



**EFEKTIVITAS LAYANAN PENDAMPINGAN PERUBAHAN  
BIODATA KARTU KELUARGA DI KANTOR KELURAHAN  
SEMOLOWARU, KOTA SURABAYA**

**Angelia Devika Lydia<sup>1</sup>; Sri Wibawani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> *Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur,  
Indonesia*

<sup>1</sup>Corresponding Email: [20041010242@student.upnjatim.ac.id](mailto:20041010242@student.upnjatim.ac.id)

---

**Abstract**

*Changes in biodata on the Family Card are an important administrative process that must be updated with information on the demographic data of family members and marital status. The city of Surabaya as the second largest city in Indonesia has a large population, so there is a need for effective assistance services in the population administration process. This study aims to examine how effective assistance services are in changing Family Card biodata in the city of Surabaya. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research informants are the Head of Village Government and Public Services, Service Sector Officers, community service users. The results of the study show that assistance services for changing family card biodata are generally effective. However, there are still obstacles, such as the lack of knowledge and expertise of employees in serving residents, the lack of outreach activities to the community about the importance of updating population data for family members, the long waiting time to get service, especially when there are technical constraints in the service system that need to be continuously improved so that the process changes to family card biodata went smoothly*

**keywords:** *Effectiveness, Population Administration Services, Family Cards*

---

**A. Pendahuluan**

Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan umum masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, maka dari itu sebuah negara wajib mensejahterahkan masyarakatnya dengan cara memberikan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945

yang mengharuskan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik sebenarnya memberikan kepuasan kepada penerima layanan, yakni masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan pelayanan publik yang baik atau buruk. Negara merupakan salah satu komponen penting dalam sistem tata pemerintahan, di mana terdapat berbagai lembaga sektor publik yang bertugas melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan. Masyarakat terdiri dari individu atau kelompok yang berinteraksi dalam berbagai aspek sosial, politik, dan ekonomi dengan mengikuti aturan yang ada, baik secara formal maupun tidak formal, maka dari itu negara mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan bagi semua warga negara dan penduduknya dengan tujuan memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar penduduk melalui pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik suatu upaya yang harus dilakukan secara sejalan dengan harapan dan tuntutan yang diajukan oleh semua warga negara dan penduduk terkait peningkatan pelayanan publik. Organisasi pemerintahan mempunyai tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang di mana menjadi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menghasilkan berbagai bentuk layanan yang diberikan bagi warganya. Selain itu, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi warga, baik melalui regulasi maupun berbagai jenis layanan lainnya dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, pemerintah mendapat sorotan publik, terutama dalam hal pelayanan publik yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang optimal menuju good governance. Sementara itu, masyarakat Indonesia semakin menuntut dan kritis dalam mengharapkan pelayanan yang optimal dari pemerintah. Oleh karena itu, substansi administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Berkaitan dengan tugas yang dijalankan, pemerintah harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam penyediaan pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparat pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat sebagai upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik dari pemerintah, karena sistem demokrasi yang ada berpusat pada kepentingan

rakyat. Selain itu, masyarakat juga memberikan kontribusi finansial melalui pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai bentuk pungutan lainnya (Mahmudi, 2005:229). Namun pada saat ini, sering kali pelayanan yang seharusnya diberikan untuk masyarakat umum adakalanya berbalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara seharusnya dibentuk untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Dengan kata lain, para birokrat seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Apabila usaha atau hasil pekerjaan tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, maka hal tersebut dianggap tidak efektif. Dalam hal ini efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang efisien, baik dari segi masukan (input) maupun keluaran (output), lalu menurut Siagian (2005:171), menjelaskan bahwa "Apabila efektivitas sebagai orientasi kerja, berarti yang menjadi sorotan perhatian adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan berbagai sumber tertentu yang sudah digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah di tetapkan pula."

Menurut pendapat Sutrisno (2010) kata efektif mempunyai makna yang berhubungan dengan banyaknya tujuan yang didapat, sehingga efektif atau efektivitas merupakan tingkatan dari tujuan yang dicapai. Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah yang menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik, misalnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Instansi pelayanan administrasi kependudukan mencari solusi permasalahan dengan melakukan inovasi agar pelayanan bisa berfungsi dengan mengikuti perkembangan zaman yang serba modern, maka seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara online yang dibantu oleh pendamping layanan administrasi kependudukan. Pelayanan secara online ini artinya proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik berbasis website memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Instrumen kebijakan pelayanan adminduk online berupa Permendagri No.7 tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring. Sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membuat inovasi

untuk pelayanan *adminduk* secara online, yakni *Klampid New Generation (KNG)*. Website ini hanya bisa diakses oleh pihak staff pendamping layanan administrasi kependudukan di *Disdukcapil Kota Surabaya*, Kecamatan, dan Kelurahan saja, maka dari itu masyarakat Kota Surabaya yang ingin mengajukan permohonan *adminduk* bisa datang langsung ke Kantor *Disdukcapil Kota Surabaya* ataupun ke Kantor Kelurahan setempat agar didampingi oleh petugas layanan *adminduk*.

Kartu Keluarga merupakan dokumen penting yang mencerminkan identitas dan struktur keluarga di Indonesia. Data mengenai diri seseorang sangat penting, sehingga semua bentuk proses pendataan pada setiap individu baik statusnya sebagai data pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus transparan dan akurat. Seiring dengan perubahan situasi dan kebutuhan keluarga, seringkali diperlukan perubahan biodata dalam kartu keluarga, seperti perubahan alamat, status perkawinan, atau penambahan anggota keluarga. Proses perubahan biodata kartu keluarga ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang tercatat tetap akurat dan sesuai dengan kondisi keluarga yang sebenarnya. Namun, bagi sebagian masyarakat untuk mengurus perubahan biodata kartu keluarga bisa menjadi proses yang kompleks dan membingungkan. Persyaratan yang beragam, prosedur yang rumit, dan kurangnya pemahaman mengenai tata cara administrasi kependudukan seringkali menjadi hambatan dalam melakukan perubahan biodata kartu keluarga dengan tepat dan efisien. Oleh sebab itu, untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membantu masyarakat dengan memberikan pendampingan layanan administrasi kependudukan, terutama saat pengurusan perubahan biodata Kartu Keluarga (KK). Pendampingan layanan *adminduk* ini bertujuan untuk memberikan bantuan dan bimbingan kepada masyarakat dalam mengurus perubahan biodata kartu keluarga secara efektif dan efisien. Melalui layanan pendampingan ini, masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur perubahan biodata Kartu Keluarga, serta mendapatkan bantuan dari petugas yang berkompeten dalam melaksanakan proses administrasi tersebut. Berdasarkan pada data pelayanan perubahan Kartu Keluarga paling banyak dilakukan oleh masyarakat di Kelurahan Semolowaru, berikut data pelayanan perubahan biodata Kartu Keluarga tahun 2022.

**Tabel 1.1. Data Pelayanan Kartu Keluarga**

NO	BULAN	JUMLAH PEMOHON (TAHUN 2022)	
		PROSES PECAH KK	PROSES MENGUBAH DATA KK
1	<u>Januari</u>	25	35
2	<u>Februari</u>	20	37
3	<u>Maret</u>	10	20
4	<u>April</u>	15	25
5	<u>Mei</u>	17	27
6	<u>Juni</u>	14	40
7	<u>Juli</u>	20	57
8	<u>Agustus</u>	8	15
9	<u>September</u>	12	14
10	<u>Oktober</u>	22	42
11	<u>November</u>	21	34
12	<u>Desember</u>	9	28

Sumber: Laporan hasil Layanan Pendampingan Adminduk Kel. Semolowaru Kota Surabaya, 2022.

Dapat diketahui bahwa berdasarkan table diatas, proses Perubahan Biodata Kartu Keluarga bulan Juli 2022 paling banyak, yakni berjumlah 57 pemohon daripada bulan September, maka dengan adanya layanan pendampingan diharapkan masyarakat dapat bantuan yang jelas dan mendapatkan dukungan praktis dalam mengurus perubahan biodata kartu keluarga, sehingga prosesnya lebih efisien dan transparan. Proses layanan pendampingan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan perubahan Biodata Kartu Keluarga (KK) pun dinyatakan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Berkaitan dengan administrasi kependudukan di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya, khususnya dalam pengurusan perubahan biodata Kartu Keluarga, terdapat beberapa permasalahan yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan, yakni: a) Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pada bagian pendamping layanan adminduk, b) Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat pentingnya melakukan perubahan data, jika ada perubahan pada nama, gelar, dan status perkawinan, dll, c) Kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dan prosedur untuk perubahan biodata Kartu Keluarga bagi masyarakat, d) Kendala teknis gangguan sistem komputer dalam pengolahan data yang dapat menghambat proses kelancaran layanan pendampingan perubahan biodata kartu keluarga.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan terkait efektivitas layanan

pendampingan perubahan biodata kartu keluarga di kantor Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya, maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas layanan pendampingan perubahan biodata kartu keluarga guna mencapai Efektivitas Layanan Pendampingan Perubahan Biodata kartu Keluarga di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya agar lebih baik

## **B. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Ramadhan (2021:7) mengatakan bahwa "Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang diteliti", maka metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai analisis data, mengumpulkan, dan mendeskripsikan data berdasarkan fakta yang sudah ada. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam dengan informan penelitian, yakni pegawai Kantor Kelurahan Semolowaru dan masyarakat pengguna jasa layanan di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Selain itu, teknik observasi digunakan dalam penelitian ini untuk peneliti melakukan pengamatan terhadap tanggapan, sikap, perilaku, dan pemikiran dari pegawai Kelurahan Semolowaru dan masyarakat untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai layanan pendampingan perubahan kartu keluarga.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

Layanan pendampingan perubahan biodata Kartu Keluarga (KK) merupakan suatu proses pelayanan yang dibuat untuk membantu masyarakat dalam mengurus perubahan data yang terdapat pada Kartu Keluarga penduduk. Pendampingan layanan administrasi kependudukan memiliki peran penting bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan administrasi kependudukan melalui website Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya, dengan adanya petugas pelayanan yang memahami akan prosedur untuk pengurusan administrasi kependudukan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan panduan dan bantuan praktis dalam melaksanakan pengajuan permohonan perubahan biodata kartu keluarga. Tujuan utama dari adanya pelaksanaan pendampingan layanan administrasi kependudukan ini untuk membantu masyarakat agar mengurangi hambatan administratif yang mungkin akan dihadapi oleh masyarakat dan bisa mempercepat proses perubahan data kartu keluarga. Pendampingan layanan administrasi kependudukan juga

berperan dalam memastikan kebenaran data yang akan dirubah pada kartu keluarga pemohon. Petugas layanan administrasi kependudukan akan melakukan verifikasi dokumen dan informasi yang diajukan oleh pemohon untuk memastikan kebenaran data yang akan dirubah pada kartu keluarga, hal ini penting untuk menjaga keamanan data kependudukan dan mencegah terjadinya kesalahan atau kekeliruan dalam mencatat informasi keluarga.

Berdasarkan hasil dari Penelitian dapat dikatakan bahwa pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan pelayanan publik secara baik dalam memberikan layanan administrasi kependudukan bagi warga Kota Surabaya, terutama di Kelurahan Semolowaru. Masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya petugas pelayanan administrasi kependudukan. Pengajuan permohonan administrasi kependudukan di Kota Surabaya sekarang lebih mudah dengan adanya pelayanan secara daring melalui website Klampid New Generation (KNG). Tujuan utama adanya KNG ini untuk mempermudah petugas pelayanan dalam kepengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya. Salah satu kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan yang relatif banyak pemohonnya, yakni Kartu Keluarga (KK). Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dilaksanakan di kantor kelurahan Semolowaru saja, tetapi layanan pendampingan juga dilakukan di balai RW setiap hari (hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis pukul 08.00-16.00 WIB, Jum'at pukul 08.00-15.00, dan hari Selasa malam pukul 18.00-20.00 WIB), sehingga hal tersebut membuat masyarakat tidak harus datang ke kantor kelurahan dan membudahkan masyarakat.

Proses pelayanan yang dilaksanakan di kelurahan dimulai dengan melakukan konsultasi antara masyarakat dengan petugas pelayanan di Kelurahan Semolowaru, agar petugas dapat memahami keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang datang ke kelurahan. Apabila telah ditemukan permasalahan yang terjadi dalam kepengurusan perubahan biodata kartu keluarga pemohon, maka petugas akan memberikan solusi dari permasalahan tersebut. Apabila masyarakat ingin mengurus perubahan data di Kartu Keluarganya mulai dari perubahan alamat, nama, jenis kelamin, tempat lahir, agama, pendidikan, jenis pekerjaan, golongan darah, status perkawinan, tanggal perkawinan, dan status hubungan keluarga, maka masyarakat bisa datang langsung ke kantor kelurahan ataupun datang langsung ke balai RW saat ada pelayanan dan petugas pelayanan akan mendampingi pemohon sampai

selesai dimulai dari berkas yang dibutuhkan untuk perubahan data sampai prosedur yang dibutuhkan saat pengajuan permohonan.

Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya memiliki berperan penting sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat setempat, sehingga dapat dikatakan Kelurahan Semolowaru sebagai administrasi kependudukan terendah yang memberikan layanan publik bagi masyarakat Kota Surabaya. Namun, dalam menjalankan tugasnya, kelurahan tidak dapat menghindari adanya berbagai permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait kondisi pelayanan. Dengan demikian, pentingnya bagi untuk memahami tingkat efektivitas pelaksanaan layanan pendampingan administrasi kependudukan, terutama dalam proses perubahan biodata Kartu Keluarga di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan 6 (enam) indikator efektivitas yang meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Perilaku Petugas Pelayanan, Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan kompetensi petugas. Berikut adalah hasil dari penelitian tersebut:

### **1) Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan dalam hal ini mencakup aspek keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan persyaratan administratif yang dibutuhkan saat kepengurusan perubahan biodata Kartu Keluarga, kelancaran prosedur pelayanan yang tidak rumit, kemudahan bagi masyarakat (pemohon) dalam memahami dan mengikuti prosedur pelayanan, dan lain-lain. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bahwa untuk prosedur pelayanan perubahan biodata Kartu Keluarga hanya perlu menyerahkan berkas yang diperlukan perubahan biodata Kartu Keluarga pada petugas pelayanan, seperti saat pemohon mengurus perubahan data gelar pendidikan, pemohon hanya perlu membawa ijazah terakhir pendidikan yang ditempuh ataupun ingin mengubah data status perkawinan pemohon (masyarakat) hanya perlu membawa akta perkawinan saja. Penting untuk dipahami bahwa prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru.

### **2) Waktu penyelesaian**

Pendampingan layanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan. Oleh sebab itu, dibutuhkan waktu penyelesaian yang mencakup tentang

kejelasan dan ketepatan waktu yang ditentukan dalam pelayanan. Layanan pendampingan di Kelurahan Semolowaru pun dalam penyelesaian waktunya sudah terlaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada. Para petugas pelayanan memanfaatkan waktunya dengan sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugasnya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat.

Berdasarkan wawancara dengan mbak Defi Natalina selaku Staf Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Semolowaru mengatakan bahwa "Waktu penyelesaian perubahan biodata Kartu Keluarga sesuai dengan standar operasional pelayanan maksimal 14 hari kerja." . Adapun pendapat menurut masyarakat yang melakukan kepengurusan perubahan biodata Kartu Keluarga bahwa waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk perubahan biodata Kartu Keluarga lebih cepat dari estimasi SOP yang telah ditentukan, yakni 14 hari. Namun, Kartu Keluarga yang telah jadi cukup hanya 3 hari saja setelah pengajuan permohonan. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan umum dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang lebih cepat dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan umum sangat baik.

### **3) Perilaku Petugas Pelayanan dalam Layanan Perubahan Biodata Kartu Keluarga**

Perilaku petugas layanan berperan penting dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya saat pemohon (masyarakat) mengajukan permohonan perubahan biodata Kartu Keluarga. Pada hal ini, perilaku petugas pelayanan mencakup sikap, responsivitas, komunikasi, keprofesionalan, dan empati terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan adminduk. Salah satu aspek penting dari perilaku petugas pelayanan adalah bersikap ramah kepada masyarakat. Oleh sebab itu, faktor yang harus diketahui untuk menunjang pelayanan publik dalam kepengurusan perubahan biodata Kartu Keluarga mengenai perilaku petugas dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Semolowaru selalu mengutamakan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menikmati layanan publik, karena perilaku petugas layanan mencakup sikap, responsivitas, komunikasi, keprofesionalan, dan empati terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat yang mengajukan perubahan biodata Kartu Keluarga.

### **4) Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan berkaitan dengan pengajuan permohonan yang diajukan masyarakat kepada pendamping layanan administrasi

kependudukan. Jenis pelayanan ini berkaitan dengan hasil dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat, hal ini berkaitan dengan kepengurusan adminduk perubahan biodata Kartu Keluarga. Membahas mengenai jenis pelayanan, dapat diamati dari kualitas dan penyediaan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan perubahan biodata Kartu Keluarga.

Kualitas pelayanan publik perlu dipertahankan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Semolowaru, berikut adalah hasil wawancara dengan Mas Ady selaku staf pelayanan publik di Kelurahan Semolowaru:

“Menjaga kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Semolowaru ini penting, sebisa mungkin kami para petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga dengan ramah, sopan, dan sabar agar warga merasa puas, dan nyaman atas pelayanan yang mereka terima” Selain itu, adapun hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat ketika menerima pelayanan dalam perubahan biodata Kartu Keluarga. Berikut hasil wawancara dengan warga yang identitasnya tidak ingin dicantumkan dalam penulisan jurnal ini

“Saat saya mengajukan permohonan adminduk, terutama saat saya ingin merubah data di Kartu Keluarga menurut saya pribadi pelayanan yang dilakukan oleh pendamping layanan di Kelurahan Semolowaru sudah cukup baik dan tidak ada kesalam dalam hal penulisan nama atau lainnya, saya rasa sudah cukup baik.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Semolowaru dalam hal ini perubahan biodata Kartu Keluarga sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, walaupun terdahapt sedikit kesalahan dalam hal penulisan dapat diperbaiki.

##### **5) Sarana dan Prasarana**

Pelayanan merupakan bagian dari jasa yang diberikan oleh pemerintah maupun swasta dengan tujuan untuk meningkatkan konsumen atau masyarakat, seperti pendapat Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan selalu berhubungan denga napa yang dibutuhkan oleh masyarakat termasuk layanan dalam perubahan biodata Kartu Keluarga.

Salah satu faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Adanya fasilitas dan infrastruktur yang lengkap dan beragam,

pelayanan kepada masyarakat dapat terbantu dan didukung sehingga menjadi lebih efektif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasana untuk penunjang pelayanan publik di Kelurahan Semolowaru, khususnya dalam perubahan biodata Kartu Keluarga sudah memadai untuk di kantor kelurahannya. Namun, saat petugas pelayanan melakukan pelayanan di Balai RW sarana dan prasarana yang ada tidak memadai untuk melakukan pelayanan bagi warga, seperti halnya tidak ada komputer dan printer untuk melakukan penginputan berkas pengajuan adminduk masyarakat.

#### **6) Kompetensi petugas pelayanan**

Kompetensi petugas merupakan wujud dari pertanggungjawaban pegawai pelayanan pblik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan ini dapat dilihat seberapa disiplin dan tanggapnya seorang pendamping layanan administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan publik bagi penduduk. Kemampuan pegawai di Kelurahan Semolowaru pun sudah cukup disiplin, tanggap, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dikatakan bahwa kompetensi petugas sudah cukup menunjang dalam efektivitas pelayanan publik.

### **E. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk menjawab Efektivitas Layanan Pendampingan Perubahan Biodata Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Semolowaru, Kota Surabaya dan faktor pendorong juga faktor penghambatnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan pendampingan ini memberikan kontribusi yang sangat penting untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengurus perubahan biodata Kartu Keluarga. Prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami, waktu penyelesaian yang cepat, produk pelayanan yang berkualitas, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai adalah faktor yang mendukung efektivitas layanan. Dalam hal ini kompetensi petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Semolowaru dalam memberikan layanan pendampingan perubahan biodata Kartu Keluarga telah memberikan bantuan yang jelas dan praktis bagi masyarakat. Efisiensi pelayanan meliputi waktu penyelesaian dalam kategori sudah baik, di mana dari segi waktu penyelesaian hanya membutuhkan waktu 3 sampai 4 hari kerja saja, sehingga efektif.

Kemudian, adanya faktor pendorong dan faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan layanan pendampingan perubahan biodata Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Semolowaru. Faktor pendorong dari adanya layanan pendampingan administrasi kependudukan, yakni adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk kepengurusan perubahan biodata Kartu Keluarga, kerja sama antara pimpinan dan bawahan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas mengubah pelayanan pada proses kepengurusan perubahan biodata Kartu Keluarga dan sikap petugas pelayanan yang responsif dalam melayani masyarakat di Kelurahan Semolowaru, Kota Surabaya.

Faktor penghambat dari adanya layanan pendampingan administrasi kependudukan bagi masyarakat ini kurangnya jumlah sumber daya manusia dan keterbatasan pegawai dalam mengakses teknologi yang dapat memengaruhi proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi hambatan yang ada.

Kesimpulannya, layanan pendampingan perubahan biodata Kartu Keluarga di Kelurahan Semolowaru, memiliki efektivitas yang baik dalam memfasilitasi masyarakat. Namun, upaya perbaikan dan pengembangan terus menerus diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

### **G. Daftar Pustaka**

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*.
- Aryani, V. (2014). Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2008 di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2).
- Fahrullah, F., Resmawan, E., & Surya, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir. 6(3), 1265-1278. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2965>
- Klampid.2020.<https://klampiddispendukcapil.surabaya.go.id/>
- Putri, Setya Nanda Anggela. (2022). "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan." *Optimalisasi Kualitas Pelayanan*

Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di  
Kelurahan Nginden Jangkungan 3(P-Issn 2721-4990 | E-Issn 2721-  
5008

Ramdhan. (2021). Metode Penelitian Kualitatif