Bella, V. S.
(2024). *Analysis of the
Implementation of TQM (Total
Quality Management) in the
Sayang Warga Program's
Innovation (Case Study at the
Kendangsari Subdistrict Office,
Surabaya)*. JKMP (Jurnal
Kebijakan dan Manajemen Publik),
12:1.
doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1772

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 merupakan kegiatan ataupun serangkaian kegiatan yang dimaksud sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2009). Pelayanan publik sangat penting karena akan selalu berkaitan dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan dan tujuan yang heterogen (Widanti, 2022). Peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat social rights ataupun fundamental rights (Eldo & Mutiarin, 2019). Pelayanan publik digunakan sebagai suatu tolak ukur kinerja layanan pemerintah pada masyarakat yang paling mencolok dalam pandangan masyarakat (Pratama et al., 2022). Masyarakat bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, sebab kualitas layanan publik berperan sebagai hajat kalangan luas dan menerima pengaruhnya dari segala kalangan.

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik maka sangat perlu untuk dihadirkan terobosan atau inovasi pada layanan publik yang sudah ada. “Kebaruan” dalam memperbaiki tata kerja publik sebelumnya sudah didorong oleh pemerintah pusat melalui Peraturan KemenPAN-RB Nomor 30 tahun 2014 tentang inovasi pelayanan publik, dengan tujuan memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Selaras dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah daerah diberi kewenangan dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya sendiri oleh pemerintah pusat, maka saat ini berbagai daerah di Indonesia berlomba dalam meluncurkan inovasi dalam kependudukan (Rahmadanik, 2021).

Inovasi Program Sayang Warga baik melalui aplikasinya dan pelayanannya menerapkan sistem manajemen, punya hubungan erat dengan pendekatan peningkatan kualitas layanan. Salah satu pendekatan dalam pelayanan publik adalah Total Quality Management atau TQM yang berorientasi pada mutu dengan didasari pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas (Sallis, 2012). Pada pendekatan TQM tersebut menekankan fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, peningkatan berkesinambungan, sistem terintegrasi, pendekatan strategi dan sistematis, peningkatan berkelanjutan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta, serta komunikasi. Pada prinsip-prinsip tersebut tentunya harus dibangun atas dasar lima pilar sistem TQM yaitu produk, proses, organisasi, kepemimpinan, dan komitmen (Husin et al., 2024).

Kota Surabaya memiliki 31 kecamatan dan 154 kelurahan, 9126 RT, dan 1360 RW. Pada tahun 2019, jumlah penduduk 3.158.943 jiwa dan luas wilayah 326,81 km². Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Surabaya (Dispendukcapil) merupakan instansi pemerintah Kota Surabaya yang berwenang dalam urusan pelaksana pada bidang kependudukan catatan sipil. Guna mendukung atau memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Surabaya dalam administrasi kependudukan, maka banyak sekali inovasi-inovasi yang telah diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Salah satu inovasi yang telah dihadirkan dalam layanan kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan bagi Masyarakat Kota Surabaya.

Masalah kependudukan di Kota Surabaya menjadi masalah yang kompleks dengan adanya urbanisasi yang massif dari berbagai daerah dan banyaknya masalah yang berkaitan dengan kependudukan ini. Salah satu program inovasi yang telah diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan layanan kependudukan yaitu Program Sayang Warga atau Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan Warga Kota Surabaya. Program Sayang Warga merupakan inovasi Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan sistem pendampingan dan perlindungan kepada warga agar intervensi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya bisa semakin tepat sasaran dan juga merata. Pada Program Sayang Warga yang diluncurkan ini terbagi atas dua program yaitu melalui Aplikasi Sayang Warga dan Pelayanan Sayang Warga. Aplikasi Sayang Warga atau Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan warga Kota Surabaya diluncurkan pada Kamis, 27 Januari

2022. Menurut Wali Kota Surabaya, aplikasi Sayang Warga merupakan sistem pendataan yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan (Kurniawan, 2022).

Pelayanan Sayang merupakan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Setempat di Kota Surabaya melalui Balai RW dalam rangka mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selain itu pelayanan sayang warga juga mempermudah warga dengan mengantarkan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan KTP langsung ke rumah pemohon. Guna mendukung serta mengimplementasikan inovasi Pemerintah Kota Surabaya dalam program pelayanan dan website Sayang Warga ini, kecamatan maupun kelurahan yang akan mendorong berjalannya program ini.

Program Sayang Warga sebagai inovasi layanan kepada masyarakat, diusahakan untuk efektif dan tetap berkualitas. Penerapan TQM yang melibatkan aspek organisasi, produk, proses, kepemimpinan dan komitmen dalam Inovasi program sayang warga tentu memiliki relevansi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan pemerintahan menjadi nyata dan sukses dibutuhkan komitmen birokrasi untuk melakukan yang terbaik dalam pemerintahan. Penerapan TQM membutuhkan komitmen yang tinggi yang dimulai dari pimpinan sampai pegawai bawahan sehingga akan memunculkan kemauan untuk menerapkan Total quality management yang pada gilirannya akan muncul Kualitas pelayanan. Titik penting TQM dengan adanya program Sayang Warga ini yaitu berfokus pada kualitas atau mutu sebagai tercukupinya kebutuhan dan berfokus pada kualitas serta mutu dari diimplementasikannya inovasi program Sayang Warga ini. Selain itu juga memperhatikan pada prinsip-prinsip utama TQM meliputi berfokus pada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah penelitian. Fokus penelitian sebagai batas didasarkan pada pilar serta prinsip dalam Total Quality Management (TQM) yang meliputi produk, proses, organisasi, kepemimpinan, dan komitmen. Pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi, observasi, dan wawancara. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diambil dari Lurah Kendangsari, Kepala Seksi Pemerintahan Kendangsari, Staff kantor Kelurahan Kendangsari, Kader Surabaya Hebat Kelurahan Kendangsari, Ketua RW Kelurahan Kendangsari, dan masyarakat Kelurahan Kendangsari. Sedangkan data sekunder yang digunakan seperti: SOP pelayanan keluaran, Data kalkulasi jumlah banyaknya pemohon pada pelayanan sayang warga, dan data Keluhan Masyarakat terkait kendala Program Sayang Warga. Data yang sudah didapatkan kemudian dianalisis menggunakan pendekatan interaktif yang terdiri dari pencarian data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Pada proses analisis data yang dilakukan, juga didukung dengan proses triangulasi data dengan mengonfirmasi temuan sesuai dengan data yang ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produk Sayang Warga

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil telah diatur dalam pasal 9 ayat 1 dan 2 serta pasal 10 ayat 1 dan 2 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021. Pasal 9 ayat 1 menjelaskan tugas dari Dispendukcapil yang terdiri atas menyusun dan menjalankan perencanaan program serta petunjuk, menjalankan kerjasama dan melakukan koordinasi dengan instansi lainnya, mengawasi dan mengendalikan program, membuat evaluasi dan laporan, serta menjalankan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas. Selain menjelaskan tentang tugas pasal 9 di ayat 2 menyebutkan delapan fungsi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan proses teknis perizinan dan rekomendasi, membuat kebijakan, dan memberikan fasilitas, bimbingan, sosialisasi, peninjauan, advokasi dan konsultasi.

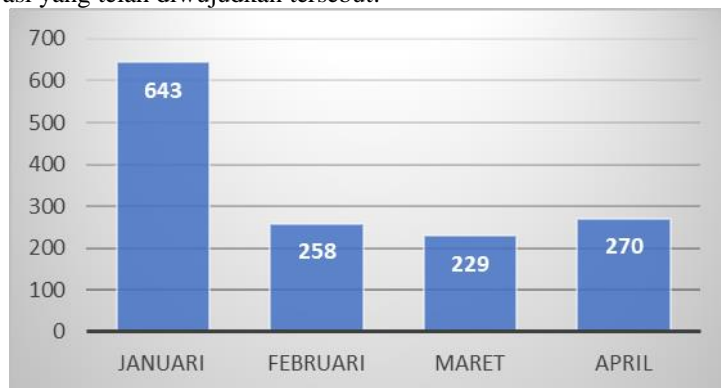
Berdasarkan dasar hukum dan pelaksanaan pelayanan diatas, dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Adapun dalam Pelayanan Sayang Warga di Balai RW dan Kantor Kelurahan, melayani berbagai keperluan administrasi kependudukan sebagai berikut:

1. Akta Kelahiran (Konsultasi, pembuatan dan pengambilan)
2. Akta Kematian (Konsultasi, pembuatan dan pengambilan)
3. Perubahan Biodata KK
4. Surat Keterangan Ahli Waris
5. Pindah Masuk/Pindah Keluar
6. Pengambilan E-KTP, KIA, KIS
7. Pendukung non Permanen (Musiman)
8. Konsultasi
9. Kantor Kelurahan juga memiliki 12 layanan untuk membuat pengajuan pelayanan, yaitu:
10. Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)
11. Pelayanan surat pengantar nikah

Pelayanan Surat Domisili (Lembaga Berbadan Hukum, Lembaga Berbadan Usaha, Lembaga Non Berbadan Hukum dan Lembaga Non Berbadan Usaha).

1. Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk Nonformal.
2. Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan untuk Nonformal
3. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah
4. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi Bagi Janda/Duda
5. Pelayanan Surat Permohonan Penerbitan BPKB (Untuk Kehilangan BPKB)
6. Pelayanan Surat Pernyataan Untuk Persyaratan Pasang Baru (PSB-SR)
7. Pelayanan Surat Kuasa Khusus Untuk Pembayaran Pensiun
8. Pelayanan Surat Pernyataan, Surat Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup Untuk Pendaftaran Sebagai TNI.

Urgensi dari adanya pelayanan sayang warga yang dilaksanakan di tiap balai RW adalah pemerintah Kota Surabaya memiliki tujuan yaitu mendekatkan pelayanan administrasi kepada warga Surabaya. Maka hal pertama yang melatarbelakangi implementasi pelayanan Sayang Warga yaitu kebutuhan sosial. Kota Surabaya merupakan Kota terbesar kedua di Indonesia dengan sejuta prestasi yang telah diraih, tentu hal ini membawa citra positif untuk selalu menciptakan prestasi-prestasi melalui inovasi oleh Pemkot Surabaya. Melalui Pelayanan Sayang Warga Pemerintahan Kota Surabaya tentu akan mendapatkan prestasi dengan inovasi yang telah diwujudkan tersebut.



Gambar 1. Rekapitulasi pengguna layanan sayang warga kelurahan kendangsari
Sumber: Data layanan Kelurahan Kendangsari (2023)

Pengguna layanan sayang warga pada awal tahun 2023 mencapai 643 layanan. Namun turun ke angka stabil pada february sampai april pada angka 258 sampai 270 an. Pengguna layanan tersebut turun besar bukan karena masyarakat tidak antusias, namun pada awal tahun 2023 tersebut menjadi sosialisasi awal program sayang warga, sehingga masyarakat banyak yang mengurus dokumen kependudukan pada masa tersebut. Kemudahan aplikasi sayang warga tersebut menjadi lebih pas dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh

Dispendukcapil Kota Surabaya bekerjasama dengan perguruan tinggi.



Gambar 2. Halaman utama Aplikasi Sayang Warga
Sumber: sayangwarga.surabaya.go.id/login (2024)

SOP Pelayanan Sayang Warga

Bahwa Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Hak setiap warga Negara untuk mendapatkan layanan perlu dipenuhi oleh pemerintah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya sebagaimana termuat dalam Pasal 28I Ayat (4) UUD 1945 yang menjelaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakkan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab Negara, terutama pemerintah.

Selaras dengan hal di atas sebagai bentuk pelayanan publik yang bawasanya setiap warga untuk mendapatkan layanan maka pelayanan sayang warga yang dihadirkan oleh pemerintah kota Surabaya dengan maksud agar lebih mendekatkan pelayanan administrasi pendudukan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan tentunya dibutuhkan SOP yang mencerminkan jenis Kegiatan tertentu (Pelayanan, Rutin dan Penugasan) dari tugas dan fungsi yang dimiliki. Adapun data yang diperoleh dari staf kelurahan dan perangkat RW 3 Kelurahan Kendangsari bahwa pelayanan rutin sayang warga dilaksanakan di tiap balai RW setiap hari senin sampai dengan jumat pukul 08.00 sampai 16.00 WIB dan dilaksanakan pada selasa malam pukul 18.00 sampai dengan 20.00 WIB.

Layanan Sayang Warga yang digelar serentak di tiap balai RW bertujuan mempermudah warga Kota Surabaya dalam memanfaatkan pelayanan publik. Kemudahan ini, bisa akses masyarakat setiap hari Senin- Jumat pukul 08.00-16.00 WIB serta Selasa mulai pukul 18.00 – 20.00 WIB. Ketika ada warga Surabaya yang bekerja siang hari, dia biar bisa mengurus layanan publik itu malam hari. Dengan pelayanan sayang warga diharapkan warga semakin dekat dengan pelayanan publik dikarenakan mengurus KTP, KK, dan Akte apapun bisa mengurus di balai RW.

Berdasarkan arahan program dari wali Kota Surabaya, mekanisme pelayanan di Balai RW saat ini dilakukan secara “On Day”, yakni pelayanan yang diajukan akan langsung selesai di hari yang sama. Kebijakan tersebut didukung dengan sistem pelayanan secara online melalui aplikasi dan website Klampid New Generation (KNG) sehingga masyarakat dapat sekaligus memantau progress permohonan yang diajukan melalui laman tersebut. Keuntungan lainnya, sembari menunggu permohonan diproses oleh petugas, pemohon mendapatkan e-kitir yang didalamnya terdapat QR Code sebagai bukti permohonan atau dokumen pengganti sementara apabila dibutuhkan.

Organisasi Penyedia Layanan

Mengingat fungsi utama dari kelurahan adalah melayani masyarakat secara langsung, maka pemerintah kelurahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Peran Kelurahan Kendangsari juga sebagai kepanjangan tangan dari perangkat daerah yang ada di Kota Surabaya (Hariyoko & Puspaningtyas, 2017). Dalam proses pemberian layanan administrasi kependudukan, kelurahan kendangsari menjadi kepanjangan dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Peran penting dari Kelurahan, menjadi perhatian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Daton, 2020). Berdasarkan wawancara dengan sekretaris RW 03, masyarakat yang ada di RW 03 cukup antusias pada pelayanan sayung warga. Masyarakat menerima pelayanan sayung warga karena mempermudah warga dalam mengurus administrasi kependudukan dari segi material maupun nonmaterial, berikut kutipan wawancara dari sekretaris RW 03.

“...Untuk pelayanan sayung warga saya kira semua menyatakan positif, dengan adanya waktu untuk para peminta surat itu lebih efisien kalau ditempatkan disini karena izinnya tidak terlalu lama. Kedua transport pun ngga jauh jauh kesini dan juga engga terlalu lama untuk pelayanannya.”

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil data rekapitulasi Jumlah pelayanan sayung warga yang diakumulasi dari tiap Balai RW di kelurahan Kendangsari menyatakan bahwa masyarakat cukup antusias dalam memanfaatkan layanan sayung warga di Kelurahan Kendangsari. Dalam memberikan layanan di balai RW, pemerintah kelurahan juga tetap memantau proses pelaksanaannya. Kelurahan memberikan arahan atau masukan apabila ada kendala yang terjadi dalam proses layanan tersebut (Rahmadanik, 2021). Proses pendampingan ini, walau tidak dilakukan setiap hari, punya pengaruh yang baik pada proses layanan yang diberikan. Apabila masalah layanan di balai RW tidak dapat diselesaikan, masyarakat baru diarahkan datang ke kelurahan untuk mendapatkan layanan. Pelayanan sayung warga yang mendekatkan layanan administrasi kependudukan ke masyarakat, mendapatkan respon yang positif dan sebagaimana sesuai yang diharapkan.

Kepuasan menjadi evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Aparat kelurahan. Indikator dalam layanan sebagai berikut: (a) Kepuasan masyarakat atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dari aparat, (b) Kepuasan masyarakat atas pemberian info yang baik dan jelas oleh aparat, (c) Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat, (d) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat.

Dalam mendorong layanan melalui sayung warga tersebut, kelurahan dipaksa mengembangkan empati sebagai pendorong untuk menjaga kepuasan masyarakat, sehingga perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat semakin ditingkatkan (Wiyatiningsih et al., 2020). Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik dalam memberikan perhatian kepada warga dapat dilihat dari sapaan pada warga dan dengan cepat menanyakan kebutuhan warga yang datang di ruang pelayanan. Selain itu perhatian diterapkan pada warga yang merasa kebingungan, kemudian petugas menyapa serta menanyakan apa kebutuhannya dan diarahkan ke ruangan terkait

Kepemimpinan dan Motivasi Kerja dalam Pelayanan Sayung Warga

Pemimpin (Leader) pada dasarnya adalah orang yang mampu menggerakkan sumberdaya (terutama manusia) untuk bekerja bersama untuk mencapai tujuan (Pramudyo, 2013a). Pemimpin sebagai orang yang memberikan inspirasi dengan visi yang jelas mengenai bagaimana sesuatu dapat dikerjakan dengan cara yang lebih baik (Yang & Kassekert, 2010).

Berdasarkan hal ini dalam Pelayanan Sayang Warga Pelaksanaannya tidak lepas dari sosok pemimpin khususnya Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik.

Kepemimpinan dalam menciptakan kepuasan adalah pemimpin yang memperhatikan komponen moral dalam melaksanakan kepemimpinannya (Pramudyo, 2013). Pemimpin harus menjadi contoh atau guru etika bagi para bawahan atau pengikutnya dalam organisasi. Proses Kepemimpinan dilaksanakan secara terstruktur dan jelas sejalan dengan kewenangannya. Pada kepemimpinan pelaksanaan pelayanan sayang warga, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik selalu memberikan arahan dan pembagian kerja yang merata kepada stafnya (Juprihantoro & Pradana, 2023). Dalam distribusi tugas kerja tersebut, pembagian kerja dalam pelaksanaan pelayanan sayang warga yaitu setiap pelayanan di Balai RW di isi oleh 2 staf Kantor Kelurahan Kendangsari dan dilakukan secara bergelir, sehingga masyarakat akan tetap mendapatkan layanan optimal (Yayat, 2017).

Budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan efek pada efektivitas organisasi (Hariyoko et al., 2021). Oleh karena itu, pemimpin yang ada dalam organisasi harus berusaha semaksimal mungkin untuk mengenali dan meningkatkan budaya organisasi dengan memperhatikan peranan yang menentukan dalam efektivitas organisasi. Partisipasi semua anggota organisasi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan untuk menjalankan organisasi dan lebih memperhatikan pertumbuhan pribadi individu, manajer disarankan untuk menjadikan partisipasi karyawan sebagai fokus rencana mereka dan dengan cara ini, tingkatkan motivasi kerja dalam diri anggota organisasi (Peruzzo et al., 2022).

Kepemimpinan mengajarkan budaya organisasi dengan sikap yang baik dalam melakukan pelayanan oleh seluruh stafnya. Sikap kepemimpinan tersebut merupakan perilaku yang ditunjukkan ketika berhadapan dengan pelanggan saat memberikan pelayanan. Untuk bagaimana sikap petugas pelayanan, mengambil data dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan setiap hari berupa pertanyaan apakah petugas ramah dan sopan dalam memberikan layanan. Responden kemudian menjawab sangat ramah dan sopan yang berarti petugas pelayanan publik Kelurahan Kendangsari telah memberikan yang sikap yang baik. Pelayanan publik juga turut bersikap sopan dan ramah sebagai etika pelayanan (Rogers, 2004). Hal ini penting untuk dilakukan agar dapat menjaga citra baik Kelurahan.

Dalam Pelaksanaan sayang warga tidak luput dalam pelaksanaannya di tiap Balai RW Kelurahan Kendangsari. Pelaksanaan pelayanan sayang warga di balai RW merupakan sinergitas yang tentunya tidak dilakukan oleh staf kelurahan kendangsari saja tetapi sinergitas dari pengurus RW dalam pelaksanaan sayang warga. Dalam hal ini, keterlibatan pengurus RW nya dalam pelaksanaan sayang warga. Ketua RW 03 Kelurahan Kendangsari menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan sayang warga pengurus RW sudah aktif dalam bersinergi ikut serta berpartisipasi dalam pelayanan ini, dengan kutipan wawancara dari ketua RW 03 sebagai berikut:

“...Kita tanam satu rekan saya mas Khamim ini pagi sampai sore menemani mbak mbak yang bertugas di balai RW ini. Kadang-kadang saya kesini (pak RW), pagi membantu melayani masyarakat.”

Dalam hal kepemimpinan, ketua RW 03 diarahkan untuk selalu mengajak dan melakukan koordinasi pelaksanaan sayang warga. Secara normatif koordinasi adalah kewenangan untuk menggerakkan, menyerasikan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik atau berbeda-beda agar semuanya terarah pada tujuan tertentu. Sedangkan secara fungsional, koordinasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengurangi dampak negatif spesialisasi dan mengefektifkan pembagian kerja. Koordinasi merupakan fungsi organisasi, begitu suatu organisasi dibentuk atau terbentuk maka koordinasi internal dan eksternal harus berjalan (Boyne, 2004). Koordinasi juga merupakan syarat mutlak untuk menjamin agar semua kegiatan kerja dalam organisasi dapat berjalan dengan harmonis dan efisien. Koordinasi adalah proses kesepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda pada dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan sehingga di satu sisi semua kegiatan di kedua belah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang ditetapkan bersama dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusak keberhasilan pihak yang lain.

Untuk menciptakan koordinasi yang efektif diperlukan komunikasi dan hubungan kerja. Komunikasi adalah kunci dari koordinasi yang efektif. Sedangkan hubungan kerja dan koordinasi adalah dua hal yang saling kait-mengait, karena koordinasi hanya dapat dicapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Hubungan kerja adalah bentuk komunikasi administrasi yang membantu tercapai koordinasi, hal ini disampaikan oleh petugas kelurahan kendangsari dalam proses komunikasi yang dilakukan antar pihak dalam proses pelaksanaan sayang warga sebagai berikut:

“Sejalan dengan ungkapan diatas, dikuatkan oleh ketua RW Balai 3 mengemukakan bahwa “.... ya memang ada sih mbak, tapi cepet kita tegur. Pertama kita langsung ketemu orang nya langsung. Juga menggunakan forum resmi yang kedua. Di RW sendiri terdapat rapat kordinasi (triwulan) kita rapat bersama dan menanyakan keluhan warga itu apa? Tapi biasanya kita 2 bulan uda ngumpul paling cepat. Apapun permasalahan warga mulai dari hal kecil surat menyurat, keamanan dan lain sebagainya.”

Selain koordinasi, untuk optimalnya pelayanan sayang warga dilakukan dengan evaluasi. Evaluasi kinerja merupakan bentuk penilaian dan peninjauan yang dilakukan secara berkala terhadap sumber daya manusia dalam organisasi. Dalam mendukung pelaksanaan sayang warga di balai RW 03 dan yang lainnya dilaksanakan evaluasi dengan harapan selalu peningkatan pelaksanaan yang diberikan kepada warga. Hasil evaluasi dengan adanya kesadaran pengurus RW untuk selalu berhubungan dengan petugas kelurahan. Ketua RW dalam evaluasinya selalu menindak pengurus RW yang tidak aktif atau belum bisa efektif dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini sesuai dengan fungsi evaluasi untuk menumbuhkan dan meningkatkan sikap saling pengertian antara staf tentang persyaratan kinerja.

Komitmen dalam Pelayanan Sayang Warga

Komitmen pemerintah Kota Surabaya dalam mengimplementasikan layanan sayang warga bisa dikatakan sangat berkomitmen. Usaha ini dilakukan dengan menggandeng dan berkolaborasi dengan berbagai pihak yang rutin dilaksanakan, misalnya dengan perguruan tinggi (Lydia & Wibawani, 2023). Adanya berbagai program yang diberikan oleh pemerintah pusat untuk memberikan pendidikan di luar kampus oleh perguruan tinggi, dimanfaatkan secara optimal oleh dispendukcapil Kota Surabaya dengan MBKM, yang sesuai dengan pendapat dari staf dispendukcapil sebagai berikut.

“Adanya program MBKM membantu kami untuk menempatkan dan mengoptimalkan proses layanan sayang warga. Mahasiswa yang direkrut ditempatkan diberbagai kelurahan sesuai dengan kebutuhan. Mereka sudah dibekali dengan kemampuan teknis oleh dinas dan didukung pemahaman konseptual oleh kampusnya masing-masing.”

Respon positif juga diberikan oleh ketua RW di kelurahan Kendangsari tentang kolaborasi yang sudah dilakukan oleh pihak dinas sebagai berikut:

“Kami terbantu untuk proses pemberian layanan. Mahasiswa yang turun akan mendampingi warga untuk mengurus di kelurahan, selain itu mereka bergiliran untuk turun di berbagai wilayah RW dan bahkan ke rumah masyarakat. Mereka juga pintar untuk memberikan arahan kalau masyarakat mengalami kesulitan.”

Sejalan dengan usaha kolaborasi yang sudah dilakukan, Pemkot Surabaya melalui dispendukcapil juga terus memantau dan mengevaluasi perkembangan dari proses pemanfaatan program sayang warga. Usaha tersebut rutin diagendakan minimal sekali dalam setahun untuk mendapatkan masukan dan keluhan untuk proses perbaikan dari masyarakat. Agenda tersebut sudah dimasukkan dalam Renstra Dispenduk pada periode berjalan dan rutin dimasukkan dalam Renja yang disusun tahunan oleh Dispenduk (Hastuti, 2020).

KESIMPULAN

Pelayanan sayang warga sebagai program dari pemerintah Kota Surabaya dengan tujuan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga melalui Sinergritas dengan pihak kelurahan dengan pihak RW telah memberikan manfaat sesuai yang diharapkan. Kelurahan Kendangsari dalam melaksanakan pelayanan sayang warga sudah menerapkan kepemimpinan yang baik dengan adanya koordinasi dan arahan secara rutin mengenai pelayanan sayang warga. Pendekatan TQM dalam proses layanan masih belum optimal. Dalam hal SOP dan output yang dikeluarkan dalam pelayanan pun sudah sesuai dengan harapan, walaupun ada beberapa kendala dalam proses pemanfaatan aplikasi. Pelayanan sayang warga di balai RW telah meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan administrasi kependudukan yang semakin meningkat. Secara teknis, pelayanan sayang warga yang dilaksanakan di balai RW sudah berjalan dengan baik dan antusias masyarakat untuk melakukan pelayanan di balai RW. Usaha untuk mendukung pelayanan yang diberikan diperlukan perhatian yang lebih pada fasilitas tempat pelayanan sayang warga dilaksanakan. Kepemimpinan yang dilakukan sudah bagus, namun perlu untuk diperkuat dengan capaian rutin dan terukur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih atas kepada civitas akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas dukungannya sehingga artikel kami dapat di publish di Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik

REFERENCES

- Boyne, G. A. (2004). Strategy Content and Public Service Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(2), 231–252. <https://doi.org/10.1093/jopart/muh015>
- Daton, D. B. (2020). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Laman Resmi Ombudsman-RI, 1. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmed-ia-kepala-perwakilan-ombudsman-ntt-darius-b-daton-menemui-bupati-ngada-andreas-paru-shmh>
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2017). Penataan Kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sampang. *Seminar IQRA*, 1(01). <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/iqra/article/view/5008>
- Hastuti, S. H. D. (2020). Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital. *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(1), 18–21. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>
- Husin, N. F., Alhadar, F. M., Sabuhari, R., Studi, P., Kosentrasi, M., Sumber, M., Manusia, D., Improvement, C., Publik, P., & Sosial, D. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Sosial. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(8), 1023–1039.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747–1762. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1747-1762>
- Kurniawan, D. (2022). Eri Cahyadi Luncurkan Aplikasi Sayang Warga, Apa Manfaatnya? In *Liputan6.Com*.
- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” Di Balai Rw Kelurahan Semolowaru. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257–262. https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook (Third)*. SAGE Publications, Inc.
- Peruzzo, F., Ball, S. J., & Grimaldi, E. (2022). Peopling the crowded education state: Heterarchical spaces, EdTech markets and new modes of governing during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Research*, 114(February), 102006. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.102006>
- Pramudyo, A. (2013). Implementasi Manajemen Kepemimpinan dalam Pencapaian Tujuan Organisasi. *Jbma*, 1(2), 49–61.
- Pratama, A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.5884.50-56>
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- Rogers, J. D. (2004). Denying Public Value: The Role of the Public Sector in Accounts of the Development of the Internet. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(3), 371–393. <https://doi.org/10.1093/jopart/muh024>
- Sallis, E. (2012). *Total quality management in education : Manajemen mutu pendidikan*. IRCiSoD.
- Widanti, N. P. T. (2022). Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent. *Ijd-Demos*, 4(2), 872–879. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i2.286>
- Wiyatiningsih, S., Nugroho, S. D., & Santoso, W. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Petambak Melalui Produk Inovatif Olahan Hasil Tambak Berbasis Ekowisata Mangrove Di Kelurahan Keputih, Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 3(1), 29. <https://doi.org/10.20473/jlm.v3i1.2019.29-35>
- Yang, K., & Kassekert, A. (2010). Linking Management Reform with Employee Job Satisfaction: Evidence from Federal Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(2), 413–436. <https://doi.org/10.1093/jopart/mup010>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 1(3), 56–65.

Conflict of Interest Statement: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2024 Yusuf Hariyoko, Catur Ajeng Kartika Ria, Fransiskus Ari Nugraha, Viotania Salsa Bella. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.