

Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kota Surabaya

Public Service Innovation to Improve Population Services in the City of Surabaya

Cahyo Bima Sakti Wibowo¹

¹ Departemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Airlangga
Corresponding author: cahyo.bima-2013@fisip.unair.ac.id

Abstract

This study aims to describe the quality of public services using the approach of Zeithaml, Berry, and Parasuraman. The City of Surabaya through the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya made an electronic "6 In 1" (birth-death-moving-coming-moving-out-marriage-divorce) innovation aimed at providing easy access to public services and online application for population administration files. Method The research used is qualitative with descriptive type. Determination of informants with purposive and accidental techniques. Data collection was done by interview, observation, and documentation techniques. The data analysis technique used qualitative analysis. The conclusion of the research innovation "6 In 1" is able to significantly improve the quality of public services so that they are more efficient and effective.

Keywords: *innovation, population service, local government*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya membuat inovasi "6 In 1" (kelahiran-kematian- pindah datang- pindah keluar- perkawinan-perceraian) secara elektronik bertujuan memberi kemudahan akses layanan publik dan permohonan berkas administrasi kependudukan secara online.. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Penetapan informan dengan teknik purposive dan accidental. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Kesimpulan penelitian inovasi "6 In 1" mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan sehingga lebih efisien dan efektif.

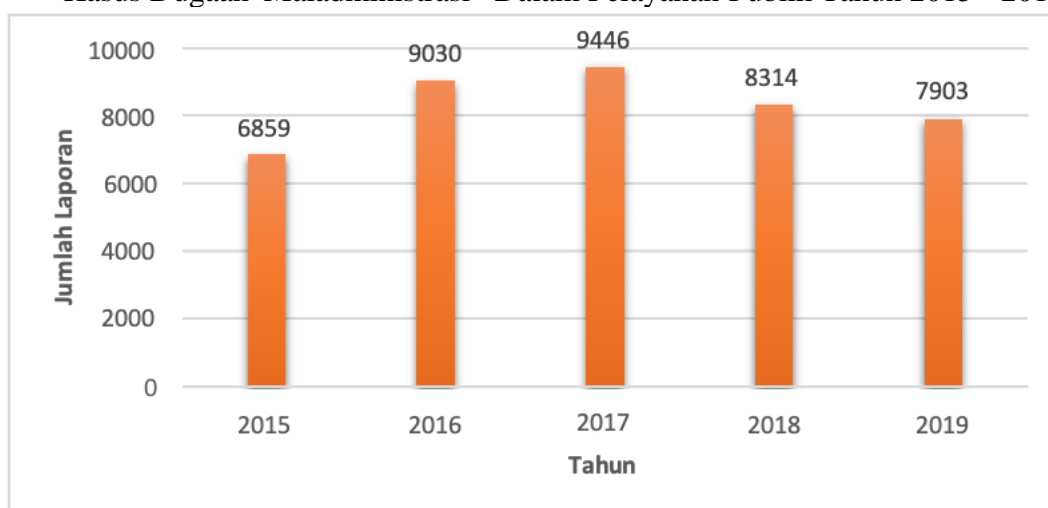
Kata kunci: inovasi, layanan kependudukan, pemerintah lokal

Pendahuluan

Kualitas pelayanan menjadi kunci sentral bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi. Kualitas pelayanan tersebut sangat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkannya. Dengan kata lain, untuk mencapai kualitas maksimal maka pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan tersebut dapat dipenuhi apabila pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi indikator pelayanan baik.

Adanya dinamika dalam jumlah laporan masyarakat terhadap dugaan adanya maladministrasi pelayanan publik yang meningkat cukup signifikan, diperlukan inovasi yang dapat diimplementasi. Dinamika jumlah laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik tahun 2015 – 2019 dipaparkan sebagai berikut.

Tabel 1
Kasus Dugaan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Tahun 2015 - 2019



Sumber data: Laporan Tahunan Ombudsman 2015-2019 (data diolah)

Berdasarkan data diatas, maladministrasi pelayanan publik sejak tahun 2015 sebesar 6859 laporan. Pada tahun 2016 meningkat 9030 laporan. Berikutnya tahun 2017 kembali terjadi peningkatan jumlah laporan meskipun tidak signifikan. Namun jumlah laporan masyarakat yg kembali masuk ke Ombudsman RI perihal dugaan maladministrasi pelayanan publik masih di angka 9000, yaitu sebesar 9446 laporan. Tetapi pada tahun-tahun selanjutnya terjadi adanya tren penurunan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI. Hal itu dapat dilihat di tahun 2018 laporan yang masuk sejumlah 8314 laporan dan di tahun 2019 kembali mengalami penurunan jumlah laporan yang masuk

hanya berjumlah 7903 laporan. Berikut data jumlah laporan masyarakat terhadap pelayanan publik di instansi pemerintahan berdasarkan substansi maladministrasi.

Tabel 2
Kasus Dugaan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Tahun 2015 – 2019

No	Substansi	Persentase(dalam %)
1.	Penundaan berlarut	33,62
2.	Penyimpangan prosedur	28,97
3.	Tidak memberikan pelayanan	17,70
4.	Tidak kompeten	5,87
5.	Permintaan imbalan uang, barang dan jasa	4,32
6.	Tidak patut	4,26
7.	Penyalahgunaan wewenang	3,44
8.	Diskriminasi	1,32
9.	Berpihak	0,29
10.	Konflik kepentingan	0,20

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2019 (data diolah)

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa dari sejumlah substansi maladministrasi yang dilaporkan masyarakat ke ombudsman, maladministrasi yang mendapatkan paling banyak laporan dari masyarakat dalam menerima layanan publik yaitu penundaan berlarut sebesar 33,62%. Kemudian adanya laporan masyarakat terkait maladministrasi penyimpangan prosedur sebesar 28,97%. Serta substansi maladministrasi dalam hal tidak memberikan layanan ke masyarakat sebesar 17,70%.

Persoalan kependudukan di Kota Surabaya sebelum inovasi kependudukan cukup banyak dan beragam. Pelayanan administrasi kependudukan yang paling dikeluhkan selama bulan januari sampai desember 2016 adalah pengurusan KTP-Elektronik yang mencapai 216 keluhan. Setelah itu adanya keluhan di pelayanan kartu keluarga berjumlah 23 keluhan serta akta kelahiran dengan total 11 keluhan (Analisis dan RKM Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2016 oleh Dinkominfo Kota Surabaya). pelayanan administrasi kependudukan yang paling dikeluhkan selama bulan januari sampai desember 2017 adalah lagi-lagi tentang pengurusan KTP-Elektronik yang mencapai 269 keluhan. Setelah itu adanya keluhan di pelayanan kartu keluarga yang meningkat menjadi sebesar 30 keluhan dan juga diikuti kenaikan keluhan oleh pelayanan administrasi akta kelahiran yang menjadi 23 keluhan. Serta adanya keluhan di bidang pengurusan akta

kematian dengan total 10 keluhan (anlisis dan RKM Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2017 oleh Dinkominfo Kota Surabaya).

Kompleksnya permasalahan kepengurusan di Dispendukcapil menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah Kota Surabaya dan juga Dispendukcapil hingga kemudian muncul program 6 in 1 (pengurusan surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, pendaftaran pencatatan perkawinan, dan pendaftaran pencatatan perceraian) secara Online. Tampilan aplikasi “6 In 1” secara elektronik divisualisasikan sebagai berikut.



Gambar 1 inovasi “6 IN 1” secara elektronik
Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Surabaya dalam
<https://organisasi.surabaya.go.id/>

Pada awal dicetuskan inovasi ini di tahun 2014 layanan yang tersedia adalah pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, dan surat pindah keluar. Pada 2016, dilengkapi dengan layanan perkawinan dan perceraian. Sejak 2017, masyarakat bisa mendapatkan akta kelahiran bayi yang baru lahir, beserta perubahan Kartu Keluarga (KK) langsung dari rumah sakit/fasilitas kesehatan/bidan yang sudah bekerjasama dengan Dispenduk Capil. Melalui inovasi 6 in 1 atau e-Lampid, masyarakat bisa melakukan upload berkas dari rumah. Berdasarkan latar belakang diatas, pada paper ini ingin mendeskripsikan kualitas pelayanan publik inovasi 6 in 1 pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan pendekatan dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Penetapan informan dengan teknik *purposive* dan *accidental*. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi dalam penelitian di Kota Surabaya. Teknik analisis data merujuk pada Miles dan Huberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber yang terdiri dari tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pelayanan Publik Pada Pemerintah Lokal

Pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik (Sinambela, 2006). Menurut Gronroos mengatakan pendapat lain bahwa pelayanan adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau Hal-Hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2007). Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Surabaya merupakan pelayanan administratif. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terfokus pada pemberian pelayanan dalam bidang administrasi. Sesuai

dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 diketahui bahwa Dispendukcapil merupakan dinas yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administratif berupa pencatatan sipil dan kependudukan. Pencatatan sipil yakni terdiri dari pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan pada kependudukan memberikan pelayanan pembuatan KK baru, perubahan KK, KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar kabupaten/kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing.

Inovasi Pelayanan Publik “6 in 1” Dispendukcapil Kota Surabaya

Menurut Muluk yang dimaksud inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008). Inovasi 6 in 1 merupakan inovasi pelayanan yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui instansi terkait yakni Dispendukcapil Kota Surabaya, dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan berupa portal online pendaftaran administrasi kependudukan Kota Surabaya. 6 in 1 pada awalnya bernama e-Lampid dan hanya melayani 4 jenis pelayanan administrasi kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, serta surat keterangan pindah dan keterangan keluar. Program ini awalnya bergabung pada program e-Kios yang diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Balai Kota pada tahun 2014 lalu. E-Kios merupakan layanan publik yang berupa mesin anjungan yang mirip dengan mesin ATM yang disebar di kecamatan hingga kelurahan. Mesin ini dilengkapi dengan monitor layar sentuh, keyboard, scanner, serta printer guna mempercepat proses pelayanan. Di dalam mesin ini terdapat berbagai layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, salah satunya adalah layanan kependudukan e-Lampid.

Tingkat mobilitas e-Kios yang rendah dan sifat mendesak pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat, pada tahun berikutnya yakni di tahun 2015 Dispendukcapil Kota Surabaya meluncurkan e-Lampid dalam bentuk portal online berupa website. Selain itu ditambah 2 jenis pelayanan administrasi kependudukan baru yaitu layanan akta kawin dan akta cerai sehingga total menjadi 6 program layanan dalam 1 portal yang sudah terintegrasi yang awalnya hanya berjumlah 4 program layanan saja. Maka dari itulah munculnya e-lampid 6 in 1 untuk mempermudah masyarakat Kota

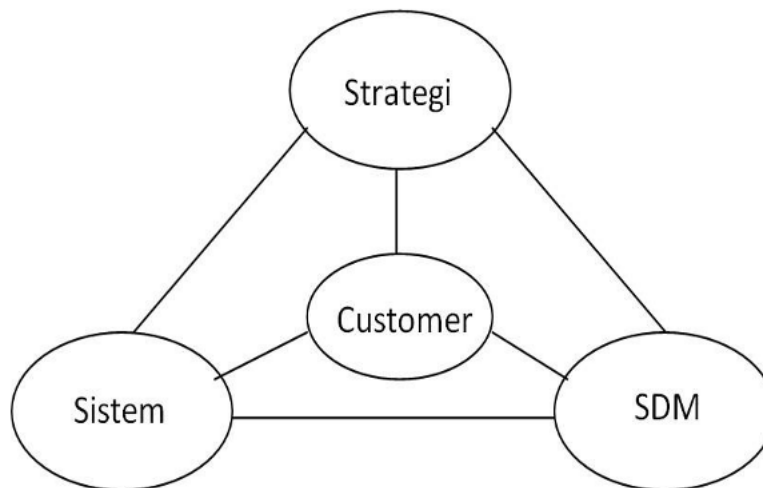
Suarabaya dalam mengurus administrasi kependudukan. Pemerintah Kota Surabaya berharap dengan adanya 6 in 1 ini, tidak ada lagi warga Surabaya yang terlambat dalam mengurus administrasi kependudukan.

6 in 1 sebagai inovasi layanan kependudukan yang berbasis sistem informasi memiliki kelebihan daripada pelayanan konvensional, kelebihan tersebut adalah mekanisme pelayanan 6 in 1 tidak mengharuskan warga untuk mendatangi loket pelayanan di kantor Dispendukcapil dalam melakukan pendaftaran sebagai pemohon. Melainkan cukup dengan mendaftarkan diri secara online pada website 6 in 1 di menu layanan yang hendak diurus, setelah itu melakukan verifikasi berkas. Verifikasi berkas dapat dilakukan dengan mendatangi kantor kelurahan, kecamatan, atau Dispendukcapil sendiri. Karena telah terintegrasi oleh kecanggihan teknologi, pemrosesan berkas dari pemohon juga menjadi lebih cepat sehingga dalam mengurus administrasi kependudukan melalui 6 in 1 hanya dibutuhkan waktu 3 hari kerja. Terhitung dari approval oleh kelurahan yang selanjutnya langsung diteruskan ke Dispendukcapil selaku penerbit dokumen kependudukan. Sedangkan untuk layanan konvensional atau dengan mendatangi langsung kantor Dispendukcapil Kota Surabaya dan mengantri di loket pelayanan membutuhkan waktu 7 hari kerja untuk mengurus administrasi kependudukan.

Warga yang hendak menggunakan 6 in 1 dapat mengakses dengan 3 cara, yang pertama yakni dengan mengakses 6 in 1 dan mengurus administrasi kependudukan melalui mesin kiosk layanan publik atau e-Kiosk yang telah disediakan di seluruh kelurahan, kecamatan, dan juga puskesmas di Kota Surabaya. Selanjutnya cara yang kedua adalah dengan mengakses 6 in 1 melalui jaringan internet, yakni pada portal <http://lampid.surabaya.go.id>. Melalui adanya portal online ini warga Surabaya dapat mengurus administrasi kependudukan dengan mudah, dimana saja, dan kapan saja. Sedangkan cara yang ketiga adalah dengan menggunakan aplikasi mobile layanan publik yang bernama “Surabaya *Single Windows*”, namun layanan kependudukan dalam aplikasi ini hanya tersedia untuk mengurus akta kelahiran dan akta kematian saja. Di sisi lain aplikasi tersebut hanya memanjakan warga Surabaya yang menggunakan perangkat android, karena hingga kini aplikasi Surabaya *Single Windows* hanya tersedia dan dapat di unduh pada Play store.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Trilestari terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan, produk dan jasa (Hardiansyah, 2011. Menurut Albrech and Zamke kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni adalah sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan customers. Hasil interaksi tersebut dapat digambarkan melalui segitiga pelayanan publik sebagai berikut(dalam Soekarwo dkk, 2006).



Gambar 2 Segitiga Pelayanan Publik
Sumber: Albrech and Zamke, dalam Soekarwo dkk

Segitiga pelayanan publik tersebut memberikan gambaran bahwasannya sistem pelayanan, strategi pelayanan, sumber daya manusia dan *customer* atau pelanggan memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain. Yakni berawal dari sumber daya manusia yang dibutuhkan sebagai petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan dengan baik. Selanjutnya, sistem pelayanan dan strategi pelayanan yang harus sesuai atau berorientasi dengan kebutuhan pelanggan atau customer. Dalam hal ini organisasi tentunya harus mampu untuk bertindak responsif atas kebutuhan dan keinginan customer dalam hal menyediakan sistem pelayanan dan strategi pelayanan yang tepat (Dwiyanto, 2006).

Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam model servqual didasarkan pada skala item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta jarak diantara keduanya dalam indikator-indikator utama kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan diukur dengan menggunakan konsep Zeithaml, et al. yaitu konsep SERVQUAL yang terdiri dari sepuluh dimensi utama yang terdiri dari:

- a. *Reability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Dalam hal ini pemberi pelayanan secara tepat semenjak saat pertama (right the first time) dalam memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakatinya.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para petugas untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan atau penerima pelayanan.
- c. *Competence*, artinya setiap petugas dalam organisasi pelayanan tersebut memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut
- d. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.
- e. *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para contact personnel (seperti resepsionis, operator, telepon dll)
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu menedengarkan saran dan keluhan penerima pelayanan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial serta kerahasiaan.
- i. *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik dari jasa.

Kesepuluh dimensi tersebut kemudian digunakan lima dimensi dari kualitas layanan yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty*.

Analisis dan Pembahasan

Kualitas pelayanan publik dapat diketahui saat pelaksanaan pelayanan berlangsung. Kualitas program 6 in 1 adalah suatu ukuran terhadap serangkaian kegiatan dalam rangka pemberian pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada

pemohon atau masyarakat penerima pelayanan dalam pelayanan kependudukan. Peneliti menggunakan 5 dimensi penilaian kualitas pelayanan dari Zeithaml yaitu: *Tangible* (bukti langsung); *Reliability* (kehandalan); *Responsiveness* (daya tanggap); *Assurance* (Jaminan); *Empathy* (empati)

Tangible

Tangible atau bukti langsung merupakan bukti fisik atau sarana dan prasarana yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Bukti langsung yang dimaksud adalah kemampuan instansi dalam menyediakan sarana dan prasarana fisik instansi kepada pihak eksternal dan keadaan disekitar lingkungan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan bahwa fasilitas umum penunjang inovasi 6 in 1 sudah sesuai ketentuan pelaksanaan serta menunjang sesuai kebutuhan masyarakat. Fasilitas umum penunjang inovasi 6 in 1 tersebut terdiri dari 1 e-kios, 3 unit komputer, scanner, printer dan pen tablet dan dalam kondisi baik dan siap pakai. Namun untuk e-kios sendiri terkadang mengalami kendala teknis serta gangguan jaringan tapi sudah diantisipasi oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dengan cara kerjasama dengan bagian pemerintahan yang mana dalam setiap 2 minggu sekali akan ada petugas yang keliling mengecek alat tersebut. Bila ditemukan adanya kendala langsung diganti atau diperbaiki agar lekas beroperasi dengan normal sebagaimana mestinya.

Adanya beragam tanggapan masyarakat selaku pengguna atau Pengguna Layanan terkait fasilitas umum penunjang inovasi 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya. Dengan adanya fasilitas yang sudah menunjang inovasi ini, masyarakat lebih memilih datang langsung ke Dispendukcapil daripada mengakses dari rumah. Alasannya adalah lebih merasa lega dan tenang karena bila ada yg dirasa bingung dan tidak paham bisa langsung ditanyakan kepada petugas dan bisa dipandu agar sesuai dan lebih cepat.

Selain itu pula masyarakat menanggapi adanya fasilitas umum yang ada, seperti tempat anjungan mandiri yang dirasa kurang tepat karena adalah akses orang berlalu-lalang menuju lift ke arah parkir, sehingga membuat pemohon yang menggunakan anjungan mandiri merasa tidak aman dan kurang nyaman terlebih agak sempit. Selain itu masyarakat menanggapi fasilitas mesin e-kios yang cenderung kurang optimal, seperti loading nya lebih lama karena jaringan internet, lalu tidak adanya papan info atau petunjuk layanan 6 in 1 dengan e-kios sehingga banyak orang yang awam dan mau

mencoba harus bertanya ke petugas dahulu. Lalu dibutuhkannya petugas khusus yang standby agar bisa memandu dan mengarahkan warga yang ingin mengakses 6 in 1 menggunakan e-kios.

Reability

Reability atau kehandalan adalah kemampuan yang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya diberikan kepada penerima jasa pelayanan dan dapat dihandalkan. Menurut hasil penyajian data peneliti, kehandalan yang dilakukan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik. Masyarakat merasa terpuaskan dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas Dinas, kehandalan petugas dapat dibuktikan dengan bahwa menurut masyarakat dengan adanya inovasi 6 in

1 ini sudah membantu dan lebih mempermudah proses pelayanan kepengurusan dokumen yang dibutuhkan. Selain itu adanya berbagai tanggapan terkait pelayanan petugas dalam melaksanakan pelayanan serta menjelaskan alur inovasi 6 in 1. Menurut masyarakat petugas sudah dinilai baik dalam memandu dan menjelaskan alur proses pelayanan dengan inovasi 6 in 1. Namun ada yang menilai bahwa masih ada petugas yang tidak cakap karena tidak memberikan info dan menjelaskan dengan tidak jelas sehingga membingungkan pemohon.

Selain itu Dispendukcapil juga melakukan pelatihan kepada petugasnya secara intern, juga pelatihan terhadap pihak-pihak lain yang terlibat seperti fasilitas kesehatan, kelurahan, kecamatan dan juga bank jatim. Selain itu petugas juga memberikan penjelasan secara rinci dan jelas terkait bagaimana alur dan proses pelayanan serta persyaratan yang dibutuhkan guna mengaskes layanan 6 in 1 ini. Program 6 in 1 juga dapat menyelesaikan pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu, tak lepas dari peran petugas sehingga pengurusan dokumen sesuai dengan waktu yang ditentukan seperti penerbitan akta kelahiran yang sebelumnya bisa 7 hari kerja bisa dikerjakan 3 hari kerja bila menggunakan online melalui 6 in 1 dengan PAHE 1 & 2.

Responsiveness

Daya tanggap adalah sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penerima jasa pelayanan, dengan cepat, tepat, tanggap, dan penyampaian informasi yang

jelas. Penilaian daya tanggap atau *responsiveness* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dilihat dari Dispendukcapil Kota Surabaya mewadahi serta memfasilitasi keluhan yang masuk dari warga terkait pelayanan adminduk seperti melalui call center COEX (Centre of Excellence), sapa warga serta melalui sosial media seperti facebook dan instagram. Petugas Dispendukcapil menyatakan bahwa tidak ada komplain atau keluhan terhadap inovasi 6 in 1. Kebanyakan komplain yang masuk adalah keluhan KTP belum jadi serta NIK yang tidak aktif serta cenderung berlebihan karena masyarakat mau menang sendiri mau dilayani. Namun pernyataan tersebut berbanding terbalik dengan data yang ada. Bahwa data tersebut memperlihatkan adanya keluhan terhadap layanan 6 in 1 sepanjang tahun 2019 dan pada bulan januari sampai dengan bulan maret 2020.

Respon petugas Dispendukcapil menangani keluhan dinilai cukup responsif, karena langsung mencari tahu info detail dan valid lalu ditindak lanjuti sebagai mana mestinya. Selain itu tingkat kecepatan penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil melalui 6 in 1 cukup cepat. Yang mana akta kelahiran awalnya selesai 7 hari kerja bisa menjadi 3 hari kerja dengan PAHE 1 & 2 serta proses pencatatan perkawinan yang bila selesai langsung mendapatkan akta perkawinan dengan waktu tuntas kurang lebih 15 menit.

Pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan melalui 6 in 1 menurut masyarakat selaku pengguna layanan menyatakan bahwa sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, seperti pengurusan akta kelahiran yang menggunakan sistes online dengan 6 in 1 sudah jadi selama 3 hari kerja. Selain itu untuk respon petugas dalam melayani, dinilai oleh masyarakat selaku pengguna layanan sudah baik meskipun ada beberapa yang berpendapat bahwa masih ada petugas yang kurang baik dalam melayani masyarakat. Lalu untuk komplain dari masyarakat terkait 6 in 1 sendiri dilakukan dengan berbicara langsung ke petugas disekitar dan komplain lebih ke fasilitas penunjang seperti lokasi dan tempat anjungan mandiri yang kurang nyaman serta tidak adanya semacam papan petunjuk di e-kios dan tanggapan dari petugas cukup baik dan memberi penjelasan dan jawaban terkait komplain yang diajukan masyarakat

Assurance

Jaminan adalah kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki petugas suatu instansi agar pelanggan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan jaminan mudahnya masyarakat menemui atau menghubungi petugas ketika dibutuhkan saat merasa kebingungan ataupun tidak paham soal layanan dan alur serta prosesnya bagaimana. Pihak Dispendukcapil juga menyiapkan 1 petugas jaga di anjungan mandiri bagi masyarakat yang ingin dipandu saat akan melakukan pendaftaran pencatatan perkawinan.

Selanjutnya ada jaminan persyaratan administratif, untuk persyaratan administratif tetap sama seperti KK KTP dan berkas pendukung. Namun, yang membedakan adalah dengan melakukan upload berkas dan hanya cukup ketik NIK maka akan muncul semua data dan bisa memulai proses pendaftaran karena merupakan digitalisasi data sehingga harus diupload sehingga tidak ada penumpukan berkas. Untuk jaminan kepastian waktu, Dispendukcapil memberikan jaminan waktu dengan cara petugas menggunakan fitur data yang belum terverifikasi. Dari situ dapat dilihat mana berkas yang belum terverifikasi dan segera dilakukan verifikasi data agar tidak terjadi penundaan proses selanjutnya sehingga dokumen yang diajukan pemohon akan segera selesai tepat pada waktunya. Lalu dengan mengikuti ketentuan Perda standar pelayanan minimal 7 hari kerja. Tetap bisa kurang dari 7 hari kerja semisal 3 hari kerja dengan ketentuan berkas- berkas sudah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Lalu menurut masyarakat selaku pengguna layanan menilai bahwa petugas mudah untuk menemui dan menghubungi petugas meskipun cukup sibuk apabila merasa kesulitan dan merasa bingung dalam menggunakan inovasi 6 in 1 dengan menggunakan e-kios serta adanya petugas yang sudah standby di anjungan mandiri untuk membantu dan memandu pemohon dalam pengurusan pencatatan perkawinan. Selain itu menurut masyarakat sudah adanya jaminan kepastian waktu layanan yang diberikan oleh petugas. Yaitu, petugas menjelaskan bahwa dokumen yang diajukan pemohon akan selesai paling cepat 3 hari kerja. Dan dijelaskan pula hari kerja itu dari hari senin sampai jum'at, sedangkan hari sabtu dan minggu dihitung libur dan tidak termasuk hitungan dalam waktu pelayanan. Selain itu jaminan kepastian waktu juga diberikan melalui notifikasi yang muncul apabila dokumen sudah selesai dan siap diterbitkan

Emphaty

Empati adalah perhatian khusus yang diberikan petugas untuk memahami kebutuhan yang bersifat halus,tulus individual atau pribadi. Dalam hal ini perhatian (halus,tulus,pribadi) yang dimaksudkan adalah petugas pelayanan bisa mengerti dan membantu apa yang dibutuhkan oleh pemohon atau masyarakat. Pengukuran sifat empati dalam dilakukan dengan melihat upaya petugas, keramahan dan kesopanan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu juga diukur dengan bagaimana petugas memberikan informasi baru yang terupdate kepada masyarakat dan upaya menjaga citra pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga menyalurkan informasi terupdate, Dispendukcapil dengan mengikuti perkembangan jaman menggunakan sosmed sebagai sarana untuk berinteraksi dengan masyarakat seperti Instagram dan Facebook.

Dispendukcapil juga tergolong sering updated dengan memposting informasi yang dibuthkan masyarakat soal administrasi kependudukan dan bagaimana cara kepengurusannya baik dari proses, alur maupun persyaratannya.

Itu pula yang menjadi salah satu upaya menjaga citra Dispendukcapil Kota Surabaya dan juga menjaga kepercayaan masyarakat Kota Surabaya. Petugas juga latihan dan wajib melakukan 3S (Senyum, Salam, Sapa) agar masyarakat merasa nyaman ketika dilayani dan saat melakukan pelayanan di Dispendukcapil. Selain itu dengan terus melakukan perubahan perbaikan berinovasi agar menarik dan memancing minat warga agar mengurus kelengkapan dokumen kependudukan dengan mandiri dan efisien serta mudah

Menurut masyarakat Kota Surabaya selaku pengguna layanan menilai bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya sudah tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil seperti memfasilitasi masyarakat dalam menggunakan layanan inovasi 6 in 1 dengan meyediakan fasilitas e-kios serta adanya anjungan mandiri dalam proses pendaftaran pencatatan perkawinan serta lebih mudah menemui petugas dan pelayanan yang cukup ramah. Namun masih adanya petugas yang kurang baik dalam merespon dan melayani pemohon seperti kurang enak dalam melayani secara sikap dan kurang jelas saat menjelaskan kepada pemohon.

Serta sebagian besar masyarakat belum mengetahui dan hanya beberapa saja yang mengetahui ketersediaan informasi baru yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota

Surabaya melalui berbagai platform sosial media seperti Facebook dan Instagram. Lalu dalam hal upaya petugas dalam mendekati diri kemasyarakat serta tanggapan petugas terhadap masyarakat sudah dinilai baik dan terbuka serta ramah serta sabar dalam mengarahkan dan membantu masyarakat saat kebingungan maupun kesulitan dalam menggunakan layanan inovasi 6 in 1.

Analisa data serta hasil interpretasi teoritik melalui indikator 5 dimensi kualitas pelayanan publik tersebut, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah baik. Hal ini juga diperkuat dengan adanya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Nilai IKM Dispendukcapil Kota Surabaya di tahun 2018 sebesar 84.64 atau masuk dalam kategori nilai mutu layanan B (baik). Sedangkan pada tahun 2019 nilai IKM Dispendukcapil Kota Surabaya mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya menjadi 81.88 atau masuk dalam kategori nilai mutu layanan B (baik). Meskipun ada penurunan IKM di tahun 2019, namun masih tetap dalam kategori nilai mutu layanan B (baik). Selain berdasarkan nilai total IKM, juga dilihat dari nilai IKM berdasarkan jenis layanan di Dispendukcapil Kota Surabaya. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap jenis layanan bagian inovasi 6 in 1 tahun 2019 tertinggi ialah layanan pengurusan baru akta kematian dengan nilai IKM sebesar 84,90 dengan nilai mutu layanan B (Baik). Kemudian diurutan kedua adalah layanan pengurusan baru akta perkawinan dengan nilai IKM sebesar 79,98 dan masuk dalam kategori nilai mutu layanan B (Baik). Sedangkan layanan pengurusan baru akta kelahiran berada di urutan ketiga dengan nilai IKM sebesar 78.51 dan termasuk dalam kategori nilai mutu layanan B (Baik) pula. Sehingga dapat diketahui berdasarkan dari analisa data wawancara dan interpretasi teoritik dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik serta data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah “Baik” serta kualitas layanan dengan inovasi 6 in 1 juga sudah “Baik”

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, disimpulkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan peningkatan karena inovasi program 6 in 1 yang diterapkan. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman diketahui pada aspek tangible, fasilitas umum

penunjang inovasi 6 in 1 sudah sesuai ketentuan pelaksanaan serta menunjang sesuai kebutuhan masyarakat. Fasilitas umum penunjang inovasi 6 in 1 tersebut terdiri dari 1 e-kios, 3 unit komputer, scanner, printer dan pen tablet dan dalam kondisi baik dan siap pakai; aspek *Reability*, Keandalan yang dilakukan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik. Masyarakat merasa terpuaskan dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas Dinas, keandalan petugas dapat dibuktikan dengan bahwa menurut masyarakat dengan adanya inovasi 6 in 1 ini sudah membantu dan lebih mempermudah proses pelayanan kepengurusan dokumen yang dibutuhkan; *Responsiveness*, daya tanggap petugas Dispendukcapil menangani keluhan dinilai cukup responsif, karena langsung mencari tahu info detail dan valid lalu ditindak lanjuti sebagai mana mestinya. menurut masyarakat selaku pengguna layanan menyatakan bahwa sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, seperti pengurusan akta kelahiran yang menggunakan sistes online dengan 6 in 1 sudah jadi selama 3 hari kerja. Assurance, terdapat jaminan mudahnya masyarakat menemui atau menghubungi petugas ketika dibutuhkan saat merasa kebingungan ataupun tidak paham soal layanan dan alur serta prosesnya bagaimana; *Emphaty*, penerapan ini dengan petugas dilatih dan wajib melakukan 3S (Senyum, Salam, Sapa) agar masyarakat merasa nyaman ketika dilayani dan saat melakukan pelayanan di Dispendukcapil.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press. Hal. 141-142
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.. Hal. 35
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Laporan Tahunan Ombudsman 2015-2019
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2019
- Inovasi “6 IN 1” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Surabaya dalam <https://organisasi.surabaya.go.id/>

- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications
- Muluk, Khairul, M.R. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayu Media
- Ratminto dan Atik septi winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hlm 02
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*, Jakarta: Bumi Aksara, Hal 4-5.
- Soekarwo, dkk. (2006). *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press. Hal. 72
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.