

Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya

Antya Seruni Duhita

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

Abstract

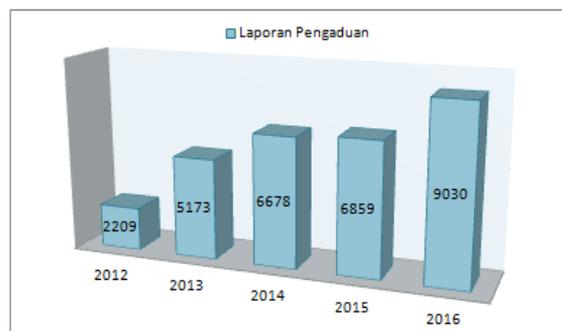
Public services is one of essential things for human life. Until this time, Indonesia's public service still got many lack, and this situation also make public service in Indonesia got many critiques from citizens. Population and civil registration is one of a lot public services who got many critiques. Because of that, Surabaya's government 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.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan adalah hal esensial yang dibutuhkan setiap manusia, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan (Sinambela, 1992). Hal senada dikemukakan oleh Budiman Rusli, beliau berpendapat bahwa manusia dalam masa hidupnya selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yakni pelayanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif. Layanan administratif salah satunya dapat kita temui pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Hassel, 2005).

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Hal ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Namun pada kenyataannya, hal itu masih jauh dari harapan. Hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya keluhan masyarakat berupa laporan atas dugaan maladministrasi pada pelayanan publik dari tahun ke tahun.



Grafik 1.1

Dinamika jumlah laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik 2012 s/d 2016

Sumber: Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016 (Ombudsman Republik Indonesia)

Dari data tersebut, terlihat dengan jelas dinamika jumlah laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik dari tahun ke tahun yang terus mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2012 dengan total 2.209 laporan, lalu pada tahun 2013 dengan selisih yang cukup banyak, yakni dengan total 5.173 laporan, selanjutnya sebanyak 6.678 laporan pada tahun 2014, disusul dengan 6.859 pada tahun 2015, dan terus meningkat hingga mencapai angka 9.030 untuk total laporan pengaduan tahun 2016.

Laporan pengaduan dari masyarakat tersebut ditujukan untuk berbagai instansi. Berikut merupakan empat instansi yang menduduki posisi teratas dengan memperoleh terlapor terbanyak dari tahun 2013 hingga 2016 :

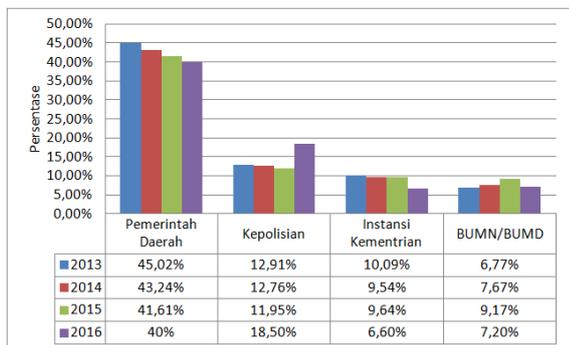


Diagram dan Tabel I. 1 Instansi Terlapor Tahun 2013 s/d 2016

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013-2016

Pada data tersebut dapat diketahui bahwa untuk instansi Pemerintah Daerah masih terus menempati peringkat pertama pada instansi terlapor di setiap tahunnya dengan selisih presentase yang cukup banyak dari instansi terlapor kedua, yakni Kepolisian. Tingginya keluhan pada pemerintah daerah mengindikasikan masih buruknya pelayanan pemerintah daerah. Untuk itu pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah salah satunya adalah dengan melakukan inovasi pelayanan.

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

administrasi kependudukan mengeluh dan kecewa karena pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dirasa lamban dalam pemrosesan surat-surat administrasi kependudukan sehingga menyebabkan ketidaktepatan waktu penerbitan. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab yang menjadikan Dispendukcapil Kota Surabaya termasuk dalam nominasi lima OPD teratas yang mendapatkan keluhan dari masyarakat pada tahun 2012. Pada tahun 2012 Dispendukcapil Surabaya menempati peringkat kedua dengan memperoleh total keluhan sebanyak 208 keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan.

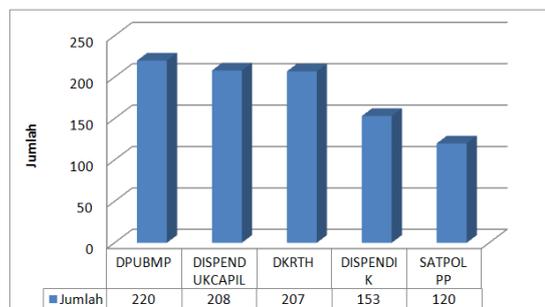


Diagram dan Tabel I. 2 Lima OPD teratas yang mendapatkan keluhan masyarakat periode tahun 2012

Sumber : Analisis Keluhan Masyarakat tahun 2012 oleh Diskominfo Kota Surabaya

Keluhan-keluhan tersebut ditunjukkan untuk beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya. Berikut pengkategorian permasalahan yang kerap dikeluhkan oleh warga :

Tabel I. 1 Pelayanan yang dikeluhkan warga tahun 2012

No	Pelayanan	Jumlah
1	KTP-el	77
2	Akte kelahiran	52
3	KK	20
4	KTP SIAK	18
5	Surat Pindah	17
6	SKTT	12
7	Akte kematian	12

Sumber : Analisis dan RKM Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2012 oleh Dinkominfo Kota Surabaya (diolah oleh penulis)

Dari data tersebut terlihat bahwasannya pelayanan yang paling sering dikeluhkan adalah KTP-el, akte kelahiran, dan kartu keluarga. Selain itu, berdasarkan data rekapitulasi keluhan masyarakat untuk periode per bulan, Dispendukcapil Kota Surabaya sempat menempati peringkat pertama selama 3 bulan yaitu pada bulan April, Mei, dan Juli tahun 2012.

Kondisi pelayanan publik pada administrasi kependudukan yang kurang memuaskan tersebut menuntut pemerintah Kota Surabaya melalui instansi

yang terkait yakni Dispendukcapil Kota Surabaya, untuk melakukan perubahan dan perkembangan dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Dispendukcapil melakukan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat sebuah inovasi atau terobosan baru dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selain itu juga masih dalam rangka pengembangan *Smart City* menjadikan perencanaan pembangunan dalam bidang digital atau teknologi menjadi salah satu prioritas pembangunan di Pemerintah Kota Surabaya. Pengembangan *Smart City* dengan menggunakan *Electronic Government* tidak lain bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dan lebih baik dari sebelumnya, serta merupakan suatu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Pada akhirnya di tahun 2014 Dispendukcapil Kota Surabaya melakukan pengembangan *e-Government* berupa portal *online* pendaftaran administrasi kependudukan Kota Surabaya yang diberi nama *e-Lampid*, yakni kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang. Program *e-Lampid* merupakan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi. Program ini pada awalnya bergabung pada program *e-Kios* yang diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Balai Kota pada tahun 2014 lalu. *e-Lampid* dapat diakses oleh warga dengan menggunakan mesin *e-Kios*, mengakses melalui *website*, dan aplikasi *mobile* Surabaya *Single Windows*.

Adanya inovasi layanan kependudukan berbasis internet tersebut, pemohon tentunya tidak perlu melewati antrian panjang, karena dalam pengajuan pengurusan administrasi kependudukan pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan di kantor Dispendukcapil ataupun kelurahan/kecamatan, melainkan cukup dengan mendaftarkan diri pada *e-Lampid* sebagai pemohon pada menu layanan yang hendak diurus. Pendaftaran pemohon tersebut hanya perlu menggunakan komputer atau *gadget* yang tersambung ke jaringan internet. Sehingga lebih cepat, efisien dan tentunya hemat waktu. Disamping itu juga lebih ramah lingkungan karena dengan teknologi, penggunaan kertas menjadi berkurang. Pemrosesan berkas dari pemohon juga menjadi lebih cepat karena telah terintegrasi oleh kecanggihan teknologi, sehingga dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui *e-Lampid* hanya dibutuhkan waktu 3 hari kerja.

Sesuai kepanjangan dari nama program *e-Lampid*, layanan administrasi kependudukan dari program inovasi *e-Lampid* ini pada awalnya hanya menyediakan empat layanan kependudukan, yakni layanan untuk kelahiran, kematian, pindah datang, dan pindah keluar.

Namun seiring berjalannya waktu, Dispendukcapil Kota Surabaya terus berupaya melakukan perkembangan pelayanan publik melalui program *e-Lampid* dengan menambah menu layanan administrasi kependudukan yang lain. Hingga kini terdapat total enam layanan pada portal *e-Lampid*, keenam layanan tersebut adalah layanan untuk kelahiran, kematian, pindah datang, pindah keluar, perkawinan, dan perceraian. Pengembangan terhadap inovasi pelayanan publik ini akan terus dilakukan oleh pihak Dispendukcapil Kota Surabaya.

Adanya inovasi *e-Lampid* ini warga sebagai pengguna layanan memberikan respon positif terhadap inovasi pelayanan publik tersebut. Terlihat dari banyaknya warga Kota Surabaya yang mulai memanfaatkan pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi *e-Lampid* ini. Data yang ada di Dispendukcapil Kota Surabaya, untuk permohonan pengurusan akta kelahiran secara *online* melalui *e-Lampid*, sejak 2015 hingga awal 2017 ini sudah mencapai 80.401. Rinciannya, tahun 2015 sebanyak 30.256, lalu tahun 2016 naik menjadi 37.629. Lalu, di tahun 2017 ini sudah ada 12.516 pengurusan akta kelahiran. Sedangkan untuk pengurusan akta kematian, sejak 2015 hingga kini ada 10.650 pengurusan. Dari jumlah 8404 pada 2015, lalu 2189 pada 2016 dan di tahun 2017 ini sudah ada 57 pengurusan akta kematian. Sementara untuk permohonan pindah keluar, dari 2015 hingga awal 2017 ini total ada 21.355 permohonan. Adapun untuk permohonan pindah datang, di tahun 2017 ini sudah ada 2250 permohonan. Lalu untuk permohonan pencatatan perkawinan mencapai 6906 dan permohonan pencatatan perceraian mencapai 4183.

Kerangka Teori

Inovasi Pelayanan

Menurut Muluk, inovasi berarti suatu upaya untuk mengubah sesuatu sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008). Dalam pengertian tersebut beliau juga menambahkan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Sedangkan menurut Woodman et al., konsep inovasi merupakan perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, maupun proses baru (Lina dan Lena Ellitan, 2009).

Selanjutnya menurut Suryani, inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk (Suryani, 2008). Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Dari beberapa definisi inovasi yang telah dijelaskan, maka yang dimaksud inovasi dalam penelitian ini adalah suatu pembaharuan berupa kreativitas atau ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah dari produk sebelumnya.

Selanjutnya adalah pengertian pelayanan. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu yang diperlukan seseorang. Definisi pelayanan yang paling sederhana dikemukakan oleh Ivancevich dkk, yakni pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Begitu pula menurut Groonros, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Septi Kinarsih, 2012).

Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia atau karyawan serta peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan fisik (Sinambela, 1992).

Dari beberapa pengertian pelayanan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan individu maupun kelompok atau organisasi yang tidak kasat mata, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, dan berorientasi pada kepentingan publik atau masyarakat.

Jadi, yang dimaksud inovasi pelayanan pada penelitian ini diartikan sebagai pembaharuan atau ciptaan baru dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks penelitian ini bentuk inovasi pelayanan yang dimaksud adalah E-Lampid (*Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang*).

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*), dsb. Sedangkan kualitas dalam definisi strategis diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu

memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Sinambela, 2007).

Hal senada dikatakan oleh Geotsch dan Davis, yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Nasution, 2005). Sedangkan menurut Buddy, kualitas merupakan strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implisit (Ibrahim Buddy, 2000).

Menurut Gaspersz menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pengguna layanan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas pengguna produk (Lukman, 2000). Sedangkan menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai dan diberlakukannya pengawasan (*controlling*) terus menerus dalam rangka mencapai keunggulan tersebut yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa (Waluyo, 2007).

Dari beberapa pengertian yang telah dijelaskan dapat disimpulkan pengertian kualitas pelayanan publik adalah ukuran terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan yang ditentukan oleh layanan yang diterima (*performance/perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expectation/expected service*).

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, secara umum kualitas pelayanan publik dapat dikatakan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga dalam penyampaian informasi dan pemberian layanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan optimal dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal tersebut tujuannya tidak lain adalah membuat pelanggan merasa puas atas pelayanan yang mereka terima. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik, diperlukan aspek atau kriteria yang menunjukkan bahwa suatu pelayanan memang berkualitas dengan memenuhi indikator tertentu.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan indikator kualitas pelayanan publik yang telah disederhanakan oleh Zeithaml dkk, yakni dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Hardiyansyah, 2011).

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh *providers*.
2. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Meliputi kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu sesuatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Yakni meliputi kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat dikatakan yang dimaksud *emphaty* yakni kemampuan memberikan perhatian kepada *customers* secara individual.

Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Inovasi pada sektor publik merupakan salah satu jalan keluar yang dapat dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan-permasalahan pada sektor publik. Selama ini pemerintahan di Indonesia menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku harus mampu dicairkan dengan budaya inovasi. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin dapat menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis seperti saat ini. Inovasi yang biasanya akrab pada sektor bisnis, kini mulai perlahan merambah pada sektor publik

(Suwarno,2008). Melalui proses yang panjang, inovasi mulai menunjukkan pengaruh positif dan mulai mendapatkan tempat tersendiri pada sektor publik. Munculnya pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan pada kualitas pelayanan pada sektor publik. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi atau lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya inovasi pada sektor publik ini harus terus dipertahankan dan dikembangkan. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal, tuntutan perubahan yang kerap mendesak, serta perubahan masyarakat yang kian menyadari akan haknya untuk menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Mengacu pada pendapat Paul Windrum yang berbunyi "*Service innovation is the introduction of a new service product or an improvement in quality of an existing service product*" (Paul Windrum and Per Koch, 2009). Inovasi pelayanan merupakan suatu pengantar produk pelayanan publik atau dapat disebut juga sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang ada. Hal ini dapat mencakup semua inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik produk layanan dan design layanan yang sudah ada. Menurut Windrum sektor publik tentu juga dapat menjadi inovator dengan caranya sendiri. Konsep inovasi pada sektor publik merupakan pengembangan dari ide atau pandangan baru yang menjadi tantangan tersendiri untuk mendukung pengembangan produk pelayanan maupun proses pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Hal ini dapat merupakan cara baru atau perubahan cara penyampaian pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian adalah Kota Surabaya. Adapun waktu pengumpulan data lapangan dilakukan pada bulan Maret hingga Mei 2018. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan dilakukan secara *purposive snowball* dan *accidental sampling*. Pemilihan informan secara *purposive* digunakan pada informan pemberi layanan yakni Dispendukcapil Kota Surabaya dan teknik *snowball* digunakan ketika melakukan wawancara dengan pihak Dinkominfo Kota Surabaya. Sedangkan teknik *accidental* digunakan untuk menentukan informan penerima layanan. Metode analisis data menggunakan model analisis *Miles & Huberman* yaitu pengumpulan data, penyajian data dan kesimpulan. Sedangkan untuk mengetahui keabsahan data, pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data, yaitu dengan melakukan *cross check* antara persepsi pemberi layanan dengan penerima layanan, serta membandingkan hasil wawancara

dengan hasil pengamatan/observasi peneliti saat di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Inovasi

Adanya gagasan untuk menciptakan dan menerapkan suatu inovasi, tak lepas dari adanya permasalahan pada waktu sebelumnya. Tujuan dari diadakannya inovasi adalah sebagai jalan keluar dari suatu permasalahan pelayanan khususnya pada administrasi kependudukan. Inovasi e-Lampid merupakan salah satu bentuk dari inovasi sektor publik yang dimaksudkan, dimana inovasi e-Lampid diciptakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan kependudukan yang dihadapi oleh Dispendukcapil Surabaya, yang merupakan organisasi sektor publik.

Mengacu pada pendapat Everett Rogers, bahwasannya sesuatu dapat dikatakan sebagai inovasi apabila memiliki karakteristik sebagai berikut: a) keuntungan relatif, b) bersifat kompatibel, c) memiliki tingkat kerumitan, d) sudah di uji coba, dan e) mudah untuk di observasi atau diamati (Everett Rogers, 2003). Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, e-Lampid telah memenuhi karakteristik agar dapat dikatakan sebagai inovasi. Berikut akan dijelaskan kesesuaian masing-masing karakteristik :

a. Keuntungan relatif

Adanya inovasi dituntut untuk dapat memberikan keuntungan atau nilai tambah dari keadaan pada saat sebelum adanya inovasi. Keuntungan dan nilai tambah itulah yang akan menjadi keunggulan dan pembeda pada suatu inovasi. Dari pengamatan yang dilakukan peneliti saat di lapangan, inovasi kependudukan e-Lampid tersebut dapat memberikan keuntungan dan nilai tambah untuk para pengguna maupun instansi penyelenggara. Keuntungan yang dirasakan oleh pengguna adalah kemudahan dan kecepatan dalam mengurus dokumen kependudukan. Kemudahan karena warga dapat mendaftarkan diri sebagai pemohon dimana saja, tidak harus di loket pelayanan Dispendukcapil Surabaya. Warga dapat mendaftarkan diri secara mandiri dengan cara mengakses *website* e-Lampid secara *online*. Selain itu, kemudahan juga dirasakan warga pada saat ingin memonitoring atau mengawasi sejauh mana proses dokumen yang sedang diurus pada saat itu. Sedangkan keuntungan lainnya adalah kecepatan pada proses pelayanan.

b. Kesesuaian

Adanya suatu inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau dapat sesuai dengan keadaan sebelumnya. Walaupun kini Dispendukcapil telah menerapkan inovasi dalam pelayanan kependudukan, tetapi cara lama tidak serta merta ditinggalkan. Warga yang hendak mengurus dokumen kependudukan masih

bisa menggunakan cara lama yaitu dengan mengantri di loket pelayanan dan mengisi blanko secara manual. Jika warga merasa mengalami kesulitan dalam menggunakan e-Lampid, maka Dispendukcapil mempersilahkan warga untuk mengurus dengan cara lama. Tetapi di samping itu, Dispendukcapil tetap merekomendasikan agar mengurus dokumen kependudukan dengan menggunakan e-Lampid karena proses pelayanan hingga penerbitan dokumen akan lebih cepat terselesaikan.

c. Kerumitan

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan kependudukan yang dilakukan di Dispendukcapil Surabaya pada saat sebelum adanya inovasi e-Lampid adalah dengan mendatangi loket pelayanan, mengambil nomor antrian, menulis data diri yang diperlukan pada blanko, kemudian datang ke loket dengan membawa dokumen yang diperlukan, dokumen ini dibawa beserta salinannya, lalu menunggu proses penerbitan dokumen selama kurang lebih 7 hari. Lain halnya dengan inovasi e-Lampid, dimana warga dapat mendaftarkan diri sebagai pemohon secara *online* dimanapun dan kapanpun dengan cara mengakses *website* e-Lampid lalu mengisi data-data yang diperlukan. Dilanjutkan dengan tahap melengkapi dokumen persyaratan, pada tahap ini pemohon diharuskan untuk mengunggah dokumen, dengan kata lain pemohon harus melakukan proses *scanning* dokumen, lalu mengunggahnya pada menu *upload* dokumen. Pada tahap inilah kerumitan akan ditemui oleh sebagian warga karena harus mengubah dokumen asli menjadi dokumen digital. Selain itu, kerumitan juga akan ditemui bagi warga yang kurang memiliki pengetahuan dalam menggunakan teknologi. Hal ini dikarenakan inovasi e-Lampid sepenuhnya memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dalam pelaksanaannya

d. Kemungkinan untuk dicoba

Suatu inovasi dapat digunakan secara publik, apabila inovasi tersebut sudah berhasil melalui tahap uji coba. Tujuan dari dilakukannya uji coba tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana inovasi dapat memberikan keuntungan atau nilai tambah bagi pihak penyelenggara maupun penerima layanan atau tidak. Sama halnya dengan inovasi kependudukan e-Lampid. Sebelum diterapkan, inovasi e-Lampid sudah melalui tahap uji coba oleh Dispendukcapil Surabaya dan juga uji coba fasilitas umum e-Lampid yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya selaku instansi yang mengeluarkan mesin e-Kios. Uji coba kedua dilakukan di Balai Kota Surabaya.

e. Kemudahan untuk diamati

Inovasi kependudukan e-Lampid yang diterapkan oleh Dispendukcapil Surabaya dapat diamati secara fisik, yaitu dapat dilihat dari bentuk fasilitas umum inovasinya, yaitu berupa mesin e-Kios atau mesin yang

menyerupai ATM yang disertai dengan layar sentuh, scanner, dan printer. Ada juga yang berupa aplikasi mobile maupun portal *online*. Selanjutnya adalah inovasi dapat diamati hasilnya, dalam artian suatu inovasi harus dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan hasil dari pengamatan di lapangan, inovasi e-Lampid ini mulai menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya, yaitu dapat mengurangi jumlah antrian di kantor Dispendukcapil Surabaya. Selain itu, inovasi e-Lampid juga dapat memberikan kecepatan dalam hal penerbitan dokumen kependudukan jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Kedua hal tersebut membuktikan bahwa inovasi e-Lampid dapat dengan mudah untuk diamati.

Level Inovasi

Pada dasarnya inovasi memiliki level yang nantinya akan menunjukkan sejauh mana dampak yang akan ditimbulkan. Dampak yang ditimbulkan akan bervariasi sesuai dengan masing-masing level inovasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan level inovasi yang disampaikan oleh Mulgan dan Albury. Menurut beliau level inovasi dibagi menjadi 3 level, yaitu *incremental*, radikal, dan *transformative* (Muluk, 2008). Berdasarkan temuan di lapangan, inovasi kependudukan e-Lampid termasuk dalam level inovasi *incremental*. Hal ini ditunjukkan dengan dampak yang ditimbulkan inovasi e-Lampid yaitu perubahan-perubahan kecil. Perubahan kecil tersebut meliputi perubahan pada bentuk pelayanan, mekanisme pelayanan dan proses pelayanan. Dilihat dari perubahan bentuk pelayanan, inovasi e-Lampid menawarkan kemudahan dan kecepatan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

Kategori Inovasi

Menurut Christensen dan Laergreid dalam Muluk terdapat dua kategori inovasi yang digunakan untuk mengukur tingkat inovasi, yaitu inovasi terusan dan inovasi terputus (Muluk, 2008). Inovasi terusan (*sustaining innovation*) yaitu proses inovasi yang membawa perubahan baru, namun tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang berjalan atau produk yang sudah ada. Sedangkan inovasi terputus (*discontinues innovation*) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Berdasarkan dari hasil pengamatan di lapangan, inovasi kependudukan e-Lampid termasuk dalam kategori inovasi terusan atau *sustaining innovation*. Hal ini dikarenakan inovasi e-Lampid menimbulkan perubahan-perubahan baru, tetapi masih mendasarkan diri pada kondisi pelayanan yang ada sebelumnya. Perubahan hanya terletak pada cara yang dilakukan warga dalam mendaftarkan diri sebagai pemohon

pengurusan dokumen kependudukan. Dari sebelumnya mendaftarkan diri dengan cara mendatangi kantor Dispendukcapil, kali ini dengan adanya e-Lampid pemohon dapat mendaftarkan diri dimana saja dan kapan saja secara online agar data pemohon langsung masuk pada database yang nantinya akan memudahkan Dispendukcapil dalam proses penerbitan dokumen. Sedangkan verifikasi berkas dilakukan sama dengan sebelum adanya inovasi, yaitu masih tetap dengan cara pemohon mendatangi kantor tempat pengurusan dengan membawa berkas-berkas yang diperlukan.

Tipologi Inovasi

Mulgan dan Albury berpendapat bahwa sedikitnya terdapat 5 tipologi inovasi, yaitu inovasi produk atau layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem (Muluk, 2008). Dari kelima tipologi yang ada, inovasi kependudukan e-Lampid tergolong dalam 4 tipologi, yaitu inovasi produk atau layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, dan inovasi dalam strategi dan kebijakan. Berikut akan dijelaskan kesesuaian inovasi e-Lampid dengan masing-masing tipologi inovasi:

a. Inovasi produk/layanan

Inovasi produk atau layanan merupakan inovasi yang menunjukkan adanya perubahan bentuk dan desain dari produk atau layanan yang ada sebelumnya. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun meningkatkan citra dari suatu produk. Dalam merancang inovasi produk atau layanan, terdapat 2 jenis yaitu menciptakan produk baru dan memodifikasi produk yang lama. Sedangkan inovasi kependudukan e-Lampid termasuk dalam jenis inovasi produk atau layanan dengan cara menciptakan produk baru. Inovasi e-Lampid ini dikatakan baru karena bentuk, nama, cara penggunaan, hingga mekanisme pelayanan berbeda dengan pelayanan yang ada sebelumnya.

b. Inovasi proses pelayanan

Dalam kegiatan operasional, sebuah organisasi harus menyederhanakan proses kerja untuk memperoleh efisiensi, atau menemukan proses yang sama sekali baru dengan meninggalkan proses operasi yang lama demi membuat loncatan dalam pencapaian hasil kerja organisasi. Kegiatan demikian dalam lingkup pelayanan publik dapat dikatakan sebagai inovasi proses pelayanan. Pada penelitian ini, inovasi e-Lampid dapat dikatakan termasuk dalam inovasi proses pelayanan karena terjadi pemotongan proses pelayanan dalam serangkaian mekanisme pelayanan yang ada sebelum adanya inovasi e-Lampid. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, inovasi proses terlihat pada proses pengetikan ulang data yang ditulis warga pada blanko pendaftaran oleh pegawai Dispendukcapil. Kini dengan adanya e-

Lampid yang telah memanfaatkan sistem yang terintegrasi, pegawai Dispendukcapil tidak perlu mengetik ulang data dari warga tersebut, karena warga telah menginput data secara digital pada saat pendaftaran sebagai pemohon dengan cara online dan langsung masuk pada *database*. Oleh karena itu, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan memberikan hasil pada proses penerbitan yang hanya memakan waktu selama 3 hari.

c. Inovasi metode pelayanan

Inovasi metode pelayanan merupakan bentuk inovasi yang menunjukkan adanya perubahan dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan. Adanya inovasi metode pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna layanan. Inovasi kependudukan e-Lampid dapat dikatakan sebagai inovasi metode pelayanan dikarenakan inovasi ini dapat menggantikan sebagian peran petugas loket pelayanan yang bertugas untuk melayani warga dalam mengurus dokumen kependudukan. Inovasi e-Lampid dapat menggantikan peran pegawai Dispendukcapil dalam membantu warga melakukan pendaftaran sebagai pemohon. Tidak hanya pegawai Dispendukcapil Surabaya, kini warga yang menggunakan inovasi e-Lampid ini ada yang dilayani pegawai kelurahan, pegawai kecamatan, pegawai fakes (fasilitas kesehatan), maupun pegawai UPT pemakaman sesuai dengan tempat pengurusan yang dipilih pada saat pendaftaran. Selain itu, inovasi e-Lampid juga dapat melayani pengguna dengan bantuan internet. Inovasi e-Lampid ini menunjukkan bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan, warga tidak harus berinteraksi dengan pegawai Dispendukcapil. Sehingga dengan perubahan metode pelayanan ini warga menjadi lebih puas karena tidak harus mengantri di loket pelayanan Dispendukcapil.

d. Inovasi strategi dan kebijakan

Inovasi dalam strategi dan kebijakan merupakan inovasi yang terbentuk dari adanya perubahan visi, misi, tujuan, dan strategi baru. Dilakukannya perubahan-perubahan tersebut berawal dari realita yang ada menunjukkan keadaan yang tidak baik atau bisa disebut adanya permasalahan. Oleh karena itu, perubahan yang dilakukan tersebut merupakan sebuah upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada. Inovasi kependudukan e-Lampid juga termasuk dalam inovasi strategi dan kebijakan, karena pada dasarnya adanya inovasi e-Lampid ini berawal dari permasalahan yang ada pada pelayanan kependudukan yang meliputi volume antrean yang membludak, proses penerbitan dokumen yang lama, hingga maraknya percaloan. Berangkat dari permasalahan-permasalahan itulah akhirnya pihak Dispendukcapil selaku penyelenggara layanan kependudukan melakukan perubahan visi, misi, tujuan, strategi serta kebijakan hingga lahirnya inovasi e-Lampid.

Inovasi E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada pengguna layanan yang ditentukan oleh layanan yang diterima (*performance/perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expectation/expected service*). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan inovasi e-Lampid yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Surabaya. Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti di lapangan, implementasi inovasi e-Lampid telah berhasil memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya kelima indikator kualitas pelayanan publik, sehingga dapat tercipta kesesuaian layanan yang diharapkan warga dengan layanan yang diterima warga. Indikator pelayanan publik yang digunakan peneliti adalah indikator SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, yakni indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Berikut penjelasan mengenai kualitas pelayanan e-Lampid berdasarkan kelima indikator kualitas pelayanan publik :

a. *Tangible*

Tangible pada konteks penelitian ini meliputi bukti fisik, sarana maupun prasarana pada suatu pelayanan. Warga sebagai penerima layanan pada inovasi e-Lampid sudah relatif merasa dimudahkan dalam hal pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Kemudahan mengakses e-Lampid dirasakan oleh warga selain dengan menggunakan fasilitas pribadi, warga juga sangat terbantu dengan adanya fasilitas umum pada inovasi e-Lampid. Akan tetapi fasilitas umum tersebut belum maksimal dalam membantu warga untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini ditunjukkan dari segi kualitas dan kuantitas. Pertama dari segi kualitas, kecepatan internet pada mesin e-Kios yang masih rendah, sehingga pada saat input data memakan waktu yang cukup lama. Selain itu juga sering terjadi *error* saat input data

b. *Reliability*

Reliability merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kehandalan dari penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, *reliability* Dispendukcapil Surabaya dalam menyelenggarakan inovasi e-Lampid sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan pengelolaan inovasi e-Lampid yang dilakukan Dispendukcapil sudah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan. Terlihat dari kesesuaian prosedur pelayanan dengan layanan aktual yang dialami warga dan tidak terjadi

penyimpangan selama proses pelayanan dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

c. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap penyelenggara layanan terhadap pelanggan dalam proses pelayanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, daya tanggap Dispendukcapil Surabaya telah mengalami improvisasi dalam memberikan pelayanan dan dalam hal menerima keluhan warga. Hal ini ditunjukkan dengan keputusan Dispendukcapil Surabaya untuk menambah opsi atau pilihan untuk wadah pengaduan publik. Sebagai bentuk upaya untuk terus mengikuti kemajuan zaman, Dispendukcapil menambah wadah pengaduan untuk warga yang berbasis teknologi dan informasi yaitu Suara Warga yang dapat diakses pada *website* resmi Dispendukcapil Surabaya.

Selain itu daya tanggap juga terlihat dari petugas Dispendukcapil Surabaya yang cekatan dalam membantu warga yang mengalami kesulitan menggunakan e-Lampid dengan memberikan informasi tentang proses pelayanan dengan jelas dan jujur kepada warga.

d. *Assurance*

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada calon pengguna suatu layanan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya jaminan pelayanan yang dijanjikan pada suatu layanan. Jaminan pelayanan pada inovasi e-Lampid adalah kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, jaminan pelayanan yang dijanjikan oleh Dispendukcapil Surabaya ini relatif telah berjalan sesuai yaitu mudah dan cepat. Hal ini ditunjukkan dengan warga melakukan pendaftaran *online* melalui *website* e-Lampid dimanapun dan kapanpun dengan memanfaatkan sarana dan prasarana teknologi informasi, dan juga warga dapat mengurus dokumen administrasi kependudukan di kelurahan sesuai domisili. Selain itu kemudahan juga dirasakan warga pada prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit, dokumen selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, dan proses pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis.

e. *Emphaty*

Yang dimaksud *emphaty* dalam konteks penelitian ini adalah bentuk perhatian yang dilakukan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, petugas Dispendukcapil telah bersikap empati dalam memberikan pelayanan kepada warga. Hal ini

ditunjukkan dengan petugas dalam melayani warga telah memberikan informasi yang dibutuhkan warga dengan jelas dan jujur, petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada warga. Dalam hal daya tanggap, petugas Dispendukcapil Surabaya cekatan ketika mendapati warga yang sedang menghadapi kesulitan dalam menggunakan e-Lampid. Selain itu, petugas juga tidak membedakan warga dengan cara menyamaratakan pelayanan yang diberikan

Saran

Meskipun secara keseluruhan inovasi e-Lampid yang diselenggarakan Dispendukcapil Surabaya telah diterapkan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dilakukan adanya perbaikan. Hal ini bertujuan untuk lebih mendukung upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Hal-hal yang perlu diperbaiki antara lain sebagai berikut:

Tangible :

- Dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada warga, Dispendukcapil Surabaya khususnya bagian Seksi SIAK Dispendukcapil Surabaya perlu berkoordinasi dengan pihak Dinkominfo Surabaya terkait dengan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk fasilitas umum inovasi e-Lampid yaitu mesin e-Kios di kantor Dispendukcapil Surabaya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini mengingat pentingnya mesin e-Kios bagi warga yang secara pribadi belum memiliki sarana penunjang untuk mengakses e-Lampid.
- Perlu disediakan tenaga kerja khusus untuk mendampingi dan membantu warga dalam menggunakan mesin e-Kios. Hal ini mengingat tidak semua warga mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai cara penggunaan alat elektronik atau teknologi informasi.
- Perlu disediakan papan informasi yang di dalamnya terdapat informasi dasar mengenai alur pelayanan pada pelayanan e-Lampid, maupun tata cara penggunaan mesin e-Kios. Hal ini bermaksudkan agar warga dapat mengerti betul mengenai inovasi e-Lampid dan alur pelayanan e-Lampid, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman selama proses pelayanan berlangsung. Terlebih lagi jika pada papan informasi ditambahkan kelebihan dari penggunaan pelayanan e-Lampid dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, sehingga dapat menarik perhatian warga untuk beralih menggunakan pelayanan inovasi e-Lampid.

Reliability :

- Perlu diadakan sosialisasi yang lebih intensif secara bertahap dan menyeluruh kepada warga

Surabaya terkait adanya inovasi kependudukan e-Lampid. Hal ini mengingat masih terdapat warga yang belum mengetahui tentang keberadaan inovasi e-Lampid yang telah diterapkan oleh Dispendukcapil Surabaya selama kurang lebih 3 tahun. Selain dengan cara sosialisasi bertatap muka, sosialisasi e-Lampid juga dapat digencarkan melalui media massa maupun media sosial, misalnya *facebook*, *twitter*, *youtube* atau *instagram*. Hal ini dikarenakan kehadiran media sosial saat ini dapat dimanfaatkan menjadi wadah yang strategis untuk sosialisasi program pemerintah kepada publik.

Responsiveness :

- Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan, Dispendukcapil Surabaya perlu memperhatikan keluhan yang disampaikan warga dan nantinya dapat dijadikan bahan untuk evaluasi. Oleh karena itu, daya tanggap Dispendukcapil dalam merespon keluhan dari warga perlu dimaksimalkan. Alangkah baiknya jika semua keluhan maupun pertanyaan dari warga yang disampaikan pada Suara Warga dapat terjawab meskipun memiliki kemiripan. Hal ini mengingat respon yang diberikan Dispendukcapil dengan menjawab pertanyaan warga dapat mempengaruhi persepsi warga dalam menilai ketanggapan instansi.

Assurance :

- Pemerintah Kota Surabaya melalui instansi terkait yakni Dinkominfo Kota Surabaya, perlu mengencangkan sosialisasi program BLC (*Boarding Learning Center*) milik pemkot yang merupakan sarana pembelajaran komputer dan internet gratis bagi warga Surabaya sebagai upaya untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat dan mendorong tumbuhnya berbagai inovasi. Di BLC warga dapat belajar mengenal dan menggunakan teknologi, agar nantinya warga tidak kesulitan dalam menghadapi inovasi pada pelayanan publik khususnya yang berbasis teknologi seperti e-Lampid.

Emphaty :

- Kualitas pegawai Dispendukcapil Surabaya dalam memberikan empati kepada pelanggan disetiap proses pelayanan administrasi kependudukan perlu dipertahankan. Interaksi yang terbentuk antara pegawai dengan pelanggan saat proses pelayanan berlangsung merupakan hal yang tidak bisa

dikesampingkan. Hal ini mengingat interaksi tersebut dapat mempengaruhi persepsi pelanggan dalam menilai suatu kualitas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Undang-undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Buku

Anatan, L., & Ellitan, L. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.

Basuki, S. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Buddy, I. (2000). *Total Quality Management: Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.

Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Havianto, A. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Skripsi Universitas Airlangga.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Kencana.

Kurniawan, L. J., & Najih, M. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing.

- Kusuma, S. T. (1987). *Psiko Diagnostik*. Yogyakarta: SGLB Negeri Yogyakarta.
- Moenir, H. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Bayumedia Publishing.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nogi, H. (2005). *Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Nur, D. (2014). *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Surabaya: Skripsi Universitas Airlangga.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Satori, D., & Komariah, A. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refka Aditama.
- Sinambela, L. P. (1992). *Ilmu dan Budaya Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soekarwo, d. (2006). *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Subagyo, P. J. (1997). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metod Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Widi, R. K. (2010). *Asas Metodologi Penelitian Sebuah Pengenalan dan Penuntutan Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Windrum, P., & Koch, P. (2009). *Innovation in Publik Sector Services*. Chelthenham: Edward Elgar Publishing.