

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Banyaknya keluhan masyarakat yang ditunjukkan untuk pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, membuat Dispendukcapil Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi yang berbasis teknologi dinamakan e-Lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang). Tujuan dibentuknya inovasi pelayanan e-Lampid adalah untuk memudahkan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada e-Lampid digunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yakni dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu informan pemberi layanan dengan menggunakan purposive sampling dan informan penerima layanan menggunakan accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik triangulasi data digunakan untuk pengecekan, untuk analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya inovasi e-Lampid telah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya kelima dimensi kualitas pelayanan publik. Selain itu e-Lampid telah memenuhi karakteristik sebagai inovasi yaitu memberikan keuntungan lebih karena memudahkan warga dalam hal mengurus dokumen administrasi kependudukan. Tingkat kerumitan yang terjadi juga kecil dan memiliki kesesuaian dengan sistem pelayanan sebelumnya. Namun demikian, inovasi ini memiliki beberapa kekurangan terkait dengan penggunaan teknologi yang masih memiliki kendala, serta masih banyak warga yang belum memahami penggunaan teknologi.

Keyword: inovasi pelayanan, kualitas pelayanan publik, administrasi kependudukan

ABSTRACT

Public services is one of essential things for human life. Until this time, *Indonesia's public service still got many lack*, and this situation also make public service in Indonesia got many critiques from citizens. Population and civil registration is one of a lot public services who got many critiques. Because of *that, Surabaya's goverment make decision for innovated the system of population and civil registration called e-Lampid (Electroninc Lahir Mati Pindah Datang)*.

This study aims to describe e-Lampid in order to improving service quality in Surabaya and took place at Dispendukcapil Surabaya. This reasearch used qualitative research method and decriptive research type. Selected informants on this study consist of structural officer and involed civil society. Purposive sampling were used to determine the informants of government views, whereas key informant and accidental random sampling were used for civil society views. Data gathered by in-dept interviews, observation, and documentation. Triangulation technique were used to legitimate the data and data analysis were done by data reduction, data presentation, and conclusion.

The result indicates that the e-Lampid program in order to improving service quality in Surabaya were good enough by overall. This is shown by characteristic innovation that give more benefit for people who wants to proposing population and civil registration. Although less socialization still causing several people left uneducated of technology.

Keywords: service innovation, service quality, population and civil registration.