

Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Ravindra Egar Ardhyaksa Akbar¹⁾, Zainal Fatah²⁾, Nihayatus Sholichah³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: jatimeventjepang@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan wujud kewajiban negara buat mensejahterakan rakyat. Pemerintah Pusat serta Pemerintah Daerah wajib memberikan pelayanan publik, sebab hal tersebut merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan hukum serta cara yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Klampid New Generation dan mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Kecamatan Genteng. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 3 orang informan kunci yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Klampid New Generation di Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengungkapkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan Klampid New Generation. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan penggunaan sistem, ketersediaan informasi, dan kesesuaian data. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu perbaikan, seperti penyediaan informasi yang lebih komprehensif dan peningkatan pelatihan untuk pengguna sistem. Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan Klampid New Generation guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dan praktisi dalam bidang pelayanan publik dan pengembangan sistem informasi kependudukan di tingkat lokal.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Klampid New Generation

Abstract

Public services are a form of state obligation for the welfare of the people. The Central Government and Local Governments are obliged to provide public services, because this is a basic right of citizens that must be fulfilled by the state. Public service is defined as providing services or serving the needs of (people) or people who have an interest in an organization in accordance with applicable laws and methods. This study aims to determine public satisfaction with Klampid New Generation services and identify problems in the implementation of Klampid New Generation services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office, Genteng District. The research method used in this research is qualitative method and data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The informants in this study were 3 key informants, namely the Head of the Population and Civil Registration Office, the Head of the Data Utilization and Service Innovation Division, and the Head of the Population Administration Information Management Division at the Surabaya City Population and Civil Registration Office. This research uses a survey method with a questionnaire as a data collection instrument. Respondents in this study were Klampid New Generation service users in Surabaya City. The results showed that most respondents expressed a high level of satisfaction with Klampid New Generation services. Factors that contribute to community satisfaction include speed of service, ease of use of the system, availability of information, and data suitability. Nevertheless, there are some aspects that need improvement, such as providing more comprehensive information and increasing training

for system users. The findings are expected to provide constructive input for the Surabaya City Population and Civil Registration Office in improving Klampid New Generation services to meet the needs and expectations of the community. In addition, this research can be a reference for researchers and practitioners in the field of public services and the development of population information systems at the local level.

Keywords: *Community Satisfaction, Service, Klampid New Generation*

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan wujud kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyat. Pemerintah Pusat serta Pemerintah Daerah wajib memberikan pelayanan publik, sebab hal tersebut merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan hukum serta cara yang berlaku (Haqie dkk, 2020). Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui pelayanan publik yang berbasis teknologi dan informasi maka efektifitas, efisiensi, dan transparansi diharapkan terwujud. Hal tersebut merupakan wujud adanya reformasi birokrasi guna menghindari terjadinya patologi-patologi birokrasi serta dapat membantu memberikan informasi yang lebih informatif dengan efektif dan efisien kepada masyarakat sehingga menjadikan masyarakat terus menuntut untuk perubahan dalam meningkatkan sistem pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Hal ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan

publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Namun pada kenyataannya, hal itu masih jauh dari harapan. Hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya keluhan masyarakat berupa laporan atas dugaan maladministrasi pada pelayanan publik dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1. Jumlah Laporan atau Pengaduan Masyarakat Atas Dugaan Maladministrasi Tahun 2018-2022

Klasifikasi Terlapor	Laporan
Pemerintah Daerah	1403
Badan Pertahanan Nasional	336
Instansi Pemerintah/Kementerian	196
Kepolisian	168
BUMN/BUMD	167
Perbankan	93
Lembaga Pendidikan Negeri	77
Lembaga Peradilan	51
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	42
Lain-Lain	35
Kejaksaan	30
Badan Swasta/Perseorangan	28
Rumah Sakit Pemerintah	19
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	17
Lembaga Pendidikan Swasta	17
Tentara Nasional Indonesia	9
Perorangan	7
Dewan Perwakilan Rakyat/Majelis Permusyawaratan Rakyat	6
Rumah Sakit Swasta	5

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia (2022)

Pada data tersebut dapat diketahui bahwa untuk instansi Pemerintah Daerah masih terus menempati peringkat pertama pada instansi terlapor di setiap tahunnya dengan selisih persentase yang cukup banyak dari instansi

terlapor kedua, yakni Badan Pertanahan Nasional. Tingginya keluhan pada pemerintah daerah mengindikasikan masih buruknya pelayanan pemerintah daerah. Untuk itu pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah salah satunya adalah dengan melakukan inovasi pelayanan.

Dari sekian banyak substansi terlapor pada atas dugaan maladministrasi, salah satu pelayanan yang masih kerap dikeluhkan oleh masyarakat di lingkungan pemerintah daerah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Tak terkecuali pada kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, yakni Surabaya, dimana layanan administrasi kependudukan masih kerap dikeluhkan warga setiap tahunnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku instansi pemerintah yang bertugas memberikan segala pelayanan administrasi kependudukan khususnya untuk wilayah Surabaya, selama ini menerapkan model pelayanan administrasi kependudukan dengan secara konvensional, yakni dengan pihak pemohon mendatangi langsung Dispendukcapil untuk mengikuti prosedur atau langkah-langkah mengurus administrasi kependudukan yang sedang diajukan. Namun pada kenyataannya pelayanan model konvensional yang diberikan oleh Kota Surabaya masih kerap mendapatkan keluhan dari customer atau pelanggan yakni warga Kota Surabaya sendiri.

Tidak sedikit warga Kota Surabaya sebagai penerima layanan administrasi kependudukan mengeluh dan kecewa karena pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan di Kota Surabaya dirasa lambat dalam pemrosesan surat-surat administrasi kependudukan sehingga menyebabkan ketidaktepatan waktu penerbitan. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab yang menjadikan keluhan di Kota Surabaya termasuk dalam nominasi lima OPD teratas yang mendapatkan keluhan dari masyarakat pada tahun 2022. Pada tahun 2022, kelurahan di Kota Surabaya menempati peringkat pertama dengan memperoleh total keluhan sebanyak 68.780 keluhan terkait pelayanan administrasi

kependudukan. Keluhan-keluhan tersebut ditujukan untuk beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya. Berikut kategori permasalahan yang kerap dikeluhkan oleh warga, diantaranya:

Tabel 1.1. Analisis dan RKM Keluhan Masyarakat Pada Januari – Desember 2022

Substansi dan Pokok Permasalahan	Laporan
Administrasi Kependudukan	631
Agraria	476
Air	29
Asuransi	61
Energi dan Kelistrikan	94
Hak Sipil dan Politik	80
Jaminan Sosial	20
Keagamaan	10
Kedaruratan	1
Kehutanan	8
Keimigrasian	6
Kejaksaan	22
Kepegawaian	270
Kepolisian	168
Kesehatan	45
Kesejahteraan Sosial	43
Ketenagakerjaan	49
Koperasi	5
Lembaga Pemasyarakatan	5
Lingkungan Hidup	10
Pajak	23
Pedesaan	157
Pendidikan	114
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	22
Peradilan	62
Perbankan	54
Perdagangan, Industri, dan Logistik	16
Perhubungan dan Infrastruktur	114
Perizinan	26
Permukiman dan Perumahan	29
Pertahanan	4
Pertambangan	21
Pertanian dan Pangan	2
Telekomunikasi dan Informatika	13
Lain-Lain	13

Sumber: Ombudsman Kota Surabaya (2022)

Dari data tersebut terlihat bahwasanya pelayanan yang paling sering dikeluhkan adalah

administrasi kependudukan. Kondisi pelayanan publik pada administrasi kependudukan yang kurang memuaskan tersebut menuntut pemerintah Kota Surabaya melalui instansi yang terkait yakni Dispendukcapil Kota Surabaya, untuk melakukan perubahan dan perkembangan dalam sektor pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Dispendukcapil juga memperkenalkan Klampid mobile dengan aplikasi Klampid versi terbaru yaitu Klampid New Generation, dimana yang sebelumnya hanya dapat diakses melalui web browser kini dapat diakses dimanapun melalui aplikasi menggunakan smartphone. Namun kebanyakan masyarakat Kota Surabaya masih ada yang tidak mengetahui akan adanya inovasi program Klampid tersebut. Selain itu, masyarakat yang sebagian masih buta teknologi menjadi penghambat akan pelaksanaan program ini. Namun sebaliknya, sebagian masyarakat yang paham teknologi akan merasa diuntungkan serta dimudahkan dalam hal mengurus administrasi kependudukan. Tidak menutup kemungkinan jika masyarakat yang paham teknologi tidak mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan. Salah satu faktor penghambat tersebut yakni terdapat pada koneksi jaringan internet yang lambat akan menimbulkan persoalan baru sehingga menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk mengurus administrasi kependudukan dengan datang langsung ke kecamatan atau kelurahan.

Oleh karena itu dengan adanya pengembangan inovasi pelayanan kependudukan berbasis internet ini, dapat memberikan kemudahan serta manfaat kepada masyarakat dalam proses pengajuan pengurusan administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran masyarakat tidak perlu lagi mendatangi Kelurahan serta mengantri, hal ini sudah dapat diakses sendiri dari rumah melalui menu layanan adminduk dengan komputer atau handphone yang sudah tersambung dengan internet. Selain dapat memudahkan dan mempercepat proses pengurusan program Klampid ini juga dapat dikategorikan sebagai teknologi yang ramah lingkungan karena dapat mengurangi penggunaan kertas, pemrosesan data atau

dokumen pun semakin mudah dan cepat karena adanya teknologi yang canggih dan hemat waktu hanya membutuhkan waktu estimasi 2-3 hari kerja.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah dapat dilihat dari tingkat kecepatan pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat. Salah satunya Pemerintah Kota Surabaya sebagaimana telah tertuang dalam Perwali Surabaya No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pelayanan publik yang optimal tidak lepas dari dukungan penerapan *e-government* yang notabeneanya berbasis pada teknologi informasi. Penerapan *e-government* diwujudkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan terciptanya inovasi berupa aplikasi atau portal sebagai wujud penunjang keberhasilan program Surabaya *Smart City*.

Bentuk perwujudan *smart city* dan pelayanan publik berbasis digital atau *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu terciptanya E-Klampid dengan jumlah 49.503 pemohon, kemudian berevolusi menjadi Klampid V1 dengan penambahan pada menu pengajuan yang lebih lengkap daripada E-Klampid, lalu Klampid V1 disempurnakan menjadi Klampid V2 atau Klampid New Generation (KNG) yang sudah tersedia aplikasinya di Playstore sehingga bisa diakses lebih mudah oleh warga Surabaya yang berjumlah. Pengoperasian aplikasi atau portal Klampid New Generation dilakukan oleh staf bagian pelayanan administrasi kependudukan dan warga secara mandiri dengan konsep *Garbage In Garbage Out* (GIGO). Konsep tersebut menekankan keberhasilan pengajuan layanan administrasi kependudukan ditentukan oleh kebenaran data yang diinput oleh operator penginput data, sehingga dalam proses ini diperlukan ketelitian ekstra untuk menghindari kesalahan input data sehingga terjadi kegagalan dalam proses pengajuan layanan administrasi

kependudukan. Keabsahan data dan dokumen yang disediakan oleh pemohon juga merupakan faktor kunci keberhasilan pelayanan (A. Pratama et al., 2022).

Ditemukannya beberapa kendala lain dalam pengembangan inovasi pelayanan elektronik ini terutama dalam pengurusan administrasi kependudukan akta kelahiran, akta kematian, KTP-el, surat pindah datang, dan KIA yang terjadi di kecamatan dan kelurahan Kota Surabaya. Kendala tersebut meliputi kurangnya sarana di bagian pelayanan seperti komputer, printer, dan scanner yang dipakai oleh pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hal ini membuat pelayanan menjadi terhambat atau lambat, masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya memahami teknologi dalam pengurusan akta kependudukannya lewat aplikasi Klampid ini dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat karena masyarakat usia 45 tahun keatas belum memahami dalam pengurusan administrasi kependudukan jika secara online dan mandiri, sehingga masih ada masyarakat yang mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan kota Surabaya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan Klampid New Generation dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan surat kependudukan yang melalui aplikasi Klampid New Generation yang dipantau oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di aplikasi Klampid New Generation di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2008:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Hardiansyah (2011:15) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Hardiansyah, 2011:11) menjelaskan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu fungsi yang dijalankan

pemerintah daerah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya dalam bentuk barang maupun jasa. Tersedianya pelayanan publik yang berkualitas adalah suatu hal yang sangat diharapkan oleh semua masyarakat terutama para pengguna jasa layanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 mendefinisikan tentang standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, dan organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut:

- a) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik meliputi:

- a) Prosedur pelayanan: Dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian: Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan: Rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan: Ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti:

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan:

- a) Keramahan dari penyedia layanan.
- b) Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat.
- c) Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
- d) Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

3. Definisi Service Quality (Servqual)

Definisi umum tentang *service quality* atau yang seringkali disingkat Servqual dinyatakan oleh Zeithaml (1990:21-22) yaitu “*a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service*”. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diperoleh. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima (Soetjipto, 1997). Servqual terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian harapan yang berisi pernyataan untuk mengetahui harapan umum dari pengguna jasa yang berhubungan dengan pelayanan (jasa) dan bagian persepsi yang berisi pernyataan yang sesuai dengan bagian harapan, untuk mengukur penilaian pengguna jasa terhadap perusahaan yang ingin diteliti dalam kategori pelayanan (jasa).

4. Dimensi Service Quality (Servqual)

Dimensi *service quality* akan berpengaruh terhadap harapan para pelanggan dan kenyataan yang terima oleh pelanggan dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Soetjipto, 1997) menyatakan bahwa harapan pelanggan ini didasarkan pada informasi

yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman dimasa lalu dan komunikasi eksternal. Metode Servqual memiliki lima dimensi layanan yang diurutkan sesuai dengan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

d) Keyakinan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

e) Empati (*Empathy*)

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

5. Indikator Nilai Kepuasan Pelayanan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah juga dapat diketahui dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Nugraheni, 2015).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000, bahwa salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Untuk kepentingan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, maka dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan tersebut memberikan penjelasan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan ketentuan tersebut meliputi: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan

dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yaitu bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Alasan penulis memilih metode kualitatif adalah metode ini sangat sesuai atau relevan dengan permasalahan dan fokus yang diteliti. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk membuat deskripsi, berupa gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sehingga sesuai dengan data yang akan dicari oleh peneliti, yaitu ingin mendapatkan data yang aktual dan akurat sesuai dengan bukti yang diberikan oleh instansi yang terkait.

Penelitian ini lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus. Hal ini sesuai dengan pendapat Lincoln dan Guba (Sayekti Pujo Suwarno, 1994) bahwa pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan secara mendalam mengenai sesuatu yang berhubungan dengan subjek penelitian yang telah dipilih. Adapun penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta memahami terkait bagaimana pelaksanaan pelayanan Klampid atau E-Lampid di website maupun aplikasi Klampid New Generation dengan sasaran penduduk di seluruh kecamatan dan kelurahan Kota Surabaya.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan intisari yang diperoleh dari pengalaman peneliti selama dilapangan atau melalui informasi dan pengetahuan yang diperoleh dari literatur ilmiah. Kegiatan penelitian bertujuan untuk memperoleh hasil yang baik dan mengenai sasaran, sehingga peneliti perlu menggunakan suatu metode yang tepat, teratur, dan berhati-hati serta penuh kecermatan dalam melakukan perencanaan suatu penelitian. Penelitian ini terfokus pada bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Klampid dengan menggunakan website Klampid atau aplikasi Klampid New Generation di handphone atau gadget bagi masyarakat umum, penyandang disabilitas, lansia, dan tunanetra di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan teori Parasuraman.

Teori Parasuraman berfokus pada indikator dari dimensi *service quality* (Servqual) yang terdiri atas:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dalam penelitian ini indikator *tangibles* bisa dikategorikan dalam peralatan atau sarana yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Surabaya kepada para disabilitas yang melakukan pelayanan pembuatan Klampid saat itu. Penilaian tersebut meliputi aspek kenyamanan menggunakan aplikasi dan tempat, serta kemudahan akses dalam pelayanan publik.

b) Keandalan (*Reliability*)

Pada indikator keandalan bisa dikategorikan dengan kemampuan pihak Disdukcapil Kota Surabaya dalam melakukan proses pembuatan Klampid, saat menggunakan alat-alat pelayanan pembuatan Klampid, dan mengolah data yang diperoleh. Penilaian tersebut meliputi aspek kecermatan pegawai dan keahlian menggunakan alat atau aplikasi.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penilaian daya tanggap meliputi aspek responsivitas dalam menanggapi

keluhan pengguna layanan, serta pelayanan cepat, cermat, dan tepat.

d) Jaminan (*Assurance*)

Penilaian jaminan meliputi aspek layanan terjadwal dengan jelas dan Kerahasiaan data pengguna layanan. Disdukcapil Kota Surabaya harus dapat memberikan suatu jaminan seperti bersikap baik saat proses pembuatan Klampid agar para masyarakat umum dan rentan ini merasa aman dan nyaman tidak terganggu oleh kehadiran para pegawai pelayanan.

e) Empati (*Empathy*)

Penilaian empati meliputi aspek prioritas kepentingan pengguna layanan dan aspek kesopanan serta keramahan pegawai pelayanan publik. Disdukcapil Kota Surabaya akan bertindak demi kepentingan pelanggan atau masyarakat, sehingga para pengguna pelayanan pembuatan Klampid akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, jika para disabilitas menolak untuk melakukan pembuatan disini dibutuhkan kesabaran dan strategi agar saat pembuatan Klampid tetap berjalan dengan kondusif, karena para pengguna pelayanan Klampid memiliki perasaan yang dapat berubah-ubah.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi yang berkaitan dengan data, responden, serta informan penelitian. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di Kecamatan Genteng, Kota Surabaya. Lokasi yang akan digunakan dalam penelitian bertempat di Jalan Tunjungan No. 1-3 , Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur yang dipimpin oleh Bapak Dr. Eddy Christijanto, DRS., M.SI sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki visi misi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam melayani administrasi kependudukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan inovasi baru yang bernama Klampid New Generation. Klampid New Generation berfungsi mempermudah masyarakat dalam membuat akta kelahiran dan kematian, kartu identitas anak, kartu keluarga, surat pindah, surat datang, dan sebagainya. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat Klampid New Generation sedetail mungkin sehingga tidak ada kekurangan di dalam pelayanan ini. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan Klampid New Generation sendiri atau dari pegawai yang bertugas di mesin Anjungan Dukcapil mandiri ini.

Untuk melihat kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, peneliti menggunakan teori Parasuraman (2001) yang terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangible atau bukti langsung suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari sebuah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan teknologi lainnya.

Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Surabaya ini secara umum terdiri dari gedung yang luas, ruang tunggu yang luas, kursi tunggu yang banyak, lift dan lain-lain. Secara umum sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya ini lebih luas dari pada gedung sebelumnya. Gedung ini dilengkapi dengan fasilitas AC, wifi, toilet, ruangan terapi tunanetra, dan ruang pojok baca yang bertujuan agar pengguna jasa yang mengantri tidak kepanasan, serta warga tidak bosan menunggu dokumennya terbit.

Adapun fasilitas sarana dan prasarana lainnya yang menjadi nilai lebih bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya yaitu E-Kios dan mesin anjungan dukcapil mandiri dimana ini adalah salah satu fasilitas elektronik untuk pengguna jasa KNG. Layanan yang ada di dalam aplikasi Klampid New Generation ini terdapat layanan perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang. Dalam hal ini mempermudah masyarakat untuk membuat surat penting contohnya akta kelahiran dan kematian. Namun dalam *software* atau perangkat lunak ini memanglah rentan dan sering terjadi trouble yang berkepanjangan. Namun dalam *hardware* Klampid New Generation ini sangatlah baik karena fasilitas ini mendukung masyarakat untuk mengurus akta kelahiran dan kematian. Selain itu terkait dengan penampilan pegawai juga termasuk dalam dimensi ini, penampilan pegawai ini merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan.

Pegawai yang berpenampilan baik dan sopan akan mendapatkan nilai positif dari pengguna jasa apabila penampilan kurang baik maka akan mendapatkan nilai yang negatif dari pengguna jasa. Oleh karena itu pegawai atau petugas Klampid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini menggunakan

pakaian yang sudah ditentukan oleh pihak kantor.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait penampilan petugas atau pegawai yang berada di Klampid new generation (KNG) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dalam melayani para pengguna jasa sudah baik. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya pengguna jasa Klampid New Generation. Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang terkait dengan sarana dan prasarana ini sudah baik hanya saja ada sedikit yang kurang dan perlu diperbaiki agar pelayanan menjadi lebih baik atau maksimal.

b) Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan yaitu merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap yang empatik, dan akurasi yang tinggi. Dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dimensi *reliability* berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan petugas Klampid New Generation dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan akta kelahiran dan kematian terhadap pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Terkait dengan kecepatan dan keakuratan layanan para petugas dalam melayani pengguna jasa merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pengguna jasa dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan instansi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan mengenai keakuratan waktu yang diberikan oleh pihak Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik, namun dalam permasalahan keakuratan layanan masih terbilang kurang. Hal ini terlihat dari hasil wawancara oleh beberapa pengguna jasa yang sedang mengurus permohonan KTP-el, kartu keluarga, kartu identitas anak, surat pindah datang, akta kelahiran, dan akta kematian.

c) Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari petugas atau pegawai dalam menerima keluhan dari pelanggan atau pengguna jasa, serta keinginan atau upaya yang kuat oleh petugas atau pegawai dalam pengguna jasa secara cepat dan tepat.

Terkait keinginan atau upaya kuat oleh para pegawai Klampid New Generation dalam membantu pengguna jasa secara tepat dan cepat, hal ini juga merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan keluhan, pertanyaan, dan masalah dari pengguna jasa maka akan berdampak pada kepuasan para pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas Klampid dalam membantu pengguna jasa pada pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan beberapa usaha yaitu dengan sigap membantu ketika para pengguna jasa mengalami kesulitan.

Namun pada saat melakukan wawancara dengan pengguna jasa terbukti bahwasanya dalam daya tanggap ini para pengguna jasa masih mengatakan belum sesuai dengan kualitas pelayanan

yang baik. Pengguna jasa Klampid New Generation menjawab bahwasannya pegawai atau petugas Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini masih memberikan sikap yang ramah, cepat, dan memuaskan pengguna layanan. Utamanya dalam hal ini adalah sebuah respon atau responsive pegawai kepada pengguna jasa dalam mengatasi *trouble* ini masih sangat kurang karena menganggap itu bukanlah keahliannya dalam mengatasi *trouble*. Sehingga layanan ini membutuhkan waktu banyak untuk membuat KTP-el, kartu keluarga, kartu identitas anak, surat pindah datang, akta kelahiran, dan akta kematian.

d) Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri atas kredibilitas, keamanan, sopan santunan pegawai. Dimensi *assurance* meliputi jaminan atas layanan pembuatan akta kelahiran dan kematian dalam waktu 7 hari kerja oleh petugas kepada pengguna jasa.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa ialah pembuatan KTP-el, kartu keluarga, surat pindah datang, kartu identitas anak, akta kelahiran, dan akta kematian akan selesai dengan estimasi paling cepat 3 hari dan paling lambat 7 hari kerja. Dalam dimensi jaminan terdapat pengetahuan dimana dalam dimensi ini memuat wawancara pengguna jasa yang hasilnya pengguna jasa merasa belum puas dengan pelayanan ini karena menurut pengguna jasa para pegawai atau petugas Klampid masih memiliki kekurangan seperti kurangnya pengetahuan dalam pelayanan aplikasi Klampid New Generation.

Selain itu terbukti juga di wawancara pada pengguna jasa tentang

kesopanan. Dalam kualitas pelayanan dimensi daya tanggap terdapat kesopanan yang menjadi alat ukur untuk mengerti kepuasan masyarakat dan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan. Dalam hal ini terbukti dengan wawancara kepada pengguna jasa layanan Klampid New Generation yang mengalami kebingungan merasa dianggap malah seakan mereka (pegawai) tidak acuh dengan pengguna jasa yang tidak tahu bagaimana penggunaan Klampid New Generation ini.

Terkait dengan komunikasi semua pegawai atau petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah memberikan pelayanan secara baik. Masalah komunikasi pengguna jasa dengan pegawai menurut mereka (pegawai) sudah baik. Tetapi terbukti dengan wawancara yang dilakukan dengan para pengguna jasa yang menurut mereka komunikasi dalam penjelasan penggunaan Klampid New Generation ini kurang dalam pemahaman masyarakat terhadap Klampid New Generation dan kurang dalam komunikasi kesalahan pengunggahan data.

e) Empati (*Emphaty*)

Empati yaitu cara memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus dan bersifat individu kepada para pengguna jasa sebagai upaya memahami kebutuhan pelanggan dimana suatu diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhannya, serta memiliki pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Terkait dengan dimensi ini, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah memberikan suatu pelayanan khusus untuk penyandang cacat dan lanjut usia. Untuk para pengguna jasa yang penyandang cacat dan usia lanjut tidak perlu repot-repot melakukan pengurusan akta

kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Karena pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah memberikan suatu pelayanan khusus dimana pegawai akan datang sendiri ke rumah untuk melakukan pengambilan data. Kemudian tidak hanya itu fasilitas yang diberikan kepada pengguna jasa yaitu para pengguna jasa jikalau datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akan dapat fasilitas kursi roda untuk pengguna jasa yang cacat dan usia lanjut. Dengan begitu para pengguna jasa tidak ada alasan lagi untuk tidak membuat akta kelahiran dan kematian karena kita sudah memberikan pelayanan yang baik untuk penyandang cacat dan usia lanjut.

Hal tersebut merupakan salah satu penerapan dari rasa empati pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada penyandang cacat dan usia lanjut. Dengan adanya itu para pengguna jasa yang cacat dan usia lanjut merasa senang dan tenang karena dengan adanya fasilitas ini semua jadi mudah. Maka dapat dikatakan rasa empati dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah berhasil dan baik.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meliputi kesiapan sarana dan prasarana IT, peran petugas pelayanan di kelurahan dan kecamatan, serta upaya informasi melalui media sosial dan website.

Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti kurangnya literasi

masyarakat terhadap informasi Klampid New Generation, keterbatasan jaringan dari pusat, dan kompleksitas aplikasi Siak yang dapat menyebabkan mandeknya proses permohonan. Selain itu, penyesuaian aplikasi Klampid New Generation terhadap perkembangan kondisi masyarakat dan tingginya minat warga untuk pindah ke kota besar seperti Surabaya juga menjadi kendala yang perlu diatasi.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai kualitas pelayanan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya pada pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian menggunakan mesin Anjungan Dukcapil mandiri dan aplikasi Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu:

- a) *Tangible* yaitu bukti langsung yang menyangkut sarana prasarana yang perlu diperbaiki yaitu pada alat *software* di mesin anjungan dukcapil mandiri agar mesin ini tetap berjalan lancar. Dengan seringnya terjadi trouble ini membuat menghambat pembuatan KTP-el, kartu keluarga, kartu identitas anak, surat pindah datang, akta kelahiran, dan akta kematian.
- b) *Reliability* yaitu kemampuan dan keakuratan, dimana dalam dimensi ini kemampuan yang dimaksud adalah pengetahuan pegawai tentang memberikan pelayanan untuk pengguna jasa. Dalam pengetahuan para pegawai tentang mesin anjungan dukcapil mandiri dan aplikasi Klampid New Generation dapat dikatakan kurang karena masyarakat masih banyak bertanya

- tentang apa saja persyaratan yang harus dipenuhi para pengguna jasa. Dengan kurangnya pengetahuan pegawai membuat para pengguna jasa bingung dan membuat proses pembuatan KTP-el, kartu identitas anak, surat pindah datang, kartu keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian tidak berjalan dengan lancar.
- c) *Responsive* yaitu daya tangkap para petugas atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah baik, namun dalam pelayanan ini perlu di sosialisasi atau training sedikit agar dalam pelayanan ini para pegawai atau petugas di mesin anjungan dukcapil mandiri ini sedikit lebih cekatan dalam merespon para pengguna jasa. Sehingga dengan mudah para pegawai melakukan pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- d) *Assurance* yaitu jaminan yang meliputi kemampuan dan sikap para pegawai. Dalam dimensi ini terbukti pada wawancara diatas sudah cukup baik, dengan menjanjikan terselesaikan pembuatan KTP-el, kartu keluarga, kartu identitas anak, surat pindah datang, akta kelahiran, dan akta kematian paling lambat 7 hari kerja kurang. Dengan mempermudah pembuatan akta kelahiran dan kematian ini membuat para pengguna jasa puas. Selanjutnya dimensi sikap, dalam dimensi sikap ini adalah terdapat kesopan santunan yang dianggap para pengguna jasa sudah cukup, namun para pengguna jasa merasa ada kurang ketidak sopanan para pengguna jasa dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian.
- e) *Emphaty* yang ada pada petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dibilang sudah baik karena pada dasarnya para penjaga dan pegawai mesin anjungan dukcapil mandiri sudah berusaha melalui memberikan pelayanan khusus untuk para pengguna jasa

penyandang cacat dan usia lanjut. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberi kemudahan untuk proses pembuatan KTP-el, kartu identitas anak, kartu keluarga, surat pindah datang, akta kelahiran, dan akta kematian. Bisa dilakukan di rumah dan dapat juga pengguna jasa yang cacat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah memberikan fasilitas khusus. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian pada mesin anjungan dukcapil mandiri ini sudah cukup baik. Namun ada yang sedikit perlu diperbaiki masalah sarana dan prasarana, pengetahuan dalam jaminan, dan daya tanggap.

2. Rekomendasi

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat digunakan agar berguna bagi pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga, kartu identitas anak, surat pindah datang, akta kelahiran dan kematian pada mesin anjungan dukcapil mandiri dan aplikasi Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, saran tersebut antara lain:

- a) Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang masih kurang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya seperti bagian software. Dengan cara memperbaiki alat anjungan Dukcapil mandiri atau mengecek alat anjungan dukcapil mandiri yang dimana di dalamnya sangat penting untuk pembuatan KTP-el, kartu keluarga, kartu identitas anak, surat pindah datang, akta kelahiran dan kematian yaitu aplikasi Klampid New Generation. Dengan seringnya mengecek alat para pegawai bisa langsung menghubungi petugas teknis yang terkait agar *trouble* tidak berkepanjangan.

- b) Pada dimensi *reliability* dan *responsive* pada Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pengetahuan dan daya tangkap kurang. Supaya tidak terjadi terus menerus antara pegawai dan pengguna jasa bingung. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya harus lebih ketat dalam melakukan sosialisasi dan training agar pegawai mengerti *jobdesk* mereka. Dengan begitu tidak ada lagi kesalahan yang berkaitan dengan kurangnya pengetahuan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sehingga pengetahuan para pegawai tentang Klampid New Generation ini sudah bagus itu akan membuat para pegawai dan para pengguna jasa tidak kebingungan, menunggu lama, dan tidak perlu bolak balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- c) *Assurance* yaitu jaminan, diharapkan untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan pengumuman atau banner dan brosur bahwasannya pembuatan KTP-el, kartu keluarga, surat pindah datang, kartu identitas anak, akta kelahiran, dan akta kematian paling lambat pembuatan 7 hari kerja. Dalam hal ini diharapkan agar tidak adanya kesalahpahaman antara pengguna jasa dan pegawai dalam pembuatan administrasi kependudukan.

REFERENSI

- Andi, M. H., & Salda. (2014). No Title. Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aminuddin, Suriyani, B. B., & Andriatno, I. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(4), 1011–1026.
- Farahdiba, D., & Suci, N. H. A. (2023). Evaluasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 11–19.
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 14(2), 282–361.
- Juarisman, R., & Yusril, A. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 163–173.
- Kurniawan, D., & Sutan, A. J. (2021). Penggunaan Sosial Media Dalam Menyebarkan Program Vaksinasi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 27–34.
- Pribadi, G.W., & Kismartini (2016). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(1), 56–80.

