

PENERAPAN INOVASI SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Deskriptif tentang Penerapan KTP Smart Office Sebagai Upaya  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surabaya)

ADHIPURUSA PUTRA

Drs. Antun Mardiyanta, Ms

KKB KK 2 Fis AN 46 /11 Put p

ABSTRAK

Setiap warga negara Indonesia harus memiliki KTP, terutama bagi warga yang sudah berusia 17 tahun atau sudah menikah. Selama ini pengurusan KTP menurut masyarakat dianggap sulit karena terlalu berbelit-belit dan banyaknya pintu yang harus dilalui yakni dari kelurahan ke kecamatan. Kini mengurus KTP khususnya dalam mengurus perpanjangan KTP sangatlah mudah. Karena saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah membuat inovasi pelayanan perpanjangan KTP dengan menggunakan KTP smart office. KTP smart office didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pemohon KTP akan pelayanan perpanjangan KTP yang cepat, mudah, transparan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana penerapan KTP smart office sebagai bagian dari inovasi pelayanan perpanjangan KTP dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana penerapan KTP smart office dapat meningkatkan kualitas pelayanan digunakan 5 indikator peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry yaitu Tangible, Realibility, Responsivenes, Assurance dan Emphaty. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, serta teori tentang inovasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Surabaya dan Royal Plaza Surabaya. Informan yang diambil dalam penelitian ini para pemohon KTP yang menggunakan KTP smart office, dan Petugas Pemberi Pelayanan atau operator KTP smart office. Untuk teknik penentuan informan bagi pemberi layanan menggunakan Purposive Sampling. Sedangkan pengguna layanan atau pemohon KTP menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi,

wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan publik, inovasi, KTP smart office.



## ABSTRACT

Every citizen of Indonesia must have ID cards, especially for residents aged 17 years or married. During this maintenance of identity cards by the public is considered difficult because it's too convoluted and the number of doors that must be passed, from the village to the township. Now take care of ID card renewal, especially in the care of very easily. Because of the current population and civil registration office in Surabaya city government has made innovation an extension service by using the smart ID card office. Smart ID card office was established to meet the needs of the applicant's ID card ID card will be the extension of fast, easy, transparent. This study aims to illustrate how the application of the smart ID card office as part of the ID card renewal service innovation can improve the quality of care at the Department of Population and Civil City of Surabaya. To find out how the application of the smart ID card office can improve the quality of care using five indicators of increased quality of service in accordance with Zeithamal, Parasuraman and Berry are Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance and empathy. This study uses the theory of public service, public service quality, as well as theories about innovation. This study used qualitative methods, descriptive type of research, study site is located in the Department of Population and civil records and the Royal Plaza Surabaya. Informants are taken in the study of ID card applicants to use the smart card ID office, and Giver of Service clerk or operator smart ID card. For determination techniques informant for service providers using purposive sampling. While users of the service or the applicant's identity card using deliberate sampling. Data collected by observation, depth interviews and documentation. Then analyzed the data using data reduction, data presentation and then drawing a conclusion or verification.

Key words : service, quality of service, public service, innovation, smart card ID office.