

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap orang di dunia ini memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi agar tetap bertahan hidup. Setiap orang memenuhi kebutuhan hidupnya dengan berbagai cara, salah satunya memanfaatkan barang/jasa. Salah satu cara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut ialah mekanisme pasar. Individu membeli/menggunakan barang/jasa yang telah disediakan oleh pasar. Pemerintah merupakan pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, yaitu dengan menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan, yang mana kegiatan tersebut dinamakan sebagai pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang sangat fundamental yang harus diberikan oleh negara guna menjamin kesejahteraan warganya. Meminjam istilah dari Departemen Dalam Negeri yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu rangkaian kegiatan untuk membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan relasi antar pemerintah sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan¹. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi titik strategis untuk menciptakan *good governance*. Pelayanan publik yang baik melibatkan kepentingan semua stakeholder, seperti pemerintah, swasta, dan *civil society* yang bertujuan untuk menciptakan legitimasi publik. Di Indonesia, masalah utama pelayanan publik ialah tentang peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri². Mohammad (2003) menyebutkan aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas

¹ Purwanto, dkk. (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi negara

² Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Jurnal Otoritas. 1(2). 81-90

pelayanan, yaitu pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

Penyampaian layanan didalam penyelenggaraan publik harus terus dioptimalkan guna memenuhi kepentingan, hak dan kewajiban warga negara, oleh karenanya dibutuhkan lembaga yang mengawasi mekanisme pelayanan publik. Dalam Pasal 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 ditegaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang terbebas dari pengaruh eksekutif, yaitu Ombudsman Republik Indonesia, baik pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun BUMN/BUMD. Didalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI tidak hanya mengatasi laporan dari masyarakat terkait praktik maladministratif, melainkan juga memberikan pencegahan terhadap terjadinya praktik maladministrasi dengan mengamanatkan penyelenggara layanan publik untuk mematuhi standarisasi pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, diantaranya ialah³:

Persyaratan, yang mana pada persyaratan harus memuat informasi yang jelas dan terpublikasi dihadapan pengguna layanan (masyarakat). Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan ialah efektivitas juga efisiensinya. *Sistem Mekanisme dan Prosedur*, standart ini merupakan salah satu indikator yang seringkali ditanyakan oleh masyarakat pengguna layanan. Didalam menyusun sistem, mekanisme, dan prosedur, bagan yang disajikan harus jelas, tegas, dan pasti, sehingga dapat menggambarkan tata cara yang harus ditempuh untuk memperoleh layanan. *Jangka Waktu Layanan*, kepastian waktu oleh penyelenggara layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui pengguna layanan agar pengguna layanan selalu dalam kondisi yang tenang menjalani step by step untuk memperoleh layanan. *Biaya/Tarif*, untuk mencegah potensi adanya pungutan liar (pungli), penyelenggara layanan wajib memberitahukan biaya/tarif yang harus dikeluarkan pengguna layanan. Dengan begitu, kejelasan terkait biaya akan tercipta dan potensi pungutan liar dapat dihindari. *Produk Pelayanan*,

³ Ombudsman Republik Indonesia. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI.

informasi mengenai produk layanan harus dipaparkan secara detail. Penyelenggara layanan wajib mempublikasi produk layanan mereka sehingga keberlangsungan pelaksanaan layanan berkualitas dapat tercipta. *Sarana, Prasarana, atau Fasilitas*, didalam sebuah unit pelayanan harus ditunjang dengan sarana dan prasarana, dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan. Sarana dan prasarana dapat berupa ruang tunggu dengan tempat duduk yang nyaman, toilet yang bersih, AC, dll. *Evaluasi Kinerja Pelaksana*, atau bisa disebut dengan feedback pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan publik. Untuk mendapatkan masukan dapat dilakukan dengan menyediakan sarana penilaian untuk pengguna, misalnya berupa kotak aspirasi, kotak kepuasan pelanggan, atau sarana digital, bahkan website pengaduan. Ini dapat digunakan untuk penyelenggara layanan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Walaupun sudah ditetapkan standar pelayanan publik melalui aturan hukum yang jelas, pada kenyataannya praktik maladministrasi masih merajalela. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya laporan masyarakat terhadap praktik maladministrasi di Instansi Pemerintahan.

TABEL I.1

Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Substansi	Presentase (%)
Penundaan Berlarut	31,57%
Penyimpangan Prosedur	24,77%
Tidak Memberikan Pelayanan	24,39%
Tidak Patut	7,25%
Tidak Kompeten	4,01%
Penyalahgunaan Wewenang	3,66%
Permintaan Imbalan Uang, Barang,	2,75%

Dan Jasa	
Diskriminasi	1,29%
Konflik Kepentingan	0,17%
Berpihak	0,14%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020

Dilihat dari tabel diatas, praktik maladministrasi dari sejumlah substansi yang dilaporkan masyarakat kepada ombudsman, penundaan berlarut menduduki posisi pertama dengan presentasi sebesar 31,57%, kedua adalah penyimpangan prosedur dengan presentase sebesar 24,77%, ketiga ialah tidak memberikan layanan dengan 25,39%. Ketiga substansi tersebut menduduki 3 teratas dari maladministrasi yang dilaporkan masyarakat. Jika dilihat dari tabel diatas adanya kasus permintaan imbalan dan diskriminasi juga menjadi sorotan karena masih saja terjadi walaupun standarisasi pelayanan dan aturan hukum terkait pedoman layanan publik telah ditegakkan. Laporan terkait maladministrasi seperti tersebut diatas ditujukan kepada beberapa instansi. Berikut data instansi yang memiliki laporan dugaan maladministrasi terbanyak dari masyarakat.

TABEL I.2

Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

NO	INSTANSI	PRESENTASE
1	Pemerintah Daerah	39,59%
2	Kepolisian	11,34%
3	Badan Pertanahan Nasional	10,01%
4	Instansi Pemerintah / Kementerian	9,44%
5	BUMN / BUMD	8,27%
6	Lembaga Peradilan	4,01%
7	Lembaga Pendidikan Negeri	2,98%
8	Perbankan	2,64%
9	Kejaksaan	1,51%

10	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	1,50%
11	Badan Swasta/Perseorangan	1,45%
12	Rumah Sakit pemerintah	1,26%
13	Komisi Negara/LNS	1,26%
14	Lembaga Pendidikan Swasta	0,86%
15	Rumah Sakit Swasta	0,40%
16	Perguruan Tinggi Negeri	0,37%
17	Tentara Nasional Indonesia	0,35%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020

Berdasarkan data instansi terlapor, instansi yang menempati urutan tiga teratas yang dilaporkan ialah Pemerintah Daerah sebesar 39,59%, disusul dengan Kepolisian yaitu sebesar 11,34%, dan yang ketiga ialah Badan Pertahanan Nasional sebesar 10,01%.

Pemerintah daerah sebagai pusat yang bertanggung jawab untuk kesejahteraan masyarakat daerahnya, harus menjamin adanya kualitas layanan publik baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Sejalan dengan pernyataan Mohammad (2003), jika dilihat dari penyelenggaraan, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kekurangan, antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang memperhatikan aspirasi, dan tidak efisien. Sedangkan kelemahan yang terlihat pada aspek kelembagaan ialah terkait desain organisasi yang memiliki birokrasi yang berbelit-belit, tidak efektif dan efisien. Hal ini sangat sering terjadi di berbagai layanan publik terkait administrasi kependudukan. Berikut adalah data provinsi terlapor terkait dugaan maladministrasi di sejumlah instansi.

TABEL I.3

Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor Tahun 2020

No	Provinsi	Jumlah
1	DKI Jakarta	352
2	Sumatera Utara	319
3	Jawa Timur	307
4	Sumatera Barat	282
5	Sulawesi Utara	273
6	Jawa Tengah	229
7	Kalimantan Selatan	217
8	Sulawesi Selatan	203
9	Riau	200
10	Maluku	196

Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI (diolah)

Berdasarkan tabel laporan masyarakat berdasarkan provinsi terlapor diatas, Jawa Timur menempati posisi 3 besar diantara Pulau Jawa lainnya. DKI Jakarta merupakan provinsi dengan laporan praktik maladministrasi terbanyak diantara 10 provinsi lainnya dengan jumlah laporan sebanyak 352 laporan, disusul oleh Sumatera Utara dengan 319 laporan, kemudian Jawa Timur dengan 307 laporan. Dari banyaknya laporan yang masuk terkait dugaan maladministrasi dan inefisiensi birokrasi pelayanan publik, pemerintah menciptakan pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dengan berinovasi, dukungan pemerintah ini diwujudkan melalui penyediaan payung hukum untuk berkembangnya inovasi. Pada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang mengatur Pemerintahan daerah terdapat bab yang secara khusus mengatur Inovasi Daerah yaitu pada bab XXI Pasal 390. Sesuai dengan amanat bab XXI Pasal 390, Pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 yang secara spesifik mengatur inovasi daerah. Adapun yang dimaksud sebagai inovasi daerah di dalam peraturan tersebut adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Selain adanya payung hukum, Pemerintah Pusat juga memberikan penghargaan resmi terhadap layanan publik yang inovatif, salah

satunya ialah adanya Top 40 Inovasi Pelayanan Publik, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 636/2018.

Pada 2021 lalu, Provinsi Jawa Timur mendapat predikat sebagai provinsi terbaik dalam aspek pelayanan publik tingkat nasional yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Jawa Timur juga merupakan salah satu provinsi dengan predikat pelayanan publik di zona hijau dengan nilai sebesar 75%, yang mana menandakan bahwa Jawa Timur mampu melaksanakan layanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009. Tak berhenti disitu, pada akhir 2020, tepatnya di bulan November, Provinsi Jawa Timur memboyong sejumlah penghargaan dalam bidang pelayanan publik, salah satunya ialah Penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik 2020 dan Penghargaan Top 15 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2020 Kategori Pengelolaan Aspek dengan Keberlanjutan Inisiatif Terbaik. Gubernur Jawa Timur Tahun 2020, Khofifah Indar Parawansa menyebutkan bahwa pelayanan publik di Jawa Timur mencirikan "*smart, profesional, dan accessible*"⁴. Dilansir dari laman resmi JawaPos.com, contoh pelayanan publik yang *smart, profesional, dan accessible* dapat dilihat dari pengurusan administrasi seperti akta kelahiran, pembayaran pajak kendaraan, pembuatan e-ktip, dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor pelayanan publik, melainkan memanfaatkan teknologi modern yang berbasis internet.

Ibukota Provinsi Jawa Timur adalah Kota Surabaya, yang juga merupakan kota terbesar kedua setelah DKI Jakarta, memiliki luas sekitar 326 kilometer persegi, juga turut berkontribusi dalam inovasi layanan publik. Kota Surabaya termasuk penyandang predikat Kepatuhan dalam menjalankan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, yang mana predikat tersebut resmi diberikan oleh Ombudsman RI. Kepadatan penduduk yang menjadi ciri khas kota ini menjadikan

⁴ Mubyarsah, Ratri. (2020). Pelayanan Publik di Jatim Smart, Profesional, dan Mudah Diakses. Retrieved September 30, 2021 from <https://www.jawapos.com/jpg-today/30/11/2020/pelayanan-publik-di-jatim-smart-profesional-dan-mudah-diakses/>

pelayanan publik secara tidak langsung menjadi tempat yang sangat ”sibuk” karena banyaknya permintaan layanan terkait administrasi maupun perizinan. Berikut data jumlah penduduk Kota Surabaya pada tahun 2018-2020.

TABEL I.4

Jumlah Penduduk Kota Surabaya (jiwa)

Tahun 2018	2.885.555
Tahun 2019	2.885.555
Tahun 2020	2.885.555

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya

(<https://surabayakota.bps.go.id/indicator/12/197/1/proyeksi-penduduk-kota-surabaya.html>)

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2018 hingga tahun 2020, jumlah penduduk di Kota Surabaya kian bertambah. Adapun data yang ditampilkan mulai dari 2018-2020 karena tahun tersebut merupakan update terbaru dari Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Terlihat pada tahun 2020, jumlah penduduk meningkat cukup drastis yaitu sekitar delapan ribu lima ratus jiwa. Persoalan penduduk selalu memberi dampak yang sangat kompleks bagi suatu Negara⁵. Salah satunya ialah terkait administrasi kependudukan. Pada dasarnya, UUDNRI Tahun 1945 menegaskan bahwa Negara Indonesia harus menjamin kesejahteraan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan warga negara berupa barang publik, jasa publik, ataupun pelayanan administratif melalui suatu sistem pemerintahan dengan mengupayakan pelayanan publik yang prima. Selain memiliki tugas untuk membangun (*development*) dan memberdayakan (*empowerment*), tugas utama pemerintah ialah menyediakan pelayanan publik (*Public service*). Salah satu pelayanan publik yang harus disediakan dan dijamin

⁵ Suartha, Nyoman. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingginya Laju Pertumbuhan Dan Implementasi Kebijakan Penduduk Di Provinsi Bali. Jurnal Kependudukan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. 12(1). 1-7. ISSN : 1907-3275

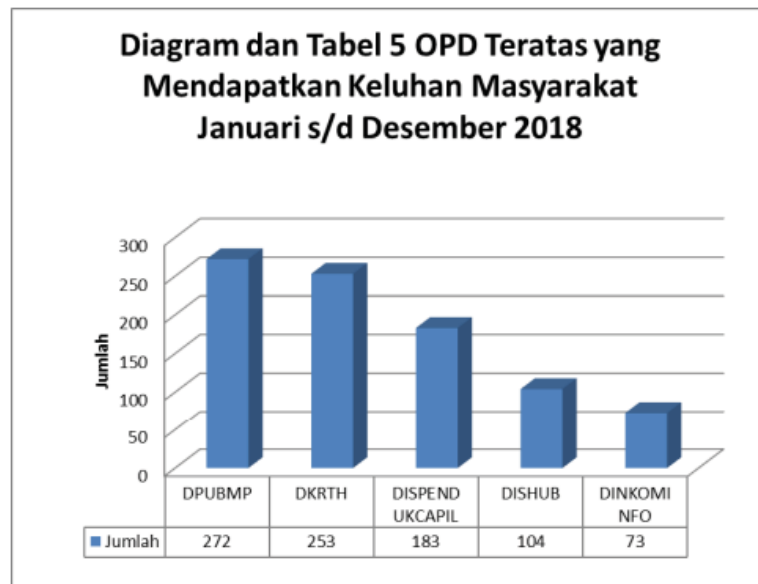
kualitasnya adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif yang sangat mendasar dimulai ketika seseorang lahir di dunia maka harus diberikan akta kelahiran, untuk memberikan identitas kepada setiap warga, hingga sampai pada saat mereka meninggal harus memperoleh akta kematian. Layanan Administrasi Kependudukan (adminduk) merupakan suatu kegiatan yang krusial didalam suatu negara, berupa pengaturan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi penduduk untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan.

Untuk tetap mempertahankan citra baik Surabaya dalam hal pelayanan publik, dan juga turut berkontribusi pada inovasi layanan publik yang berkualitas, Kota Surabaya membuat program layanan publik yang efektif dan efisien melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Misalnya seperti kepengurusan akta kelahiran, kartu keluarga, surat pindah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, izin mendirikan bangunan pada dinas tata kota, pembuatan paspor di kantor imigrasi, dan-lain sebagainya. Tetapi, tetap saja pelayanan publik pada OPD terkait masih menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat. Pada 2019, Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrulloh mengatakan⁶, ada lima hal yang masih dikeluhkan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan berdasarkan hasil pemantauan di media sosial. Pertama, adanya calo dan pungli, banyaknya syarat tambahan dalam pengurusan layanan administrasi kependudukan, lambatnya pembuatan e-ktp, konsolidasi data, dan yang terakhir nomor antrian yang habis dikarenakan birokrasi yang sangat berbelit membuat penumpukan dan antrian yang banyak. Berikut diagram terkait OPD di Surabaya yang mendapat keluhan masyarakat pada 2018-2020.

⁶ Erika, Dian. (2019). Lima Keluhan Masyarakat tentang Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP. Retrieved September 29, 2021 from <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>.

GAMBAR I.1

Diagram dan Tabel 5 OPD Teratas yang Mendapatkan Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2018

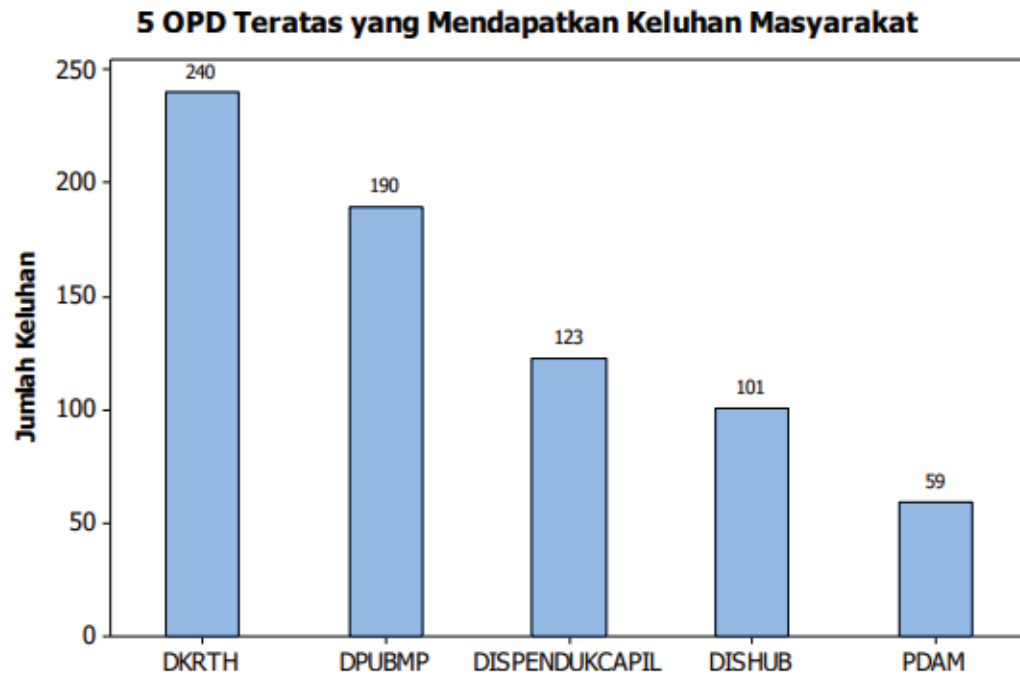


Sumber: Analisis Keluhan Masyarakat Tahun 2018 oleh Dinkominfo Kota Surabaya

Dilihat dari tabel dan diagram diatas, OPD yang menerima keluhan masyarakat paling banyak adalah Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan yaitu 272 keluhan, dibawahnya adalah Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau sebanyak 253 keluhan, kemudian Dispenduk Capil sebanyak 183 keluhan, dibawahnya adalah Dinas Perhubungan sebanyak 104 keluhan, dan yang terakhir Dinas Komunikasi Informatika sebanyak 73 keluhan.

GAMBAR I.2

5 OPD Teratas yang mendapatkan Keluhan Masyarakat

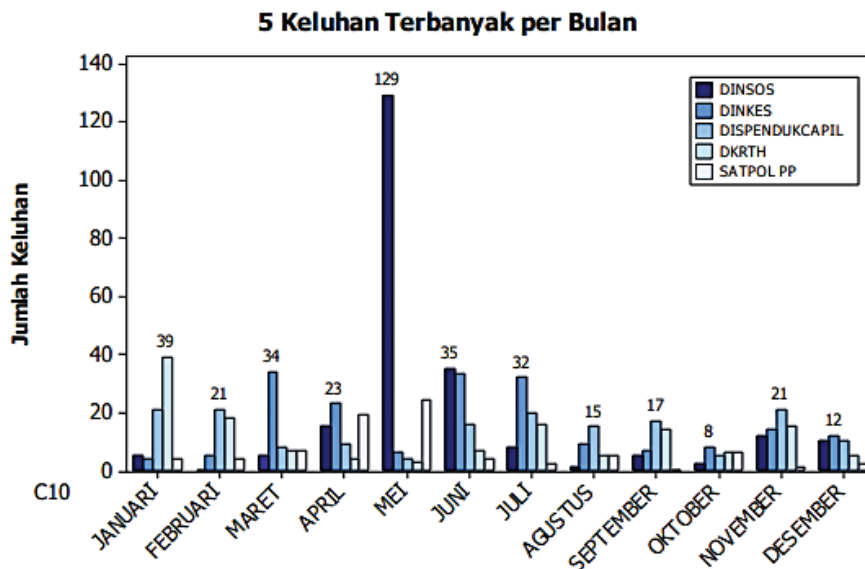
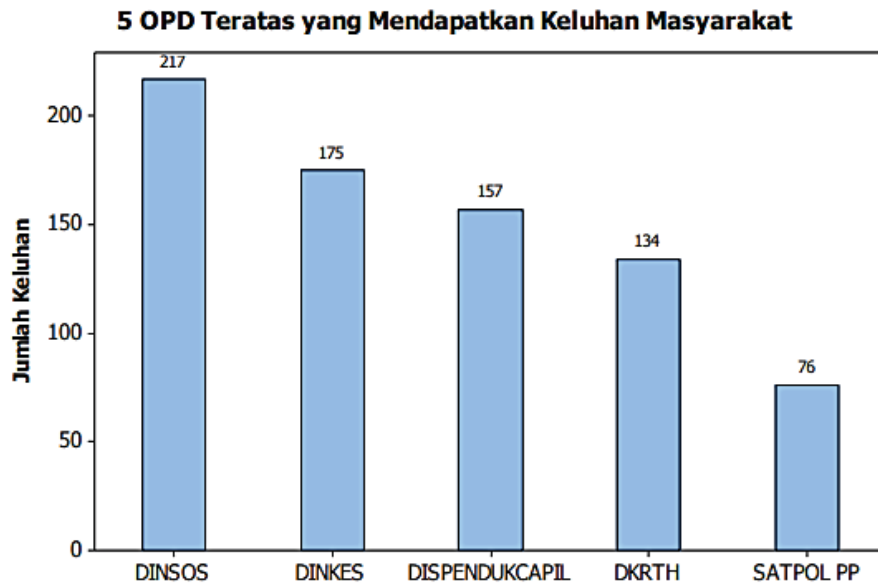


**Sumber: Analisis dan Keluhan Masyarakat Tahun 2019 oleh Dinkominfo
Kota Surabaya**

Dilihat dari diagram dan tabel diatas, OPD yang paling banyak menerima keluhan dari masyarakat adalah Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau yaitu sebanyak 240 keluhan dalam satu tahun, disusul oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan yaitu sebanyak 190, dan urutan ketiga ditempati oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu sebanyak 123 keluhan, kemudian ada Dishub dengan 101 keluhan, dan yang terakhir PDAM sebanyak 59 keluhan.

GAMBAR I.3

5 OPD Teratas yang mendapatkan keluhan masyarakat



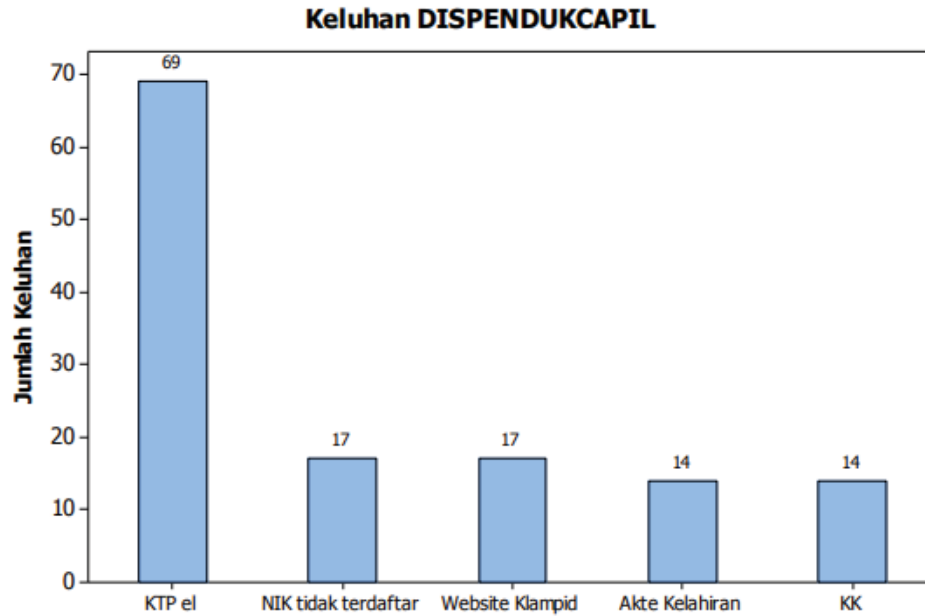
Sumber: Analisis dan Keluhan Masyarakat Tahun 2020 oleh
Dinkominfo Kota Surabaya

Pada diagram diatas. dapat dilihat grafik jumlah keluhan dalam satu tahun, juga perbulan. Pada bulan Maret, April, Juli, dan Desember Dinas Kesehatan mendapatkan keluhan paling banyak diantara OPD lainnya. Telah kita semua ketahui bahwa pada awal tahun 2020, tepatnya di bulan Maret, Indonesia dilanda oleh pandemi covid-19. Pada tahun ini banyak keluhan seputar corona virus yang disampaikan oleh masyarakat kepada Dinas Kesehatan. Sementara itu, terjadi peningkatan keluhan yang cukup tinggi pada bulan Mei sebanyak 129 keluhan yang disampaikan kepada Dinas Sosial. Keluhan tersebut meliputi bantuan sosial bagi masyarakat yang terampak pandemi COVID-19. Pada bulan Februari, Agustus, September, dan November, OPD yang paling banyak menerima keluhan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil).

Berdasarkan data terkait 5 OPD teratas yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, Dispenduk Capil merupakan OPD yang selalu menempati peringkat 3 besar, dan pada tahun 2020 laporannya meningkat cukup banyak yaitu sebanyak 34 keluhan. Padahal tahun 2020 merupakan saat dimana segala aktivitas maupun kegiatan dilakukan secara online dari rumah, karena pandemi covid-19 yang sedang marak pada saat itu. Berikut data pelayanan administrasi kependudukan yang banyak disampaikan masyarakat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

GAMBAR I.4

Keluhan Terhadap Dispendukcapil



**Sumber: Analisis dan Keluhan Masyarakat Tahun 2020 oleh
Dinkominfo Kota Surabaya**

Berdasarkan data pada diagram diatas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 pelayanan administrasi kependudukan yang paling banyak dikeluhkan adalah pembuatan KTP Elektronik yaitu sebanyak 69 keluhan. Setelah itu ada persoalan NIK tidak terdaftar dan keluhan terkait website klampid sebanyak 17 keluhan, dan pengurusan akte kelahiran serta kartu keluarga sebanyak 14 keluhan.

Tidak heran jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berada di 3 teratas OPD yang dikeluhkan, sebab Dispenduk Capil merupakan dinas yang sangat penting dan paling dibutuhkan oleh masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan. Hal itulah yang menyebabkan pelayanan publik pada dinas ini selalu membludak dan tidak efisien, khususnya pada enam jenis layanan kependudukan yaitu, layanan surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian⁷. Volume antrian pada dinas tersebut

⁷ Naskah Usulan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) 2017 Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Program Inovasi 6 in 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

dapat mencapai 662 antrian dari enam permohonan item layanan. Dengan banyaknya volume antrian pada Dispenduk Capil, muncullah calo-calo yang berpotensi menyebabkan adanya pungutan liar (pungli), biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat jadi membengkak, pemrosesan berkas adalah 7 hari kerja dan membuat berkas tersebut menumpuk di Dispenduk Capil, serta kelompok disabilitas seperti buta huruf, lansia, kelompok miskin sangat merasa kesulitan karena petugas dispenduk capil tidak dapat senantiasa mendampingi mereka dalam mengakses layanan.

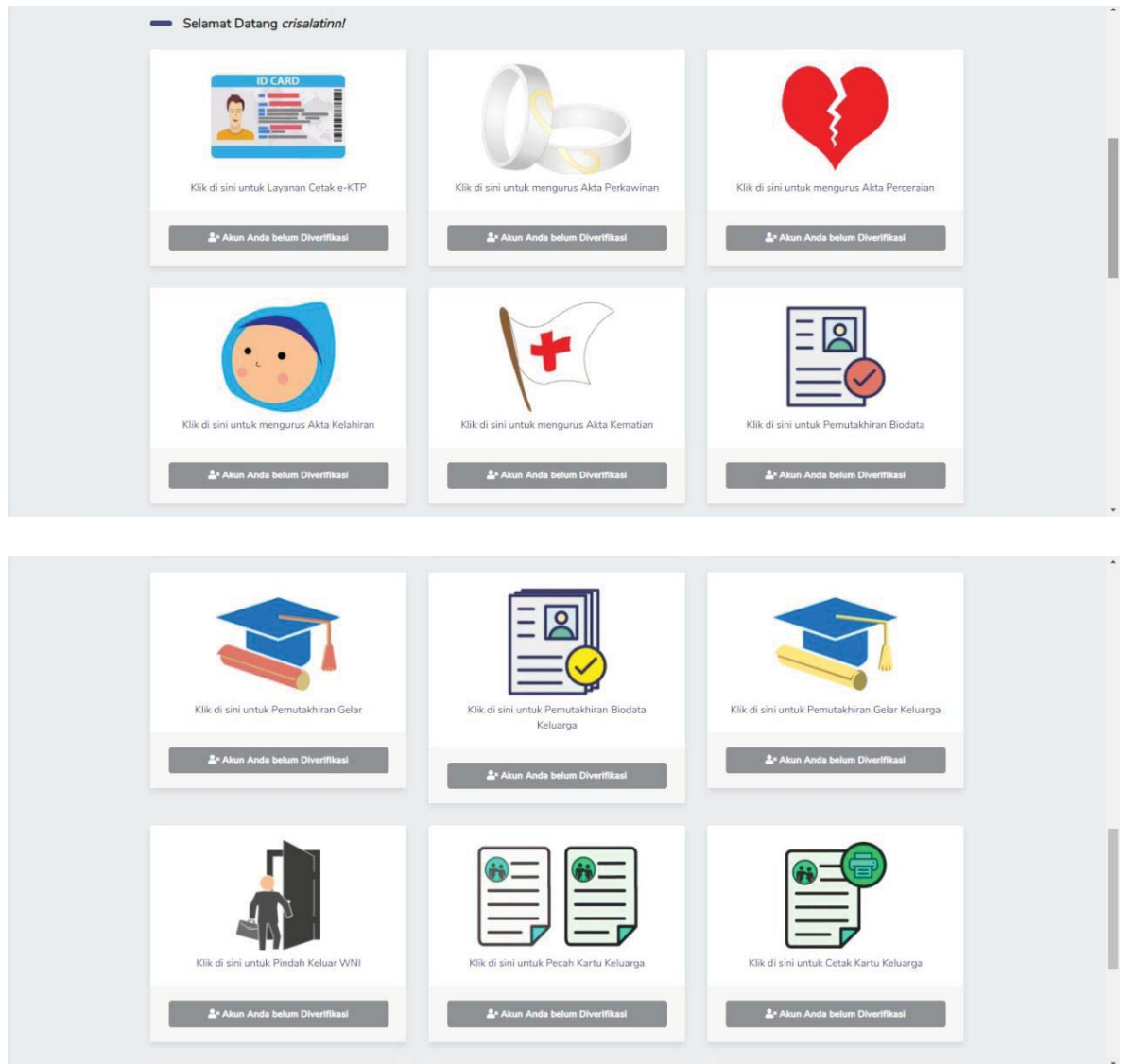
Merespon persoalan tersebut, untuk mengefektifkan birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Pemerintah Kota Surabaya dan Dispenduk Capil menciptakan program *6 in 1* (Pengurusan Surat Pindah Masuk, Pindah Keluar, Akta Lahir, Mati, Kawin, dan Cerai Online). Adapun manfaat dari inovasi ini adalah menciptakan kepercayaan publik terhadap layanan umum, khususnya di Dispenduk Capil, karena mekanismenya saat ini menjadi lebih mudah karena didukung oleh sistem yang terintegrasi dengan internet dan teknologi. Pada 2018, Pemerintah Kota Surabaya meraih peringkat 37 pada Top 40 Inovasi Pelayanan Publik yaitu dari Inovasi 6 in 1 yang diselenggarakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, disusul dengan Inovasi TAHU PANAS (Tak Takut Kehujanan, Tak Takut Kepanasan) yang menggiatkan perbaikan rumah tidak layak huni melalui program rehabilitasi sosial daerah kumuh⁸.

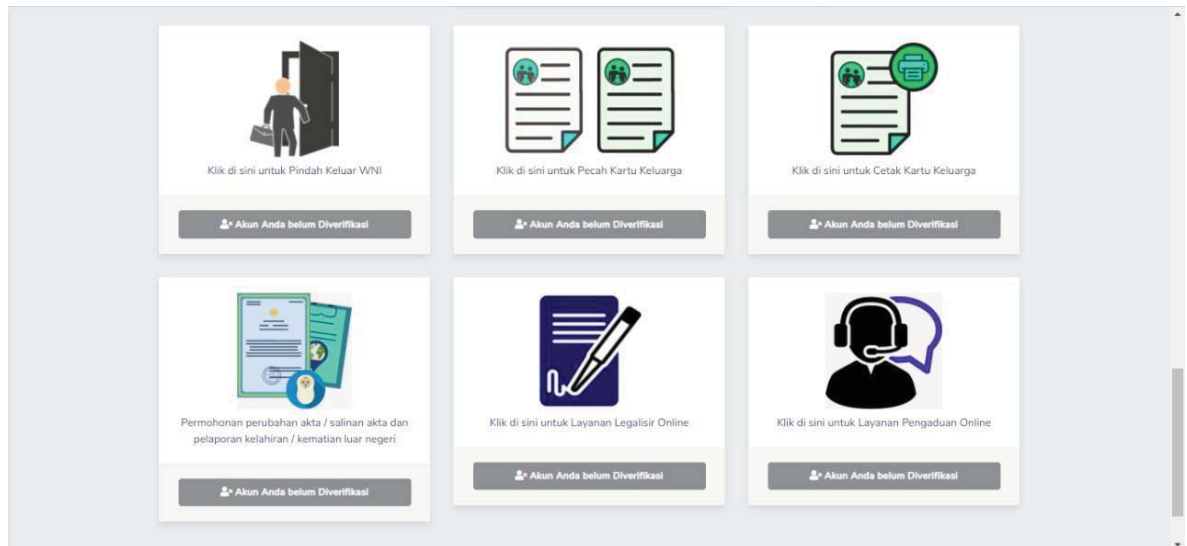
Pada tahun 2020, seperti yang telah kita semua ketahui bahwasanya Indonesia dilanda oleh virus yang cukup berbahaya yaitu, Virus Covid-19, sehingga segala aktivitas yang mengakibatkan kerumunan, akan dibatasi bahkan ada yang ditiadakan. Upaya pencegahan banyak dilakukan seperti pembatasan sosial berskala besar, penerapan protokol kesehatan seperti memakai masker jika keluar rumah, mencuci tangan dan menjaga jarak dengan orang lain. Sehingga pemerintah daerah dituntut untuk menciptakan trobosan baru melalui program-

⁸ Menpan.go.id. (2018). Kementerian PANRB Tetapkan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik 2018. Retrieved September 29, 2021 from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018>

program yang dapat mengurangi kontak secara langsung agar memutus rantai penyebaran Covid-19. Hal ini mendorong munculnya sebuah inovasi pelayanan yang menuntut adanya perbaikan serta perubahan khususnya bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Begitu juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan pusat layanan kepengurusan administrasi kependudukan yang setiap harinya dipadati banyak orang dan berpotensi menimbulkan kerumunan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan pengembangan dari adanya inovasi 6 in 1, yakni inovasi yang dinamakan dengan Klampid yang mana sistem Klampid tersebut memiliki berbagai variasi layanan yang semakin lengkap dan memiliki banyak varian, seperti Layanan Cetak e-KTP, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pemutakhiran Biodata, Pemutakhiran Gelar, Pemutakhiran Biodata Keluarga, Pemutakhiran Gelar Keluarga, Pindah Keluar WNI, Pecah Kartu Keluarga, Cetak Kartu Keluarga, Permohonan perubahan akta/salinan akta dan pelaporan kelahiran/kematian luar negeri, Legalisir Online, Layanan Pengaduan Online, yang dapat diakses secara online melalui alamat website <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. Klampid merupakan website pelayanan administrasi kependudukan Kota Surabaya yang diciptakan sebagai bukti tindak lanjut dari SE Walikota Surabaya No 360/3324/436.8.4/2020 perihal peningkatan kewaspadaan terhadap corona virus disease-19 (COVID-19) di Surabaya.

Gambar I.5 Website KLAMPID





Sumber: <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>

Melalui website Klampid tersebut, masyarakat dapat mengajukan pengurusan dokumen kependudukan dari rumah. Akan tetapi, pelayanan administrasi dengan sistem klampid Dispenduk Capil ini nampaknya belum cukup prima dikarenakan masih banyak masyarakat yang kebingungan untuk mekanismenya, lambatnya server, kesalahan input data, serta petugas yang kurang memberikan informasi dengan jelas. Adapun beberapa keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat Surabaya terkait layanan adminduk di Dispenduk Capil terkait inovasi 6in1, diantaranya sebagai berikut:

-Keluhan dari Reny140414 sekitar tanggal 22 September 2021

”Selalu tidak pernah memuaskan, dari jaman masih offline bahkan online pun. Petugas yg buat KK selalu eror. Ada aja kesalahan ketiknnya. Padahal berkas ini itu minta dilengkapi, sudah dilengkapi. Bahkan untuk pekerja swasta seperti saya harus cuti supaya bisa urus dokumen dokumen seperti itu. Yang salah status perkawinan lah, salah tanggal kawin lah. Sampai harus 2x balik untuk revisi. Tolonglah diteliti lagi, saya tau tugas anda melayani penduduk surabaya tidak sedikit, tapi saya juga ingin dilayani dengan lebih baik.”

-Ryul Hanna Maria, sekitar bulan November 2021

”Mau urus PINDAH KK koq susah yah? Ke kelurahan disuruh via online, via online disuruh ke kecamatan, Tanya DM IG dijawab via online, Sudah scan data,

Input data ditolak lagi, Kolom input cuma 1, Data yg harus dimasukan banyak, Tanya via IG lg katanya data dijadikan 1 pdf maksimal 200kb, Tapi ditolak lagi !, Belum isi kolom alamat yg dituju Padahal saya yakin sudah isi. Sehari input data 3x ditolak terus. Kenapa online jadi susah begini.”

-Keluhan dari Suanez Mikhael pada tanggal 29 September 2021

”Untuk pindah nikah d minta utk online di klampid...oke...tetapi ketika saya isi online kok judulnya permohonan akta perkawinan?...sedangkan saya Cuma pindah nikah dan yg keluarin catatan sipil di luar kota/provinsi (dari pihak swasta)...apa nanti gak dobel dari catatan sipil ya)..mohon pencerahannya.”

-Keluhan dari Indonesia Parama pada tanggal 27 September 2021

”Sulit sekali pakai aplikasi klampit upload foto henk terus—mohon lbh dipermudah aplikasinya di rawat biar mudah dipakai. Terimakasih.”

-Keluhan dari Mochammad Arief pada Awal Agustus 2021

”Mau urus akta kelahiran anak secara online tp terkendala tidak bisa login krena nik ktp belum terdaftar, lalu coba daftar buat akun juga tidak bisa muncul notif karena sudah terdaftar.. dm via twitter disuruh telpon cs tapi pas saya telpon cs juga gak diangkat..ini maksudnya gimana ya?”

-Keluhan dari Adis Oktafia Dewi pada Awal Agustus 2021

”Saya mau mengurus akte kematian nenek saya tapi pas mau submit ada keterangan NIK pemohon tdk valid, kalau dtg ke kelurahan/kecamatan malah disuruh ke dispenduk, jadinya malah dilempar sana sini..tolong solusinya”

-Keluhan dari Satria Kenza pada Awal Agustus 2021

”Duuuh ngurus onlen akte anak ampe 4x masih aja ga di verifikasi keman asemua se petugasnya,, kesana juga ga boleh heran aq! Ntar klo terlambat denda seenaknya!!”

-Keluhan dari Anis Wahyu pada Awal Agustus 2021

”Bagaimana cara mengurus akte online?...saya daftar selalu tidak bisa terdapat tulisan dan nama sudah terdaftar padahal saya belum pernah daftar.. terus saya coba log in juga nggak bisa.. tolong dong gimana caranya?”

-Keluhan dari Moh. Nur Hanafi pada awal Februari 2021

”Tolong dong untuk petugas dispenduk dalam penerbitan akta kelahiran dan kk dicek lagi, karna jelas pada tanggal 02 desember 2020 saya mendaftarkan online

dengan surat keterangan lahir beralamatkan surabaya, kenapa yang tercantum di akta kelahiran anak dan kk saya itu anak saya lahir di Boyolali? Sedangkan saya ingin membetulkan kesalahan penerbitan akta kelahiran dan kk ini tidak bisa dikarenakan dispenduk tutup sementara dan call center selalu sibuk jika dihubungi.”

-Keluhan dari Hery Sutjahyo pada tahun 2020

”Klo belum siap dan petugas dispendukcapil TIDAK PAHAM SISTEM KOMPUTERISASI jangan buka system ONLINE. Pake mesin ketik saja! Pencetakan akta kelahiran nyangkut dan tidak ada solusi!! Empat keluhan dari keluhan lempar dispenduk di dispenduk tidak melayani suruh online sedangkan by sistem tidak jelas krn eror harusnya dari dispenduk bisa cari solusi. Bukan diarahin online online doang. Gunanya petugas apaan ko tidak melayani buang2 apbd negara saja!!”

-Keluhan dari Titik Suwarti sekitar tahun 2020

”Pelayanannya ribet sekali, lewat online dibatalin terus padahal tidak tahu yang harus diganti apa lagi, tolonglah pihak terkait bisa bantu rakyat kecil macam kita yg tidak berpengalaman buat urus dokumen secara online,saya telpon lewat CSnya juga gk diangkat2 malah dimatikan.”

Pada Agustus 2020 lalu, ada persoalan terkait pengurusan akta kematian anaknya oleh seorang ibu bernama Yaidah warga Surabaya. Awalnya, ibu Yaidah mengurus akta kematian melalui kelurahan, yang mana di kelurahan prosesnya sangat lama sehingga memutuskan ibu Yaidah untuk pergi langsung ke Mal Pelayanan Publik di Siola, namun bu Yaidah mendapatkan informasi yang tidak tepat dari petugas disana, dilansir dari republika.co.id Bu Yaidah mendapat perlakuan tidak baik oleh petugas Dispenduk Capil Surabaya⁹:

”Belum apa-apa, saya cuma nanya aja mau ngurus akta kematian, langsung jawabnya *nyolot*. Kalau mengurus akta kematian itu sekarang gak ada tatap muka Bu. Ibu harus kembali ke kelurahan,”

Sambutan ramah yang diharapkan oleh setiap warga ketika sedang berada di tempat pelayanan publik, tidak terjadi pada Bu Yaidah, karena petugas Dispenduk Capil Surabaya, bersikap arogan dan tidak informatif dalam

⁹ Putra, Purnama. (2020). Kisah Miris Yaidah, Sulitnya Urus Akta Kematian di Surabaya. Retrieved October 5, 2021 from <https://republika.co.id/berita/qiozh3484/kisah-miris-yaidah-sulitnya-urus-akta-kematian-di-surabaya>

memberikan pengarahan, sehingga menurut bu Yaidah ia diberi arahan untuk datang langsung ke Kemendagri di Jakarta, padahal persoalan akta kematian bisa langsung diurus oleh daerah masing-masing tapi karena ada miskomunikasi dari petugas kelurahan dan dispenduk capil Surabaya, maka persoalan Bu Yaidah jadi lebih rumit. Permasalahan bu Yaidah tersebut pada dasarnya menunjukkan bahwa banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Surabaya terkait pelayanan adminduk secara online adalah karena kurangnya informasi juga petugas yang kurang responsif.

Adapun alasan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut adalah karena inovasi pelayanan adminduk Klampid yang diciptakan oleh Dispenduk Capil Surabaya yang bertujuan untuk memudahkan mekanisme pengurusan dokumen kependudukan online ternyata masih menjumpai banyak keluhan sehingga pelayanan administrasi kependudukan tersebut masih kurang prima. Selain itu, peneliti mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dengan permasalahan atau topik yang sedang diangkat.

Penelitian pertama berjudul Inovasi Pelayanan Publik Parkir Meter dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yang ditulis oleh Bella Pristi Hayyu pada tahun 2019. Dalam penelitian ini medeskripsikan terkait inovasi parkir meter untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan teori Pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, dan kualitas pelayanan. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi parkir meter dirasa belum menjadi inovasi yang baik. Hal ini dibuktikan dari masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan e-money. Meski demikian kualitas pelayanan sudah terbilang cukup baik karena adanya teknologi yang digunakan dalam bentuk mesin parkir dan kapabilitas petugas dalam melayani masyarakat. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah terkait inovasi dan instansinya, yang mana pada penelitian sebelumnya meneliti inovasi Parkir Meter pada Dishub Surabaya, sedangkan penelitian ini meneliti inovasi Klampid pada Dispenduk Capil Surabaya. Adapun persamaannya dapat dilihat dari pisau analisis yang

digunakan, yaitu menggunakan teori inovasi dari Everett Rogers dan Kualitas Pelayanan Publik dari Zeitamhl et al.

Selanjutnya adalah penelitian terdahulu kedua¹⁰ yaitu berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai yang ditulis oleh Masyara et al pada tahun 2021. Adapun latar belakang dari penelitian ini adalah karena adanya pandemi yang mengharuskan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai membatasi kegiatan yang bersifat tatap muka sehingga diciptakan inovasi SIAPI. Dalam penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers dan terbukti belum efektif dan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh Aplikasi SIAPI itu sendiri yang masih tidak memenuhi atribut inovasi berdasarkan aspek kesesuaian dan kerumitan. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu subjek penelitian, yang mana pada penelitian ini meneliti terkait inovasi Klampid Dispenduk Capil Surabaya, sedangkan penelitian sebelumnya meneliti Aplikasi SIAPI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah atribut inovasi yang digunakan milih Everett Rogers, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Penelitian terdahulu ketiga berjudul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang ditulis oleh Muhammad Furqoni¹¹. Penelitian tersebut meneliti terkait pelayanan e-KTP dengan menggunakan 5 strategi yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik yaitu strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan penyederhanaan atau sistem prosedur, strategi

¹⁰ Maysara, et al. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik. 3(3). 215-226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>

¹¹ Furqoni, Muhammad. (n.d). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. 1-11

pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya atau kultur, strategi pengembangan kewirausahaan. Berdasarkan hasil penelitian, dikatakan bahwa pelayanan e-KTP yang dilaksanakan Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Ponorogo telah berjalan dengan sebagaimana mestinya, meskipun ada beberapa tahap yang masih memiliki hambatan. Yang menjadi perbedaan dengan penelitian ini adalah pisau analisis yang digunakan, yang mana penelitian sebelumnya menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeitamhl et al. Selain itu, lokus penelitian juga berbeda yang mana penelitian terdahulu bertempat di Dispenduk Capil Kabupaten Ponorogo sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan bertempat di Dispenduk Capil Surabaya. Adapun persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengkaji terkait peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, terdapat prosiding yang ditemukan oleh peneliti yang berjudul Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia yang disusun oleh Putri dan Mutiarin pada tahun 2018¹². Sesuai dengan judulnya, prosiding ini memaparkan fenomena inovasi kebijakan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi-instansi di Indonesia, diketahui bahwasanya telah terdapat ribuan inovasi yang terdaftar dalam Sistem Inovasi Kebijakan Publik (Sinovik) tetapi masih ada kecenderungan bahwa jumlah tersebut belum cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Adapun hambatan yang dialami ialah buruknya iklim inovasi, nilai-nilai inovasi yang tidak terinternalisasi, selain itu belum adanya kajian yang komprehensif terkait keberlanjutan inovasi di Indonesia. Adapun perbedaan prosiding ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah didalam jurnal ini membahas inovasi pelayanan yang ada di Indonesia secara keseluruhan, tidak berfokus pada satu inovasi saja. Sedangkan

¹² Putri dan Mutiarin. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Prosiding Konferensi Nasional Ke-8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA). Hlm 1-15

persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terkait kajian penelitiannya, yaitu membahas inovasi dan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Inovasi Klampid Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya di Masa Pandemi di tinjau dari Atribut Inovasi?
2. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Klampid Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi Klampid DispendukCapil Kota Surabaya di Masa Pandemi jika ditinjau dari atribut Inovasi
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah disusun terkait inovasi Klampid dan bagaimana kualitas pelayanan setelah diterapkan program tersebut. Adapun jika ditinjau dari studi terdahulu, penelitian ini dapat menjadi tambahan literatur dan dapat memberikan informasi bagi penelitian yang akan datang mengenai inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terutama di masa pandemi. Mengingat Klampid Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan inovasi yang sebelumnya belum pernah diterapkan di Surabaya, maka literatur yang membahas terkait Inovasi Klampid masih sangat

minim. Adapun yang sudah banyak dibahas adalah pelayanan dengan e-Lampid atau 6 in 1, akan tetapi keduanya berbeda dengan Klampid, yang merupakan inovasi teknologi yang menghasilkan pelayanan administrasi kependudukan full online di Kota Surabaya, yang mana Klampid juga lebih terlihat efektivitasnya ketika di moment pandemi, sehingga penelitian ini menjadi sangat berbeda dari penelitian yang lain. Selain itu diharapkan juga dapat memberikan informasi bagi penelitian dan pengembangan lebih lanjut dalam penerapan ilmu khususnya di bidang Inovasi Pelayanan Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini yakni mampu memberikan informasi yang dihasilkan dari penelitian sebagai bahan untuk pertimbangan, saran, maupun rekomendasi bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku penyelenggara program inovasi Klampid untuk dapat melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya. Diharapkan juga dapat menjadi rekomendasi bagi daerah lain untuk menerapkan inovasi teknologi pada layanan publik di masa pandemi, khususnya menyediakan layanan yang memiliki urgensi, yaitu layanan administrasi kependudukan.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Pelayanan Publik

1.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya, makna dari pelayanan ialah suatu perbuatan, usaha, maupun kinerja, yang menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam proses layanan itu sendiri. Sedangkan menurut Moenir dalam Irawan (2016), pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan yang disediakan orang lain secara langsung. Pelayanan merupakan tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, bersifat tidak berwujud fisik, tetapi menghasilkan sesuatu yang diinginkan dari penawaran tersebut. Adapun menurut Sinambela

(2008:64)¹³, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah yang bertujuan menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan. Tjiptono dalam Irawan (2016) menyebutkan empat karakteristik dari pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

1. Intangibility; tidak dapat dirasakan.
2. Inseparability; pelayanan atau jasa biasanya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan-
3. Variability; memiliki banyak variasi kualitas, bentuk, dan jenis.
4. Perishability; jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang mana didalamnya setiap orang menginginkan pembaruan dan pelayanan yang lebih baik. Proses pelayanan publik dilakukan oleh negara/pemerintah yang bekerja sama dengan berbagai stakeholder, seperti lembaga independen yang dibentuk pemerintah, badan usaha atau badan hukum, penyelenggara perekonomian dan pembangunan. Mengutip dari Lembaga Administrasi Negara tahun 1998, pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, dilingkungan BUMN/BUMD, dalam bentuk barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat¹⁴. Pelayanan yang baik mengarah kepada tujuan yang hendak dicapai (end) dari adanya pelayanan publik dan bagaimana cara untuk mencapai tujuan tersebut (means)¹⁵. Terdapat lima atribut yang menjadi ciri pelayanan publik yang berkualitas, diantaranya ialah: pelayanan berkualitas level tinggi, pelayanan harus dioperasikan dan dikelola secara efisien, pelayanan publik harus responsif terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna

¹³ Pananrangi. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizens Charter. *Meraja Journal*. 2(2). Hlm 122

¹⁴ Purwanto, dkk. (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi negara

¹⁵ Irawan, Bambang. (2016). Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik. Jakarta. Publicia Press. ISBN: 978-602-71679-2-6

layanan, memiliki akuntabilitas yang baik kepada warga negara, dan disampaikan secara adil kepada masyarakat.

Le Grand dalam Irawan (2016) mengatakan terdapat dua pendekatan bagi pengguna layanan publik, yakni pendekatan proses dan dampak. Pendekatan proses berorientasi pada sikap penyelenggara layanan publik seperti sopan santun, pertimbangan, dan kecepatan. Sedangkan pendekatan dampak melihat penyelenggara layanan dari segi kemampuan dan keterampilan. Ratminto dan Atik dalam Irawan (2016) mengatakan bahwa ukuran keberhasilan layanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna layanan. Hal tersebut dapat dicapai apabila pengguna layanan menerima sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang diharapkan.

1.5.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-Undang No-25 Tahun 2009 mengatur Asas-asas pelayanan publik sebagaimana dijelaskan berikut ini¹⁶:

1. Kepentingan Umum, ialah pemberian layanan harus mengutamakan kepentingan umum dan bukan kepentingan golongan.
2. Kepastian Hukum, merupakan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban didalam proses pelayanan publik.
3. Kesamaan Hak, maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan harus adil dan sama rata, tidak membedakan antara ras, suku, maupun agama.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, ialah didalam memenuhi hak dan kewajiban harus seimbang, maksudnya adalah hak akan diberikan ketika kewajiban telah dilaksanakan, baik dari pemberi maupun penerima layanan.

¹⁶ Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? . Jurnal Konstitusi. 11(3). 429-453

5. Keprofesionalan, adalah kompetensi penyelenggara layanan harus benar-benar diuji sesuai dengan bidangnya masing-masing.
6. Partisipatif, adalah meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pemberian aspirasi, keluhan, ekspetasi dll.
7. Keterbukaan, adalah kejelasan informasi mengenai pelayanan harus didapat oleh setiap penerima layanan dengan mudah dan terbuka.
8. Akuntabilitas, merupakan pertanggungjawaban pemberi layanan terkait proses pemberian layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, merupakan keadilan bagi kelompok rentan akan kemudahan mengakses layanan.
10. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, dalam hal mengakses layanan.

1.5.1.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan pedoman yang wajib ditaati oleh penyelenggara untuk mengukur kejelasan layanan publik. Sebagai jaminan dan kepastian bagi masyarakat pengguna layanan, pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang jelas sebagai kontrol bagi masyarakat atas permohonan yang diinginkan. Keputusan Menpan No. 63 menetapkan standar pelayanan publik yang meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan

e. Sarana dan Prasarana

f. Kompetensi Petugas

1.5.1.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatur 10 prinsip penyelenggaraan layanan publik, diantaranya ialah:

a. Kesederhanaan

Birokrasi yang tidak berbelit-belit, jelas dan mudah dipahami, serta mudah dilakukan.

b. Kejelasan

Pejabat yang berwenang menjelaskan secara detail proses pemberian layanan, mekanisme maupun syarat administratif pelayanan publik dan menyelesaikan persoalan maupun keluhan, serta menjelaskan rincian biaya dan bagaimana tata cara pembayarannya.

c. Kepastian Waktu

Pemberian layanan publik memiliki tenggat waktu yang telah ditentukan dan disampaikan kepada pengguna layanan dengan jelas.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, sah, dan tepat.

e. Keamanan

Kegiatan pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Penyelenggara layanan publik bertanggung jawab atas proses penyelesaian keluhan, persoalan, dan aspirasi dari pengguna layanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Fasilitas yang memadai untuk pelaksanaan layanan publik seperti teknologi telekomunikasi dan informatika (Telematika)

h. Kemudahan Akses

Lokasi yang strategis serta fasilitas yang memadai dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Sikap pemberi layanan harus ramah, sopan, santun, dan bersahabat.

j. Kenyamanan

Kondisi sekitar pada lokasi pelayanan harus bersih, tertib, dan teratur dengan ruang tunggu yang nyaman, dan dilengkapi fasilitas pendukung seperti toilet umum, tempat parkir, dll.

1.5.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat secara prima dan meningkatkan daya saing dalam menyelenggarakan pelayanan. Adapun pelayanan publik tersebut dikelompokkan menjadi:

1. Kelompok Pelayanan Administratif: pelayanan yang menawarkan jasa untuk pembuatan dokumen resmi yang dibutuhkan, seperti Akta Kelahiran, KTP, Akta Perkawinan, dll.
2. Kelompok Pelayanan Barang: pelayanan yang menawarkan jenis barang yang akan digunakan oleh publik, seperti penyediaan listrik, air bersih, dan jaringan telepon.

3. Kelompok Pelayanan Jasa: jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa seperti pendidikan, kesehatan, penyediaan transportasi, jalan dan trotoar, dsb.

1.5.2 Kualitas Pelayanan Publik

1.5.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak sekali pengertian, adapun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas berarti; tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf, atau mutu. Sedangkan menurut Parasuraman dkk. (1988) kualitas layanan merupakan kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Hal ini terkait dengan perbedaan antara harapan pelanggan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Jika kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kualitas yang dihasilkan kurang memuaskan. Sedangkan menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006:140), kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu Sumber daya pemberi layanan, sistem layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari adanya prosedur dan mekanisme pelayanan yang jelas dan terkontrol sehingga secara otomatis akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Adapun Wyckof dalam Tjiptono (1996:59) mengemukakan konsep kualitas pelayanan publik sebagai keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan publik dilihat dari penerima layanan atau pelanggan.

1.5.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan dapat ditentukan dari tingkat kepuasan penerimanya. Kepuasan penerima dapat dilihat dari kesesuaian antara apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan apa yang mereka dapatkan. Dengan demikian, kebutuhan pelanggan harus senantiasa dipenuhi oleh

penyelenggara layanan. Zeithaml et al mengemukakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan¹⁷, diantaranya:

1. *Tangibles*: adanya fasilitas yang dapat dirasakan secara fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*: kemampuan untuk melakukan layanan yang ditawarkan dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness*: kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Competence*: memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan.
5. *Courtesy*: kesopanan, rasa hormat, keramahan petugas yang melayani.
6. *Credibility*: kepercayaan dan kejujuran penyedia layanan.
7. *Security*: terbebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
8. *Access*: kemudahan didapatkan dan dikontak.
9. *Communication*: memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami dan mendengarkan keluhan mereka.
10. *Understanding the customer*: Berusaha untuk mengetahui keinginan pelanggan dan kebutuhan mereka.

Dari kesepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas, Zeithaml, et al menyederhanakan dimensi-dimensi kualitas layanan tersebut menjadi lima dimensi yang harus ada dalam pelayanan publik agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik, yakni meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, seperti yang dijelaskan berikut ini:

1.5.2.2.1 Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik dari jasa dan peralatan yang digunakan yang dapat terlihat / berupa fisik. Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan

¹⁷ Mulyawan, Rahman. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Unpad Press. ISBN 978-602-6308-32-0

prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik, pegawai, gedung, dan peralatan serta perlengkapan yang digunakan yakni teknologi. Unsur terpenting dari tangible adalah sarana prasarana disamping sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Indikator dari dimensi tangible ini adalah sebagai berikut¹⁸:

1. Kemudahan dalam proses pelayanan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan permohonan pelayanan.
4. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
5. Penampilan dan kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melayani.

1.5.2.2.2 Reliability (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat terwujud. Ketepatan waktu dalam kinerja harus sesuai dengan harapan, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan memiliki akurasi tinggi. Indikator dari dimensi reliability adalah¹⁹:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Keahlian dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.

1.5.2.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

¹⁸ Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendekia. Hlm 58

¹⁹ Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendekia. Hlm 58

Kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat serta tanggap dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang sangat jelas.

Indikator dari dimensi ini adalah:

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu.
6. Petugas merespon dan menjawab atas pertanyaan dan keluhan dari pelanggan. Pelayanan yang baik akan meminimalisir terjadinya keluhan, tetapi jika masih muncul keluhan maka harus dirancang suatu sistematika yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif.

1.5.2.2.4 Assurance (Jaminan)

Kemampuan dan pengetahuan pegawai akan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Jaminan dan kepastian yakni pengetahuan, kesopanan, kesantunan, serta kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap mereka. Indikator dari dimensi ini adalah sebagai berikut²⁰:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

1.5.2.2.5 Emphaty (Empati)

Memberikan perhatian tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dimana suatu

²⁰ Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendekia. Hlm 58

perusahaan diharapkan memiliki rasa pengertian akan keinginan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Indikator dari dimensi empathy itu sendiri adalah²¹:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan.
2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan.
4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan penjelasan terkait kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini peneliti memilih indikator yang telah dikemukakan oleh Zeitaml et al, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy untuk menilai kualitas pelayanan pada inovasi Klampid Dispenduk Capil Kota Surabaya.

1.5.3 Inovasi

Kata inovasi berasal dari istilah latin yaitu *innovare* yang berarti “menjadi baru”. Dalam *Oxford English Dictionary* edisi 1939, kata inovasi berarti proses penciptaan suatu produk (barang atau jasa) yang baru, mengenalkan metode dan gagasan baru, atau penciptaan atau perubahan yang inkremental. Definisi inovasi yang paling sederhana adalah melakukan sesuatu yang berbeda. Inovasi adalah kata yang sering digunakan dalam dunia bisnis dan bagi perusahaan biasanya berarti sesuatu yang berisiko, mahal dan memakan waktu²². Inovasi juga dapat dijelaskan sebagai ide baru, produk, perangkat atau kebaruan. Inovasi berkaitan dengan pola pikir baik itu di luar masa kini dan ke masa depan. Inovasi penting bagi perusahaan dan bila digunakan dengan baik dapat menjadi proses, strategi

²¹ Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendekia. Hlm 59

²² Costello and Prohaska dalam Stenberg, Anneli. (2017). *What does Innovation mean - a term without a clear definition.*

dan teknik manajemen²³. Inovasi pada tingkat mendasar dapat menjadi proses menghasilkan dan menggabungkan ide-ide untuk membuat hubungan antara prestasi sekarang dan pengalaman masa lalu untuk memecahkan masalah masa depan. Hal ini sering dikaitkan dengan prestasi teknologi dan memainkan peran penting dalam perekonomian dunia. Inovasi berperan penting dalam dunia bisnis dan memiliki sifat berkelanjutan untuk menciptakan nilai dalam lingkungan yang kompetitif. Definisi inovasi menurut Baregheh, Rowley & Sambrook (2009)²⁴ adalah proses multi-tahap dimana organisasi mengubah ide menjadi produk, layanan, atau proses baru/yang lebih baik, dalam rangka untuk maju, bersaing, dan menciptakan ciri khas mereka secara sukses.

Definisi lain untuk inovasi adalah proses memasukkan alat baru ke dalam lingkungan sosial. Inovasi memulai proses atau peristiwa baru, juga membawa perubahan dalam perilaku, personel dan pendekatan dan mencakup lebih dari sekadar membangun alat yang efektif²⁵. Inovasi juga dapat digambarkan sebagai metode dan teknologi untuk pasar baru, metode produk baru dan identifikasi kelompok pelanggan baru. Inovasi adalah kegiatan dimana perusahaan memecahkan masalah dengan menggabungkan pengetahuan mereka. Inovasi dapat memiliki definisi yang berbeda tergantung pada bidangnya.

1.5.3.1 Tipologi Inovasi

Inovasi bukanlah sebuah proses yang sederhana, bukan hanya membawa kebaruan saja tapi inovasi justru melibatkan banyak aspek terutama pada sektor publik. Mulgan dan Albury mengatakan bahwa *"Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality."* yang mana berarti inovasi pelayanan publik dapat

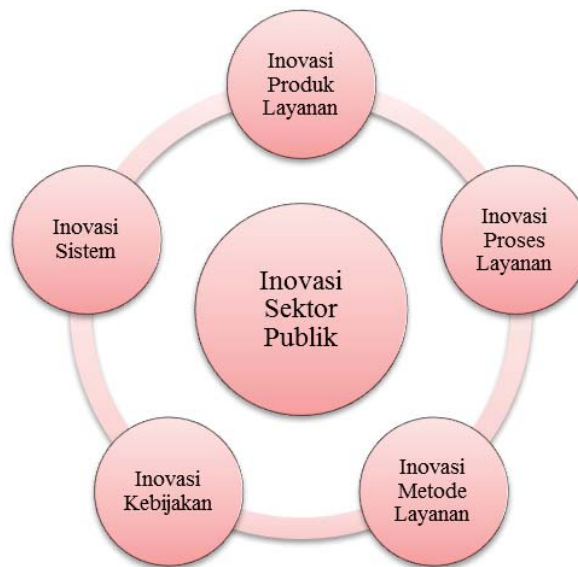
²³ Kuczmarski, T. D. (2003). *What Is Innovation? And Why Aren't Companies Doing More Of it?*. The Journal of Consumer Marketing, 20(6). 536-541.

²⁴ Stenberg, Anneli. (2017). *What does Innovation mean - a term without a clear definition*.

²⁵ Reiman, A. J. & Dotger, B. H. (2008). *What does innovation mean for moral educators?*. Journal of moral education, 37(2). 151-164

dikatakan berhasil apabila merupakan hasil kreasi dan implementasi dari proses, product, layanan, dan metode pelayanan yang mana menghasilkan keluaran secara nyata dari segi efisiensi, efektivitas, atau kualitas²⁶.

Gambar I.6. Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber: Mulgan & Albury (2003) dalam Khairul Muluk

1.5.3.2 Level Inovasi

Aspek penting lainnya dari proses inovasi adalah level inovasi yang memiliki variasi dampak yang ditimbulkan oleh inovasi tersebut. Mulgan dan Albury mengemukakan level inovasi menjadi 3 level, yaitu Inkremental, Radikal, dan Transformatif²⁷.

1. Inovasi Inkremental: inovasi membawa perubahan kecil terhadap proses layanan yang sudah ada, tidak merubah struktur dan hubungan organisasi. Inovasi inkremental memiliki peran penting dalam inovasi sektor publik

²⁶ Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management*. Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. hlm 45

²⁷ Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management*. Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Hlm 46

karena perubahan kecil yang dimiliki akan berkelanjutan dan memiliki nilai tambah.

2. Inovasi Radikal: merupakan perubahan secara fundamental dalam pelayanan publik atau pengenalan metode yang baru dalam proses pelayanan. Inovasi ini dimaksudkan untuk membawa perbaikan secara nyata dalam kinerja pelayanan publik dan bertujuan untuk memenuhi ekspektasi pengguna layanan.
3. Inovasi transformatif: inovasi ini membawa perubahan dalam struktur organisasi dengan mentransformasi semua sektor. Inovasi ini membutuhkan waktu lebih lama untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

1.5.3.3 Atribut Inovasi

Inovasi mempunyai satu sifat menndasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Dengan demikian, Everett Rogers mengemukakan bahwa inovasi memiliki atribut secara umum diantaranya yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan relatif)

Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi selalu menghadirkan sebuah nilai kebaruan yang menjadikannya ciri yang membedakan antara satu dengan yang lain.

2. *Compability* (Kesesuaian)

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dilakukan dengan maksud agar inovasi yang lama tidak diabaikan begitu saja, inovasi yang lama dapat menjadi bagian dari proses transisi kepada inovasi yang baru. Inovasi yang tidak memiliki norma yang diyakini oleh masyarakat tidak dapat diterima dengan cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Tingkat kerumitan atau kesulitan memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima dari suatu inovasi untuk diadopsi, semakin mudah suatu inovasi untuk dimengerti dan dipahami, maka semakin cepat inovasi tersebut diterima oleh masyarakat. Sedangkan inovasi yang sukar dimengerti dan digunakan, maka akan lambat proses penyebarannya. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibanding sebelumnya. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang berhak mempunyai kesempatan menguji kualitas inovasi tersebut.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Kemudahan diamati harus dimiliki oleh sebuah inovasi, dari segi bagaimana ia beroperasi dan menghasilkan output yang baik. Sehingga semakin mudah seseorang melihat hasil atau output inovasi, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diadopsi oleh sekelompok orang.

Berdasarkan atribut inovasi diatas, dalam penelitian ini digunakan sebagai bentuk pisau analisis untuk melihat proses inovasi Klampid kepada masyarakat dan mendeskripsikan inovasi Klampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

1.5.3.4 Kategori Inovasi

Dengan atribut seperti itu, inovasi adalah cara baru mengganti cara lama dalam melakukan sesuatu atau menghasilkan sesuatu. Inovasi memiliki dimensi geografis, baru di satu tempat, tetapi mungkin sudah lama dan umum di tempat

lain. Halvorsen dalam Yogi Suwarno menjelaskan bahwa inovasi itu sendiri dapat dibagi menjadi beberapa kategori berikut:

1. Incremental innovations—radical innovations.

Inovasi semacam ini berkaitan dengan tingkat orisinalitas (kebaruan) dari inovasi itu sendiri. Dalam industri, sebagian besar inovasi adalah peningkatan bertahap

2. Top-down innovations—bottom-up innovations.

Ini untuk menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. Tingkat atas mengacu pada manajemen atau organisasi atau hierarki yang lebih tinggi, sedangkan tingkat bawah mengacu pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambil keputusan di tingkat unit.

3. Needs-led innovations and efficiency-led innovation

Proses inovasi yang dimulai memecahkan masalah untuk meningkatkan efisiensi layanan, produk dan prosedur.

Adapun menurut Christensen dan Lagreid (2001) dalam Khairul Muluk²⁸. Inovasi dibedakan menjadi dua kategori, yakni *sustaining innovation* dan *discontinues innovation*.

1. *Sustaining Innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru tetapi tetap menggunakan kondisi pelayanan yang sudah ada atau sedang berjalan.
2. *Discontinues Innovation* (inovasi terputus) merupakan inovasi yang membawa perubahan pelayanan yang sangat baru dan tidak berdasar pada pelayanan sebelumnya.

1.5.4 Inovasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

²⁸ Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management*. Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Hlm 47-48

Pada dasarnya, inovasi dan kualitas pelayanan publik merupakan satu paket kegiatan yang saling berkaitan. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Inovasi merupakan proses yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mana inovasi sendiri adalah kegiatan yang menghasilkan atau menciptakan barang maupun jasa yang sifatnya baru, lebih baik, atau lebih efektif dibandingkan yang tersedia sebelumnya. Karena itu dapat dinyatakan bahwa inovasi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, termasuk kualitas pelayanan publik.

Organisasi yang tidak berinovasi maka ia tidak akan dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan pengguna layanan yang semakin hari ekspektasinya akan semakin meningkat. Maka dari itu, inovasi merupakan terobosan ataupun alternatif dari organisasi/lembaga publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peter Drucker (1986) mengungkapkan bahwasanya setiap organisasi harus memiliki kompetensi inti (*core competence*) yaitu inovasi. Inovasi akan mendorong keberhasilan dimasa yang akan datang, dan menjadi mesin yang membantu organisasi bertahan dari kerentanan (*viability*).

1.5.5 Inovasi Klampid Dispenduk Capil Kota Surabaya

Inovasi Klampid merupakan terobosan baru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan karena adanya pandemi covid-19 yang membatasi segala kegiatan yang menimbulkan kerumunan. Klampid ini merupakan lanjutan dari inovasi 6 in 1 yang pada saat itu hanya melayani 6 pembuatan dokumen kependudukan, yaitu Akta kelahiran, Akta kematian, surat pindah datang, surat pindah keluar, akta perkawinan, akta perceraian secara online. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan dapat mengakses website beralamatkan <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. Setelah berhasil login dengan membuat akun

pribadi, warga disugahi beragam fitur. Jika sebelumnya pemohon diharuskan untuk datang ke kantor Dispenduk Capil Surabaya dengan membawa berkas-berkas persyaratan yang diperlukan, dengan adanya Klampid, hal itu dipangkas dengan cara mengunggah dokumen lewat klampid. Setelah rampung, pemohon mendapatkan tanda bukti yang dinamakan e-kitir.

Inovasi Klampid ini diharapkan mampu memberikan jawaban. Terutama bagi warga yang saat ini menjalani isolasi mandiri (isoman) karena terinfeksi penyakit korona²⁹. Melalui portal online Klampid ini, warga Surabaya dapat mengurus administrasi kependudukan dengan mudah, kapan saja dan dimana saja. Adapun bagi warga yang kurang mahir menggunakan gadget ataupun smartphone, dapat mendatangi kelurahan atau kecamatan setempat untuk mendapat panduan mengakses layanan melalui e-Kios yang telah disebar diberbagai kelurahan maupun kecamatan di Surabaya. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyebut ada sekitar 300 fasilitator yang terdiri dari kader-kader PKK Kota Surabaya yang memiliki dedikasi yang tinggi untuk melayani masyarakat³⁰. Selain itu Dispenduk Capil juga memfasilitasi adanya Cak dan Ning Minduk yang telah ditraining dan akan memberikan edukasi terkait data administrasi kependudukan Jadi, fasilitator tersebut berfungsi untuk memberikan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan secara online.

1.6 Definisi Konsep

1. Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang menawarkan jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan/masyarakat.
2. Inovasi Pelayanan adalah suatu proses yang bersifat baru yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dari segi

²⁹ Ginanjar, Dhimas. (2021). *Urus Akta Kematian di Surabaya Cukup Pakai HP*. Retrieved November 22, 2021 from <https://www.jawapos.com/surabaya/12/08/2021/urus-akta-kematian-di-surabaya-cukup-pakai-hp/?page=2>

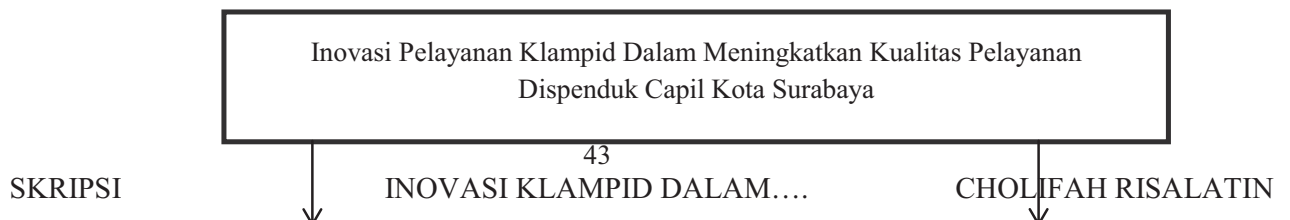
³⁰ Suryanto. (2021). *Terjunksan Cak-Ning Minduk Door to Door Edukasi Warga Soal Adminduk*. Retrieved November 22, 2021 from <https://radarsurabaya.jawapos.com/surabaya/29/09/2021/terjunksan-cak-ning-minduk-door-to-door-edukasi-warga-soal-adminduk/>

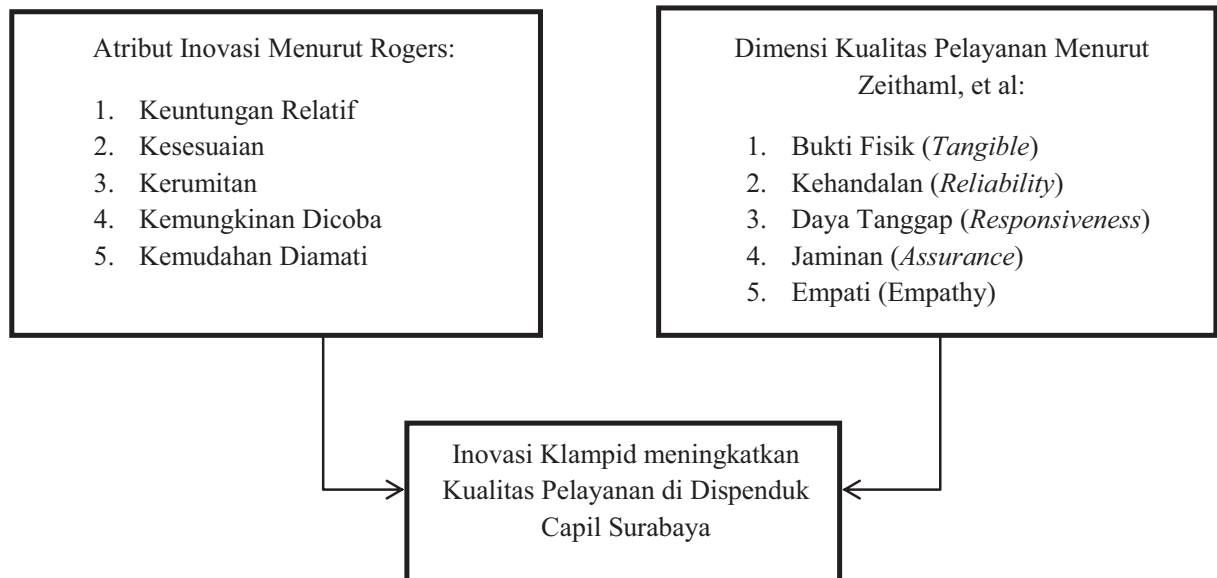
proses maupun mekanisme dengan melibatkan kemajuan teknologi untuk menciptakan nilai bagi masyarakat pengguna layanan, sehingga dengan adanya inovasi tersebut dapat menciptakan kebaruan baik secara internal maupun eksternal.

3. Kualitas Pelayanan Publik adalah kemampuan organisasi publik memenuhi ekspektasi/harapan pengguna layanan yang dihasilkan dari interaksi sumber daya pemberi layanan, sistem, dan juga strategi pelayanan.
4. Inovasi Klampid merupakan inovasi pemberian layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan dengan menggunakan website sehingga menjadi lebih ringkas dan mudah.

1.7 Kerangka Pemikiran Konseptual

BAGAN I.1 Kerangka Pemikiran Konseptual





1.8 Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian adalah metode ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data/informasi sesuai dengan tujuan tertentu dan digunakan sebagaimana mestinya. Metode penelitian merupakan alat (*tool*) untuk mencapai tujuan penelitian.³¹ Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan (wawancara), mengumpulkan data, dan menganalisis data secara induktif³². Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode ini bersumber dari kerangka teori, gagasan para ahli, dan pemahaman yang diperoleh peneliti berdasarkan pengalaman mereka, kemudian merumuskan masalah dan solusi,

³¹ Hardani, Andriani, H., & Dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (1st ed.; H. Abadi, ed.). Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.

³² J.W Creswell. (2013). Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Diterjemahkan oleh Fawaid, Achmad. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 4-5

serta memberikan pembenaran (verifikasi) berupa data empiris pendukung dalam laporan.

Metode penelitian kualitatif mencoba mengungkapkan secara rinci terkait individu, kelompok, keseluruhan masyarakat dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari, dan bisa dibuktikan secara ilmiah.³³ Bogdan dan Biklen (1982)³⁴ mengidentifikasi karakteristik dari penelitian kualitatif:

1. *Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and researcher is the key instrument*
2. *Qualitative research is descriptive. The data collected is in the form of words of pictures rather than member*
3. *Qualitative research are concerned with process rather than simply with outcomes or products.*
4. *Qualitative research tend to analyze their data inductively.*
5. *Meaning is of essential to the qualitative approach.*

Yang mana dari karakteristik tersebut dapat diketahui bahwa penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan instrumen kunci penelitian adalah si peneliti itu sendiri, penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk gambar atau kata-kata, sehingga tidak melulu berupa angka, penelitian kualitatif lebih menekankan proses daripada produk atau hasil, penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif, penelitian kualitatif mempertegas makna dari data yang diamati.

Adapun ciri-ciri penelitian kualitatif menurut Erickson dalam Susan Stainback (2003)³⁵ adalah dilakukan secara intensif, peneliti terlibat dilapangan, mencatat secara detail apa yang terjadi, melakukan analisis terhadap berbagai

³³ Sukidin (2002) dalam Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian (1st ed.; Ayup, ed.). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

³⁴ Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,cv.

³⁵ Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,cv.

dokumen yang ditemukan, dan membuat laporan penelitian secara lengkap dan rinci.

Adapun fokus penelitian ini ialah mendeskripsikan inovasi Klampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait program layanan administrasi kependudukan.

1.7.1 Tipe Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara rinci bagaimana inovasi Klampid dan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Oleh karena itu, tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan gambaran secara rinci terkait suatu fenomena tertentu.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan dan tempat penemuan objek penelitian. Pada dasarnya lokasi penelitian yang baik adalah lokasi atau objek yang sesuai dengan objek permasalahan dan dapat memberikan informasi yang valid terkait permasalahan yang ingin diteliti. Penelitian ini dilakukan di lokasi yang dianggap relevan untuk mendukung dalam pengumpulan data terkait inovasi Klampid Dispenduk Capil. Sehingga tempat yang dituju sebagai lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di Jl Tunjungan No 1-3 Kecamatan Genteng Kota Surabaya, yang mana dinas tersebut adalah pengelola inovasi Klampid yang melayani administrasi kependudukan secara online. Selain itu peneliti juga mencari data tambahan dengan mendatangi Kecamatan dan Kelurahan, yakni Kecamatan Tambaksari dan Kelurahan Tambaksari.

1.7.3 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan sangat dibutuhkan dalam penelitian ini karena banyak informasi dan data yang harus diperoleh dari berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan inovasi Klampid Dispenduk Capil Kota Surabaya.

Informan merupakan suatu hal yang diperlukan dalam penelitian, sehingga pemilihan informan harus diperoleh dari berbagai pihak yang terkait. Teknik *purposive* dipilih menjadi teknik dalam penelitian ini dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Alasan peneliti menggunakan teknik *purposive* ialah dimana peneliti menganggap informan yang diharapkan dalam penelitian ini, memudahkan peneliti untuk meneliti suatu objek atau fenomena sosial yang diteliti. Kemudian dilanjut oleh *snowball*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awal jumlahnya sedikit lama-kelamaan menjadi besar. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bagian Keuangan Dispendukcapil Surabaya.
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dispendukcapil Surabaya.
3. Masyarakat pengguna layanan Klampid.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan hal yang sangat krusial didalam sebuah penelitian karena nantinya akan dianalisis dan diinterpretasi. Data sangat diperlukan dalam suatu penelitian karena dengan adanya data, peneliti dapat mengetahui secara detail terkait fenomena yang sedang diteliti. Didalam pengumpulan data terdapat data primer maupun sekunder.

1. Observasi

Observasi adalah proses sistematis merekam pola perilaku manusia, objek, dan peristiwa tanpa menggunakan pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek.

Proses ini mengubah fakta menjadi data.³⁶ Istilah observasi mengacu pada aktivitas memperhatikan secara akurat, mencatat apa yang terjadi, dan mempertimbangkan hubungan antara berbagai aspeknya. Observasi juga memungkinkan peneliti mendapatkan data tentang hal-hal yang tidak diungkapkan secara terbuka selama wawancara. Tujuan utama observasi adalah untuk mendeskripsikan situasi yang diamati. Kualitas penelitian tergantung pada pemahaman peneliti secara mendalam terkait situasi dan konteks, serta dapat mendeskripsikannya sealam mungkin.

Observasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa hal, yaitu pengamatan berperan serta, dan yang tidak berperan serta. Pengamatan tanpa peran serta memposisikan pengamat pada satu fungsi, yaitu mengamati. Sedangkan pengamatan dengan berperan serta memposisikan pengamat melakukan beberapa fungsi yaitu sebagai pengamat, dan anggota resmi dari kelompok yang akan diamati. Jenis observasi dalam penelitian ini adalah pengamatan tanpa peran serta, karena peneliti hadir di lokasi penelitian namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh informan yang diamati.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial. Metode ini digunakan ketika objek penelitian (responden) dan peneliti saling bertatap muka ditengah proses memperoleh informasi untuk keperluan data primer. Wawancara dilakukan dengan maksud mendapatkan informasi berupa fakta, perasaan, keinginan, kepercayaan untuk kebutuhan penelitian. Wawancara merupakan sesuatu yang sangat penting didalam sebuah penelitian terutama penelitian kualitatif. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh peneliti ketika melakukan wawancara untuk penelitian kualitatif (*qualitative interviews*):³⁷

³⁶ Nasution (1988) dalam Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,cv.

³⁷ Rosaliza, Mitha. (2015). Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal Ilmu Budaya. 11(2). 71-79

a) Memastikan tujuan penelitian

Peneliti harus lebih dulu menentukan informasi apa yang ingin didapatkan dalam proses wawancara, dengan tetap mempertimbangkan waktu, biaya, dan tenaga untuk melakukan wawancara sehingga informasi yang didapat bisa sangat akurat.

b) Menentukan subyek kajian

Subjek yang dipilih sebaiknya tidak terlalu banyak mengingat tenaga untuk melakukan teknik wawancara. Wawancara biasanya digunakan untuk populasi yang kecil, biasanya untuk penelitian yang bersifat studi kasus.

c) Menjalin hubungan yang baik

Pewawancara dianjurkan untuk membuat hubungan yang baik dengan narasumber. Langkah ini dapat diawali dengan mengetahui latar belakang narasumber sebelum proses wawancara terjadi. Ketika peneliti dan narasumber memiliki hubungan yang baik, wawancara akan berjalan dengan sebagaimana mestinya.

d) Mendapatkan informasi dan data yang tepat

Pertanyaan yang diajukan haruslah dikemukakan dengan jelas dan mudah dipahami oleh subjek. Pewawancara harus mendapatkan kesepakatan dengan narasumber agar mau bekerja sama dengan baik selama proses wawancara berjalan. Keterampilan berkomunikasi sangat diperlukan didalam wawancara. Keakuratan jawaban yang didapat harus dapat dipastikan dengan melakukan pengamatan kepada subjek seperti gerak badannya, gerak mata, gerak tangan, dsb.

e) Merekam informasi

Informasi yang diberikan oleh narasumber pastinya akan sangat kompleks, peneliti semestinya merekam setiap jawaban dari subjek. Teknik merekam informasi haruslah diketahui pula oleh narasumber agar tidak terjadi kesalahfahaman. Merekam informasi dilakukan guna mempermudah proses peneliti menganalisis dan menafsirkan data.

Selanjutnya, instrumen yang digunakan dalam wawancara adalah pedoman wawancara yang digunakan supaya wawancara terfokus dan tidak melebar. Pedoman wawancara merupakan batas pembahasan yang akan ditanyakan kepada informan. Peneliti mewawancarai informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan terkait layanan administrasi Klampid pada dinas tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen yang dibuat oleh subjek atau orang lain. Studi dokumentasi adalah cara mendapatkan informasi dari sudut pandang subjek melalui media tertulis atau dokumen lainnya. Studi dokumen merupakan penunjang dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti mencatat dan mengumpulkan data yang dianggap relevan oleh peneliti yang berupa dokumen terkait inovasi Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

1.7.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian yang menghasilkan pengetahuan ialah penelitian yang dibuktikan dengan kredibilitas data, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara praktis maupun ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, teknik keabsahan data dapat dilakukan menggunakan beberapa kriteria tertentu. Namun dalam penelitian ini, teknik triangulasi data digunakan sebagai metode untuk memeriksa keabsahan penelitian.

Pada penelitian ini, teknik dalam pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan cara membandingkan ulang data-data yang diperoleh selama dilapangan. Salah satunya membandingkan hasil wawancara berbagai informan yang berbeda, serta membandingkan data dari dokumen hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan meringkas data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, temuan lapangan, dan materi lainnya, agar mudah dipahami, dan kemudian dapat diinformasikan kepada orang lain³⁸. Adapun proses analisis data dilakukan dengan mengadopsi pemikiran Miles and Huberman (1994), sebagai berikut:³⁹

a) Kondensasi Data (*Data condensation*)

Banyak sekali data yang didapat dari lokasi kejadian, sehingga perlu dilakukan pencatatan secara cermat, detail, dan terperinci. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, semakin banyak datanya dan semakin kompleks. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis data dengan segera melalui kondensasi data. Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstrak, dan/ atau mentransformasikan data yang muncul melalui bahasa tubuh, catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Dengan pemadatan ini, membuat data lebih kuat.

Data-data yang dikumpulkan oleh peneliti ialah data yang relevan dengan permasalahan pada penelitian ini, yaitu terkait inovasi Klampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Setelah proses data diselesaikan, peneliti melakukan transkrip wawancara kemudian memilah hasil wawancara dengan memfokuskan pada inovasi dan kualitas pelayanan publik dinas tersebut sehingga mampu menunjang alur penelitian yang telah di rumuskan. Proses selanjutnya dilakukan penyederhanaan untuk mempermudah analisis data.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

³⁸ Hardani, Andriani, H., dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (1st ed.; H. Abadi, ed.). Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.

³⁹ Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications

Miles dan Huberman mengatakan penyajian data merupakan struktur kumpulan informasi yang nantinya dapat diambil kesimpulan⁴⁰. Hal ini dilakukan karena data dalam proses penelitian kualitatif biasanya diperoleh bentuk naratif, jadi perlu disederhanakan tetapi tanpa mengurangi maknanya. Penyajian data bertujuan untuk melihat gambaran keseluruhan atau sebagian dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti melakukan upaya pengkategorian dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan membuat kode pada setiap subpokok permasalahan. Pada penelitian ini, penyajian data disusun dalam bentuk narasi maupun tabel yang diolah sesuai dengan temuan di lapangan terkait inovasi Klampid dan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

c) Kesimpulan atau verifikasi (*Drawing/verifying conclusion*)

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap terakhir dari proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengungkapkan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Kegiatan ini bertujuan untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan cara-cara seperti membandingkan kesesuaian pernyataan objek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian. Kesimpulan yang dibuat oleh peneliti terkait implementasi pembelajaran jarak jauh di kedua sekolah tersebut merupakan suatu kesimpulan yang telah dianalisis oleh peneliti berdasarkan data empiris di lapangan, yaitu hasil wawancara, hasil observasi, serta dokumen yang telah didapatkan.

⁴⁰ Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.; Ayup, ed.). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.