

KUALITAS PELAYANAN *E-LAMPID*
(ELECTRONIC LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG)
di Dinas KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
(Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian)

Cita Amalia Zulmanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
czulmanda@gmail.com

Dra. Meirinawati, M. AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan suatu instansi pemerintah dalam bentuk sebuah barang, jasa, dan administratif yang dilakukan berdasarkan prinsip dan tanggung jawabnya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan perundang-undangan (MENPAN No. 63/2003). Namun masih banyak masyarakat yang memandang bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah itu masih kurang baik atau tidak berkualitas. Untuk menyelesaikan permasalahan pada pelayanan publik tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada suatu instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai salah satu instansi yang melayani administrasi tentang kependudukan. E-lampid adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan *E-Lampid* (elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (studi pada pelayanan pengurusan akta kelahiran dan kematian). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2012). Fokus dalam penelitian ini menurut Parasuraman (2001) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatann Sipil Kota Surabaya memberikan pelayanan yang cepat dan pelayanan yang baik untuk mendapatkan pelayanan berkualitas. Namun dalam pelaksanaannya masih memiliki kekurangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian yaitu yang pertama fasilitas sarana dan prasarana pembuatan akta kelahiran dan kematian menggunakan E-Lampid, yang kedua kurangnya keakuratan layanan, dan yang terakhir dalam daya tanggap yang masih kurang atau tidak ramah. Sehingga peneliti memberikan saran yaitu memperbaiki alat E-Kios atau megecek alat E-kios secara berkala dan lebih ketat dalam melakukan *training* agar pegawai mengerti *jobdesk* mereka.

Kata Kunci : E-Lampid, Kualitas,Pelayanan.

Abstract

Public service is an effort made by a government agency in the form of a good, service, and administrative that is carried out based on its principles and responsibilities in the context of efforts to meet the needs of society and legislation (MENPAN No. 63/2003). But there are still many people who see that the services provided by the government is still not good or not quality. To solve the problems in public services, it is necessary to improve the quality of service in a government institution as a public service provider that is needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service for service improvement. Department of Population and Civil Registration Surabaya as one of the institutions that serve the administration of demography. E-lampid is an integrated population information system developed and developed by the Surabaya City Government. The purpose of this research is to

know the quality of service of E-Lampid (Electronic Born, Dead, Move, Coming) at Population and Civil Registry Office of Surabaya (study on service of birth certificate and death). The type of this research is descriptive research with qualitative approach. According Sugiono (2012). The focus in this study according to Parasuraman (2001) there are several criteria that become the basis of consumer's assessment of services are Tangible (Direct Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty (Empathy). Data analysis techniques in this study using interactive data model analysis consisting of data collection, data reduction, data presentation and conclusion through interviews and documentation studies. The results of this study indicate that the Department of Population and Civil Registration Surabaya provide fast service and good service to get quality service. However, the implementation still has deficiencies in the service of birth certificate and death, which is the first facility and facility of making birth certificate and death using E-Lampid, second the lack of accuracy of service, and the last in the still less or unfriendly responsiveness. So the researchers provide suggestions that fix E-Kiosk tool or megecek E-kiosk tools regularly and more kettat in training so that employees understand their jobdesk.

Keywords: E-Lampid, Service, Quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan suatu instansi pemerintah dalam bentuk sebuah barang, jasa, dan administratif yang dilakukan berdasarkan prinsip dan tanggung jawabnya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan perundang-undangan (MENPAN No. 63/2003). Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Standar sebuah pelayanan publik adalah mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai raja atau pelanggan,

Namun masih banyak masyarakat yang memandang bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah itu masih kurang baik atau tidak berkualitas. Dari kenyataan saat ini masih banyak pelayanan publik yang diberikan atau dilakukan oleh pemerintah masih dapat dikatakan belum efektif dan efisien. Dalam hal ini terlihat dari masih sering atau banyaknya keluhan dan pengaduan individu masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi (Wahyuni, 2008).

Untuk menyelesaikan permasalahan pada pelayanan publik tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada suatu instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan. Oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik segi kualitas maupun kuantitas.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur No. 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik terbagi menjadi 3 kelompok yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik yang di berikan instansi pemerintahan yang kerap di pergunakan adalah pelayanan administrasi untuk kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24

Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yaitu

“Administrasi Kependudukan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah lembaga resmi pemerintah yang menangani peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan dinas catatan sipil kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak langsung membuat semua masyarakat merasa harus membuat akta kelahiran sehingga dibutuhkan juga motivasi atau dorongan yang diberikan kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya akta kelahiran dan segera membuat akta kelahiran tersebut.

Sejalan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya sebagai salah satu instansi yang melayani administrasi tentang kependudukan. Sebagai lembaga pelayanan kepada masyarakat Dispendukcapil Kota Surabaya dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>)

Bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang bernama *E-Lampid*.

“E-lampid yang merupakan kependekan dari “Elektronik Kelahiran - Kematian - Pindah - Datang” adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota

Surabaya. Aplikasi jagoan Pemkot Surabaya ini merupakan yang pertama kali di Indonesia semenjak awal tahun 2015. Dengan adanya aplikasi *E-Lampid* ini pemerintah kota Surabaya memberikan pelayanan untuk masyarakatnya. Penggunaan *E-Lampid* tentunya berdampak pada perubahan tata cara kerja dan manajemen pada Kelurahan, Kecamatan, maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang tergabung dalam program *E-Lampid* sehingga, pihak-pihak yang terkait dalam penyediaan jasa pelayanan publik tersebut dipaksa harus lebih mengerti dan memahami teknologi baru yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.” (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>.)

Sehingga dengan adanya E-lampid pada Kota Surabaya kebiasaan mengantri atau menunggu lama untuk pembuatan akta kelahiran, kematian, pindah, datangpun menjadi berkurang. Pemerintah Kota Surabaya (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) yang sudah menciptakan *electronic government* untuk masyarakatnya terutama pada pembuatan akta kelahiran dan kematian. Dimana pada layanan ini masyarakat hanya perlu mengupload syarat-syarat akta kelahiran dan kematian. Syarat atau surat yang harus diupload pada layanan akta kelahiran seperti surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran. Selanjutnya pada kematian harus menyertakan surat kematian (*visum*) dari dokter atau paramedis.

Ketika peneliti melakukan penelitian awal yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada pembuatan akta kelahiran. Masalah awal yang ditemui yaitu *trouble* mesin yang ada di dispenduk capil ini sehingga membuat beberapa orang harus mengantri untuk mengunggah berkas akta kelahiran. Hal ini diperkuat dengan wawancara oleh Diana (2017) yang merupakan salah satu masyarakat kota Surabaya yang akan mengurus akta kelahiran anaknya, Diana warga kelurahan dukuh Sutorejo berkata :

“saya sangat mengikuti perkembangan yang dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya. Dalam pembuatan KTPpun saya menggunakan KTP elektronik, maka dari itu disaat saya punya anak, untuk mengurus akta kelahiran saya menggunakan *E-Lampid* yang ada di *E-Kios* tetapi disaat saya sudah menyiapkan berkasnya mesin yang harus digunakan malah mati, *trouble*, atau kadang tidak jelas tulisannya. Sehingga saya harus mengambil keputusan untuk tetap berangkat ke Dinas Kependudukan Kota Surabaya untuk melakukan registrasi akta kelahiran.”

Terkait permasalahan yang terjadi di masyarakat adalah penyesuaian teknologi atau fasilitas baru dalam administrasi *E-Lampid* dalam hal ini sama halnya dengan kurangnya pengetahuan elektronik. Hal ini diungkapkan oleh Ibrahim selaku pengguna *E-Lampid* untuk akte kelahiran :

“Secara teknologi, saya sama sekali tidak pesimis dengan gebrakan yang dilakukan oleh dispenduk capil Surabaya ini. Karena integrasi NIK penduduk Surabaya sangat bagus dan menurut saya adalah terbagus di Indonesia dari sisi teknis, prasarana, dan inovasinya. Hanya saja dalam prakteknya, jauh api dari arang. Praktek pendaftaran online untuk kelahiran anak yang sudah saya lakukan dan sudah mendapatkan nomer pendaftaran, ternyata selama 3 hari saya mengecek di menu monitoring, pihak RT dan RW belum menerima permohonan saya. Terpaksa keesokan harinya saya harus datang secara "offline" ke rumah RT dan RW. Saya tanyakan kepada beliau perihal pendaftaran online ini, dan jawabannya cukup mengejutkan saya karena alasannya berputar-putar seperti hendak menutupi kegagalan teknologinya”

(<https://www.kompasiana.com>)

Dalam permasalahan sering terjadinya *trouble* pada mesin juga terdapat kurangnya pengetahuan teknologi pada penyedia layanan sehingga hal ini tentu saja berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dengan adanya beberapa masalah yang ada dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian pada aplikasi E-Lampid di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan *E-LAMPID* (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (studi pada pelayanan pengurusan Akta kelahiran dan kematian)

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan penelitian untuk mendapatkan data. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang terletak di Jalan tunjungan No. 1-3 Surabaya. Lokasi ini dipilih karena Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu dari 14 SKPD yang memperoleh predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil oleh Ombudsman pada tahun 2014, tidak hanya itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini adalah salah satu

instansi yang memiliki aplikasi yang menjadi andalan Surabaya. Aplikasi ini satu-satunya di Indonesia yang belum dimiliki oleh daerah lain. Namun, masih saja ditemukan beberapa masalah yang terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Hal ini tentu saja berpengaruh dalam kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Fokus ini diambil karena untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian yang terdapat di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Tingkat kesempurnaan dari suatu pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Fokus dalam penelitian ini menurut Parasuraman (2001) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu *Tangible* atau bukti fisik, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau tanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, *Empathy* atau empati

Sumber data adalah tempat penulis dapat menemukan data dan informasi yang diperlukan. Berkaitan dengan penelitian ini maka data-data yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan *E-Lampid* di Dispenduk Capil Kota Surabaya. Dalam penelitian ini informasi yang akan diwawancarai yaitu :

- a. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan drh. Irvan Dani Ananda
- b. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu Iswan Arif, ST
- c. Petugas/pegawai Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Seksi Pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian melalui E-lampid.
- d. Masyarakat yaitu masyarakat yang sedang melakukan pembuatan akta kelahiran dan kematian melalui *E-lampid* di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber lain selain sumber data primer. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari data yang telah ada di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan janjinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya memberikan pelayanan yang cepat dan pelayanan yang baik untuk mendapatkan pelayanan berkualitas maka dari itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya ini membuat *E-Lampid*. *E_lampid* ini berfungsi mempermudah masyarakat dalam membuat akta kelahiran dan kematian. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat *E-Lampid* ini

sedetail mungkin sehingga tidak ada kekurangan di dalam pelayanan ini. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan *E-Lampid*nya sendiri atau dari pegawai yang bertugas di mesin *E-Lampid* ini.

Untuk melihat kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya ini peneliti menggunakan teori Parasuraman (2001) yang terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu :

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible atau bukti langsung suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari sebuah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan teknologi lainnya. Yang berupa seperti peralatan yang digunakan selama proses pelayanan berjalan.

Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini secara umum terdiri dari gedung yang luas, ruang tunggu yang luas, kursi tunggu yang banyak, lift dan lain-lain. Secara umum sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya ini lebih luas dari pada gedung sebelumnya. Dan di gedung juga terdapat fasilitas AC juga agar pengguna jasa yang mengantri tidak kepanasan.

Adapun fasilitas sarana dan prasarana lainnya yang menjadi nilai lebih bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya yaitu E-Kios dimana ini adalah salah satu fasilitas elektronik untuk pengguna jasa *E-Lampid*. Layanan yang ada di dalam aplikasi *E-Lampid* ini terdapat layanan lahir, mati, pindah, dan datang. Dalam hal ini mempermudah masyarakat untuk membuat surat penting contohnya akta kelahiran dan kematian. Namun dalam *software* atau perangkat lunak ini memanglah rentan dan sering terjadi *trouble* yang berkepanjangan. Namun dalam *hardware E-Lampid* ini sangatlah baik karena fasilitas ini mendukung masyarakat untuk mengurus akta kelahiran dan kematian.

Selain itu terkait dengan penampilan pegawai juga termasuk dalam dimensi ini, penampilan pegawai ini merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan. Pegawai yang berpenampilan baik dan sopan akan mendapatkan nilai positif dari pengguna jasa apabila penampilan kurang baik maka akan mendapatkan nilai yang negatif dari pengguna jasa. Oleh karena itu pegawai atau petugas *E-lampid* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini menggunakan pakaian yang sudah ditentukan oleh pihak kantor.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait penampilan petugas atau pegawai yang berada di *E-Lampid* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini dalam melayani para pengguna jasa sudah baik. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya pengguna jasa *E-Lampid*. Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang terkait dengan sarana dan prasarana ini sudah baik hanya saja

ada sedikit yang kurang dan perlu diperbaiki agar pelayanan menjadi lebih baik atau maksimal.

b. Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan yaitu merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap yang empatik, dan akurasi yang tinggi. Dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, dimensi *reliability* berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan petugas *E-Kios* dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan akta kelahiran dan kematian terhadap pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Terkait dengan kecepatan dan keakuratan layanan para petugas dalam melayani pengguna jasa merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pengguna jasa dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan instansi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan mengenai keakuratan waktu yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik, namun dalam permasalahan keakuratan layanan masih terbilang kurang. Hal ini terlihat dari hasil wawancara oleh beberapa pengguna jasa yang sedang mengurus permohonan akta kelahiran dan kematian.

c. Responsive (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari petugas atau pegawai dalam menerima keluhan dari pelanggan atau pengguna jasa, serta keinginan atau upaya yang kuat oleh petugas atau pegawai dalam pengguna jasa secara cepat dan tepat.

Terkait keinginan atau upaya kuat oleh para pegawai *E-Lampid* dalam membantu pengguna jasa secara tepat dan cepat, hal ini juga merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan keluhan, pertanyaan, dan masalah dari pengguna jasa maka akan berdampak pada kepuasan para pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas *E-Lampid* dalam membantu pengguna jasa pada pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan beberapa usaha yaitu dengan sigap membantu ketika para pengguna jasa mengalami kesulitan.

Namun pada saat melakukan wawancara dengan pengguna jasa terbukti bahwasanya dalam daya tanggap ini para pengguna jasa masih mengatakan belum sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik. Pengguna jasa *E-Lampid* menjawab bahwasanya pegawai atau petugas *E-Lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini masih memberikan sikap yang tidak ramah, tidak cepat, dan tidak memuaskan pengguna layanan. Utamanya dalam hal ini adalah sebuah respon atau responsive pegawai kepada pengguna jasa dalam

mengatasi trouble ini masih sangat kurang karena menganggap itu bukanlah keahliannya dalam mengatasi trouble. Sehingga layanan ini membutuhkan waktu banyak untuk membuat akta kelahiran dan kematian.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri atas kredibilitas, keamanan, sopan santunan pegawai. Dimensi *assurance* meliputi jaminan atas layanan pembuatan akta kelahiran dan kematian dalam waktu 7 hari kerja oleh petugas kepada pengguna jasa.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa ialah pembuatan Akta kelahiran dan Kematian yang jadi paling cepat 3 hari dan paling lambat 7 hari kerja. Dalam dimensi jaminan terdapat pengetahuan dimana dalam dimensi ini memuat wawancara pengguna jasa yang hasilnya pengguna jasa merasa belum puas dengan pelayanan ini karena menurut pengguna jasa para pegawai atau petugas *E-Lampid* masih memiliki kekurangan seperti kurangnya pengetahuan dalam pelayanan aplikasi *E-Lampid*.

Selain itu terbukti juga di wawancara pada pengguna jasa tentang kesopanan. Dalam kualitas pelayanan dimensi daya tanggap terdapat kesopanan yang menjadi alat ukur untuk menngerti kepuasan masyarakat dan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan. Dalam hal ini terbukti dengan wawancara kepada pengguna jasa *E-Lampid* yang mengalami kebingungan merasa tidak dianggap malah seakan mereka (pegawai) acuh dengan pengguna jasa yang tidak tahu bagaimana penggunaan *E-Lampid* ini.

Terkait dengan komunikasi semua pegawai dan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini sudah memberikan pelayanan secara baik. Masalah komunikasi pengguna jasa dengan pegawai menurut mereka (pegawai) sudah baik. Tetapi terbukti dengan wawancara yang dilakukan dengan para pengguna jasa yang menurut mereka komunikasi dalam penjelasan penggunaan *E-Lampid* ini kurang dan kurang dalam komunikasi kesalahan pengunggahan data.

e. Empaty (Empati)

Empati yaitu cara memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus dan bersifat individu kepada para pengguna jasa sebagai upaya memahami kebutuhan pelanggan dimana suatu diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhannya, serta memiliki pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Terkait dengan dimensi ini pihak Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Surabaya telah memberikan suatu pelayanan khusus untuk penyandang cacat dan lanjut usia. Untuk para pengguna jasa yang penyandang cacat dan usia lanjut tidak perlu repot-repot melakukan pengurusan akta kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Karena pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya kini telah memberikan suatu pelayanan khusus diperuntukkan para pengguna jasa cacat dan

lanjut usia. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa yang cacat yaitu para pengguna jasa tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena pegawai akan datang sendiri ke rumah untuk melakukan pengambilan data. Kemudian tidak hanya itu fasilitas yang diberikan kepada pengguna jasa yaitu para pengguna jasa jikalau datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya akan dapat fasilitas kursi roda untuk pengguna jasa yang cacat dan usia lanjut. Dengan begitu para pengguna jasa tidak ada alasan lagi untuk tidak membuat akta kelahiran dan kematian karena kita sudah memberikan pelayanan yang baik untuk penyandang cacat dan usia lanjut.

Hal tersebut merupakan salah satu penerapan dari rasa empati pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya kepada penyandang cacat dan usia lanjut. Dengan adanya itu para pengguna jasa yang cacat dan usia lanjut merasa senang dan tenang karena dengan adanya fasilitas ini semua jadi mudah. Maka dapat dikatakan rasa empati dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini sudah berhasil dan baik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai Kualitas Pelayanan E-Lampid di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya khususnya pada pembuatan akta kelahiran dan kematian yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian menggunakan E-lampid di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu

Tangible yaitu bukti langsung yang menyangkut sarana prasarana yang perlu diperbaiki yaitu pada alat software di mesin *E-Lampid* agar mesin ini tetap berjalan lancar. Dengan seringnya terjadi *trouble* ini membuat menghambat pembuatan akta kelahiran dan kematian.

Reliability yaitu kemampuan dan keakuratan, dimana dalam dimensi ini kemampuan yang dimaksud adalah pengetahuan pegawai tentang memberikan pelayanan untuk pengguna jasa. Dalam pengetahuan para pegawai tentang *E-Lampid* dapat dikatakan kurang karena pegawai masih banyak bertanya tentang apa saja persyaratan yang harus dipenuhi para pengguna jasa. Dengan kurangnya pengetahuan pegawai membuat para pengguna jasa bingung dan membuat proses pembuatan akta kelahiran dan kematian tidak berjalan dengan lancar

Responsive yaitu daya tangkap para petugas atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah baik, namun dalam pelayanan ini perlu di *training* sedikit agar dalam pelayanan ini para pegawai atau petugas *E-Lampid* ini sedikit lebih cekatan dalam merespon para pengguna jasa. Sehingga dengan mudah para pegawai melakukan pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Assurance yaitu jaminan yang meliputi kemampuan dan sikap para pegawai. Dalam dimensi ini terbukti pada wawancara diatas sudah cukup baik, dengan menjanjikan terselesaikan pembuatan akta kelahiran dan kematian paling lambat 7 hari kerja kurang. Dengan mempermudah pembuatan akta kelahiran dan kematian ini membuat para pengguna jasa puas. Selanjutnya dimensi sikap, dalam dimensi sikap ini adalah terdapat kesopanan santunan yang dianggap para pengguna jasa sudah cukup, namun para pengguna jasa merasa ada kurang ketidak responan para pengguna jasa dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian.

Empathy yang ada pada petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat dibilang sudah baik karena pada dasarnya para penjaga dan pegawai mesin *E-Lampid* sudah berusaha melalui memberikan pelayanan khusus untuk para pengguna jasa penyandang cacat dan usia lanjut. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memberi kemudahan untuk proses pembuatan akta kelahiran dan kematian. Bisa dilakukan di rumah dan dapat juga pengguna jasa yang cacat datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah memberikan fasilitas khusus. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian pada mesin *E-Lampid* ini sudah cukup baik. Namun ada yang sedikit perlu diperbaiki masalah sarana dan prasarana, pengetahuan dalam jaminan, dan daya tanggap.

Saran

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat digunakan agar berguna bagi pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian pada *E-Lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, saran tersebut antara lain :

1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang masih kurang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya seperti bagai *software*. Dengan cara memperbaiki alat *E-Kios* atau mengecek alat *E-kios* yang dimana di dalamnya sangat penting untuk pembuatan akta kelahiran dan kematian yaitu *E-Lampid*. Dengan seringnya mengecek alat para pegawai bisa langsung menghubungi petugas teknis yang terkait agar *trouble* tidak berkepanjangan.

2. Pada dimensi *Reliability* dan *Responsive* pada *E-Lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam pengetahuan dan daya tangkap kurang. Supaya tidak terjadi terus menerus antara pegawai dan pengguna jasa bingung. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya harus lebih ketat dalam melakukan *training* agar pegawai mengerti *jobdesk* mereka. Dengan begitu tidak ada lagi kesalahan yang berkaitan dengan kurangnya pengetahuan para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Sehingga pengetahuan para pegawai tentang *E-Lampid* ini sudah bagus itu akan membuat para pegawai dan para pengguna jasa tidak kebingungan, menunggu lama, dan tidak perlu bolak balik ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

3. *Assurance* yaitu jaminan, dalam dimensi ini diharapkan untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memberikan pengumuman atau *banner* bahwasannya pembuatan akta kelahiran dan kematian paling lambat pembuatan 7 hari kerja. Dalam hal ini diharapkan agar tidak adanya kesalah pahaman antara pengguna jasa dan pegawai dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku penguji
- d. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. Selaku penguji
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Otonomi Daerah (SIMDA)*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pres
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava media
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Miles, B.B., dan A.M. Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, UI Press Jakarta
- Parasuraman , A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Susanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Sinambela, Liajan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. BUmiAksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dkk. 2000. *Service, Quality, Satisfaction*, penerbit Andi Yogyakarta
- Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008, *Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik* : Jurnal Administrasi Publik, volume. 4, Nomor. 4, halaman 39-50
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi

- dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bab II pasal 2C
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
- Rakhmah, Arlita. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-EL (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Surabaya* : Jurnal Administrasi Publik, Volume 4 Nomor 9, Universitas Negeri Surabaya
- Susanto Anggi Yowan, Inti Wasiati dan Boedjono. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember*. Jurnal (online) (diakses dari <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/71812/Yowan%20Anggi%20Santoso.pdf?sequence=1> : Volume 1 Nomor 1-16, Universitas Jember.
- Dwi Prasetyo, Octavia. 2015. *Penerapan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya* : Jurnal Administrasi Publik, Volume 3 Nomor 6, Universitas Negeri Surabaya