

ABSTRAK

Pelayanan publik sudah menjadi perhatian dan bagian penting bagi setiap individu. Setiap individu dari masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dalam bidang apapun, salah satunya yang terkait dengan administrasi kependudukan. E-Lampid dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang dibuat bertujuan untuk memudahkan masyarakat dan mempercepat proses pengurusan layanan kependudukan. E-Lampid merupakan suatu inovasi layanan yang ada di Kota Surabaya dan merupakan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan e-Lampid di Kota Surabaya ditinjau dari perspektif *new public service*. Tujuh prinsip dalam *new public service* adalah melayani sebagai masyarat, bukan sebagai pelanggan; mencari kepentingan bersama; lebih menekankan nilai kewarganegaraan daripada kewirausahaan; berpikir strategis dan bertindak demokratis; sadar bahwa tanggung jawab tidak sederhana; melayani masyarakat bukan mengandalikan masyarakat; menghargai orang, bukan hanya produktivitas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Teknik penentuan informan berupa teknik *purposive sampling* dan teknik analisis data dengan cara kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Serta yang menjadi lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif *new public service*, secara keseluruhan telah sesuai dengan pelaksanaan e-Lampid di Kota Surabaya, namun belum berjalan dengan maksimal karena masih terdapat masyarakat yang belum merasakan hal yang sama. Dan juga terdapat kendala dalam pelaksanaannya dimana servernya seringkali error atau melemahnya jaringan internet dari e-Lampid yang membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam mengakses layanan e-Lampid tersebut.

Kata Kunci: E-Lampid, New Public Service, Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan

ABSTRACT

Public services have become a concern and an important part of every individual. Every individual from the community is entitled to get good service in any field, one of which is related to population administration. E-Lampid was issued by the Surabaya City Government which was intended to facilitate the community and speed up the process of population service management. E-Lampid is a service innovation in the city of Surabaya and is a Top 40 Public Service Innovation in 2018. The purpose of this study is to determine the implementation of e-Lampid in the city of Surabaya in terms of the perspective of new public services. The seven principles in new public service are serving as a community, not as a customer; seeking mutual interests; emphasizes the value of citizenship rather than entrepreneurship; think strategically and act democratically; aware that responsibility is not simple; serving the community not controlling the community; respect people, not just productivity.

This research uses qualitative research methods with descriptive research type. Data collection techniques are done by observation, in-depth interviews, and documentation study. And the technique of determining the informant in the form of purposive sampling technique and data analysis techniques by means of data condensation, data presentation, and drawing conclusions. As well as the location of the research is the Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

The results showed that based on the perspective of the new public service, as a whole was in accordance with the implementation of e-Lampid in the city of Surabaya, but it had not been running optimally because there were still people who had not felt the same way. And there are also constraints in the implementation where the server is often error or the weakening of the internet network of e-Lampid which makes it difficult for people to access the e-Lampid service.

Keywords: E-Lampid, New Public Service, Public Service, Service Innovation