

KAJIAN MANAJEMEN PELAYANAN: TINJAUAN KRITIS TERHADAP KOMPLEKSITAS LAYANAN AKTA KELAHIRAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KOTA SURABAYA

Aurelia Patricia Putri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
aurelia.20078@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Dispendukcapil Kota Surabaya mencatat, terdapat puluhan ribu warga yang terlambat melaporkan kelahiran bayinya, yang menyebabkan proses penerbitan akta kelahiran terhambat. Selain itu, masih banyak masyarakat yang sampai saat ini menerima pelayanan yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kajian Manajemen Pelayanan: Tinjauan Kritis Terhadap Kompleksitas Layanan Akta Kelahiran Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Di Kota Surabaya. Penelitian ini berfokus pada teori peningkatan kualitas layanan oleh Septiandin (2020) yaitu *Self esteem* (harga diri/ kualitas diri), *Exceed expectation* (memenuhi harapan), *Recovery* (pembenahan), *Vision* (pandangan kedepan), *Improve* (perbaikan), *Care* (perhatian), *Empower* (pemberdayaan). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan akta kelahiran sudah cukup baik, namun masih banyak masalah kompleks seperti seperti *human error*, kurang maksimalnya pemanfaatan teknologi, minimnya pelatihan bagi pegawai, minimnya anggaran, permasalahan ini yang menyebabkan pelayanan akta kurang optimal. Dari hasil penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi yaitu meningkatkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan, memberikan sosialisasi dan pelatihan untuk pegawai, menjaga sarana dan prasarana yang sudah ada serta melengkapi fasilitas yang masih kurang, memanfaatkan dan mensinkronkan teknologi semaksimal mungkin, menciptakan lingkungan yang kondusif serta memberi rasa nyaman dalam pelayanan untuk masyarakat sehingga pelayanan akta kelahiran berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran, Kompleksitas

Abstract

The Surabaya City Dispendukcapil noted that there were tens of thousands of residents who were late in reporting the birth of their babies, which caused the process of issuing birth certificates to be hampered. In addition, there are still many people who have received poor services. This research aims to describe the Service Management Study: A Critical Review of the Complexity of Birth Certificate Services to Improve Service Quality in Surabaya City. This research focuses on the theory of improving service quality by Septiandin (2020), namely *Self esteem* (self-esteem / self-quality), *Exceed expectation* (meeting expectations), *Recovery* (improvement), *Vision* (foresight), *Improve* (improvement), *Care* (attention), *Empower* (empowerment). This research uses a descriptive method with a qualitative approach. With data analysis techniques, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the quality of birth certificate services is quite good, but there are still many complex problems such as human error, lack of maximum utilization of technology, lack of training for employees, lack of budget, these problems cause deed services to be less than optimal. The results of this study resulted in several recommendations, namely increasing a friendly attitude in providing services, providing socialization and training for employees, maintaining existing facilities and infrastructure and completing facilities that are still lacking, utilizing and synchronizing technology as much as possible, creating a conducive environment and providing a sense of comfort in services for the community so that birth certificate services run well.

Keywords: Service Quality, Birth Certificate, Complexity

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 menetapkan bahwa terwujudnya kesejahteraan umum dan pendidikan nasional adalah tujuan utama pembentukan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ini menegaskan peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung pelayanan publik yang baik. Memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada pelayanan publik. Pelayanan publik saat ini menghadapi banyak tantangan yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perubahan zaman, seperti yang dinyatakan dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

Menurut (Sinambela, 2014:4) Memenuhi kebutuhan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Ini mencakup berbagai aspek layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya. Administrasi publik, seperti dijelaskan oleh Pasolong (2019:9), adalah bentuk kerja sama dalam pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif, yang mencakup sejumlah pekerjaan yang dilakukan oleh lembaga atau sebagian orang dalam pemerintahan. Thoha (2007:53) menekankan bahwa orientasi administrasi publik adalah kekuasaan dan kepentingan rakyat. Administrasi publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat dan mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik adalah semua jenis layanan, baik barang publik maupun layanan publik, yang pada dasarnya dilakukan oleh pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi peraturan perundang-undangan. Dalam kasus ini, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat karena masyarakatlah yang akan menentukan kualitas layanan pemerintah. Pendapat masyarakat tentang kualitas layanan akan menjadi acuan atau tolak ukur tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan layanan publik (Artitiantia, 2022:50).

Pelayanan publik yang berkualitas harus transparan, dapat dipertanggungjawabkan, kondisional, tidak diskriminatif, dan adil. Ini adalah prinsip dasar dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aparatur negara sebagai abdi negara memiliki tanggung jawab untuk melindungi, memajukan kesejahteraan, memperbaiki kehidupan masyarakat, dan mempertahankan ketertiban global. Salah satu cara untuk mencapai tujuan ini adalah melalui pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat ditingkatkan melalui pelayanan publik. Keberhasilan dalam pelayanan publik

menunjukkan bahwa pembangunan good governance adalah sesuatu yang nyata dan bisa dicapai.

Pemerintah daerah diberi wewenang oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengurus hal-hal yang berkaitan dengan daerahnya sendiri. Ini termasuk pemberian pelayanan publik yang baik dan efisien. Strategi pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat digunakan oleh pemerintah daerah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Ini termasuk memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada warga. Pada masa Orde Baru, pelayanan publik seringkali tidak efektif dan efisien. Banyak program pelayanan publik yang tidak efektif dan tidak meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara substansial.

Otonomi daerah memberikan kewenangan lebih ke pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola masalah di daerahnya dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas dan kuantitas pelayanan publik. Sejak UU No. 22 Tahun 1999 hingga UU No. 32 Tahun 2014, terjadi perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat adalah tujuan utama otonomi daerah. Desentralisasi mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Masyarakat menjadi lebih peka terhadap kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Selama periode otonomi daerah, aparatur pemerintah harus lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat dan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan. Ini penting untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dan perlu mendapat perhatian karena akan dirasakan oleh konsumen ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Penyedia layanan kesehatan diharapkan dapat memuaskan pelanggan dengan layanan terbaik (Wulur dkk, 2020:72)

Kota Surabaya, yang merupakan kota terbesar kedua di Indonesia, menghadapi tantangan besar dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya bertanggung jawab memberikan layanan yang baik dan maksimal. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Anda dapat menerima layanan seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pindah datang, orang terlantar, ktp-el, perubahan biodata, KK, pindah keluar, dan beberapa layanan informasi lainnya, sesuai kutipan dalam (Zica & Fanida, E.H, 2022:490) Layanan publik melibatkan berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti Pendidikan, Kesehatan, kependudukan dan lainnya.



Gambar 1 Grafik Jumlah Permohonan Informasi Tahun 2023

Sumber: Website Disdukcapil Kota Surabaya Tahun 2023

Berdasarkan gambar diatas jumlah penduduk yang sedemikian besarnya jmlah permohonan untuk layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya meningkat setiap hari. Setidaknya ada 411 permohonan setiap harinya yang membutuhkan pelayanan dari Menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021 dan Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Disdukcapil Surabaya harus memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan akuntabel. Meskipun ada standar pelayanan, Disdukcapil Surabaya masih menghadapi banyak tantangan dalam menyediakan masyarakat dengan administrasi kependudukan berkualitas tinggi. Salah satu manfaat yang signifikan yang diberikan oleh Disdukcapil Surabaya adalah penerbitan akta kelahiran.

Namun, masih banyak masalah terkait ketidakefisienan dan ketidaksiapan dalam pelaksanaannya. Data kependudukan sangat penting untuk perencanaan kebijakan dan layanan publik. Disdukcapil Surabaya harus memastikan bahwa data kependudukan dikelola dengan baik dan akurat.

Tabel 1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Kota Surabaya Tahun 2023

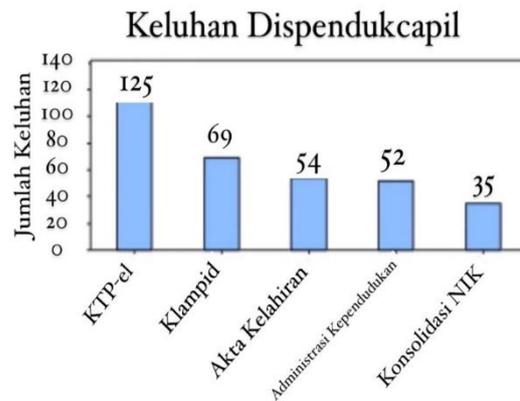
No.	Bulan	Jumlah Penerbitan
1.	Januari	2382
2.	Februari	9263
3.	Maret	2067
4.	April	1877
5.	Mei	10.268
6.	Juni	9349
7.	Juli	6648
8.	Agustus	5998
9.	September	6768
10.	Oktober	6125
11.	November	6009
12.	Desember	5324

Sumber : Data Diolah Peneliti Tahun 2023

Tabel di atas menunjukkan jumlah penerbitan akta kelahiran Sepanjang tahun 2023. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mencatat, terdapat puluhan ribu warga yang terlambat melaporkan kelahiran bayinya. Dengan begitu dalam upaya untuk mengurangi tingginya angka keterlambatan dalam pelaporan kelahiran baru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggandeng 50 rumah sakit dan 104 badan yang menyediakan pelayanan pembuatan dokumen lahir.

Disdukcapil Surabaya telah mengembangkan sistem pelayanan yang terstruktur untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. Ini termasuk penggunaan aplikasi KLAMPID untuk pengajuan permohonan. Proses penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Surabaya melibatkan beberapa langkah mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen yang sudah ber-TTE (Tanda Tangan Elektronik). Meskipun sistem pelayanan sudah ada, masih banyak warga yang terlambat melaporkan kelahiran bayinya. Ini menjadi tantangan besar bagi Disdukcapil Surabaya.

Banyak masyarakat yang memberikan ulasan buruk tentang pelayanan Disdukcapil Surabaya, terutama terkait pelayanan akta kelahiran. Hal ini menunjukkan masih adanya ketidakpuasan masyarakat, jadi untuk meningkatkan pelayanan, Disdukcapil Surabaya perlu meningkatkan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah indikator penting keberhasilan pelayanan. Disdukcapil Surabaya harus terus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat melalui perbaikan pelayanan.



Gambar 2 Grafik Keluhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023

Sumber: Website Disdukcapil Kota Surabaya Tahun 2023

Apabila kita lihat dari grafik diatas masih terdapat banyak keluhan dan kritikan yang masuk dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya harus terus belajar untuk memperbaiki pelayanannya. Penilaian kinerja Disdukcapil Surabaya berdasarkan feedback dari

masyarakat menunjukkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai pelayanan yang optimal. Keluhan dan kritik yang masuk melalui website Disdukcapil Surabaya menunjukkan bahwa masih ada banyak masalah dalam pelayanan yang perlu ditangani secara serius. Untuk mengatasi masalah pelayanan publik, Disdukcapil Surabaya perlu merumuskan strategi yang efektif. dikan di masa pandemi Covid-19. Strategi menurut (Fanida & Meirinawati, 2022:76) adalah suatu rencana terpadu, luas dan terpadu yang menghubungkan keunggulan strategis suatu organisasi dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dapat dicapai. Ini termasuk perbaikan sistem, peningkatan profesionalisme aparatur, dan peningkatan transparansi serta akuntabilitas pelayanan.

METODE

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif karena menggambarkan sebuah fenomena melalui deskripsi dalam bentuk kalimat dan bahasa yang menggunakan metode alamiah. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya, dimana instansi ini merupakan tempat yang bertugas untuk memberikan bantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas dan fungsi lainnya sesuai lingkup tugas yang diberikan yang beralamatkan di Jl. Tunjungan No. 1-3, Surabaya.

Penelitian ini berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Menurut (Septiandini, 2020:153) terdapat beberapa indikator strategi penyelenggaraan publik yang bisa diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Self esteem* (harga diri/ kualitasdiri).
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan)
3. *Recovery* (pembenahan).
4. *Vision* (pandangan kedepan)
5. *Improve* (perbaikan)
6. *Care* (perhatian)
7. *Empower* (pemberdayaan)

Subjek penelitian yaitu Bapak Antonius Rachmat Witarto SE, MM selaku Ketua Tim Kerja Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Ibu Misrini dan Ibu Iri Ambar Wati selaku Pegawai Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dan 6 Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut (Suliyanto, 2018:164) untuk mendapatkan informasi dari responden, peneliti melakukan wawancara tatap muka

sebagai cara mengumpulkan data. Wawancara dapat dilakukan melalui panggilan telepon, telekonferensi, atau melalui obrolan online. Menurut (Suliyanto, 2018:166) observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan semua panca indera, tidak hanya mata. Salah satu cara untuk mengobservasi adalah dengan mendengar, mencium dan lain lain. Panduan observasi adalah alat yang digunakan selama proses observasi. Menurut (Sugiyono, 2016:240) dokumentasi adalah pengumpulan informasi yang relevan dengan topik penelitian, seperti catatan resmi, foto, buku panduan, salin resmi, semuanya dapat digunakan sebagai dokumentasi. Menurut (Suliyanto 2018:169) model teknis analisis data digunakan, yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam kehidupan organisasi masyarakat. Ini mencakup hubungan antara yang menerima dan yang memberikan layanan yang saling memuaskan. Menurut Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah. Pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan kualitasnya harus sesuai harapan pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan strategi yang tepat. Strategi adalah kebijakan dan keputusan penting yang mempengaruhi kinerja keuangan dan melibatkan sumber daya yang signifikan. Berdasarkan hasil studi tentang cara meningkatkan layanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, strategi peningkatan kualitas dapat dianalisis menggunakan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan menurut (Septiandini 2020:153), yang mencakup tujuh indikator: *Self esteem*, *Exceed expectation*, *Recovery*, *Vision*, *Improvement*, *Care*, dan *Empower*.

1. Self Esteem

Harga diri secara umum merujuk pada persepsi positif seseorang terhadap dirinya sendiri. Harga diri terdiri dari dua dimensi: kompetensi (harga diri berbasis kemandirian) dan nilai (harga diri berbasis nilai). Dimensi kompetensi menunjukkan sejauh mana seseorang merasa mampu dan efektif. Teori identitas menyatakan bahwa diri terdiri dari berbagai identitas yang mencerminkan berbagai posisi sosial yang ditempati seseorang dalam struktur sosial yang lebih besar. Makna dalam sebuah identitas mencerminkan pandangan individu tentang dirinya dalam peran tertentu atau "*self-in-role*".

Dalam konteks indikator ini, peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menempatkan seseorang sesuai keahliannya dan menetapkan tugas yang sesuai dengan bidang pelayanan. Menurut observasi peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berusaha menerapkan prinsip "the right man in the right place." (Akbar 2018:2) menyatakan bahwa "the right man in the right place" berarti menempatkan PNS yang tepat pada posisi atau jabatan yang tepat. Penataan organisasi dalam lingkup Pemprov maupun Pemerintah Kabupaten/Kota, termasuk penempatan PNS dalam jabatan struktural, adalah bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk mewujudkan "good governance" dan "clean government" yang berfokus pada reformasi organisasi, sumber daya manusia, dan manajemen birokrasi. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa adaptasi ini belum berjalan sempurna; indikator ini masih menggunakan metode rolling pegawai antara berbagai bidang sebagai uji coba untuk menemukan posisi terbaik bagi karyawan.



Gambar 3 SK Pegawai Dispendukcapil Surabaya

Sumber: Youtube Dispendukcapil Surabaya Tahun 2024

Metode *rolling* penempatan ini sering menimbulkan kendala dan dianggap kurang efektif karena latar belakang pendidikan yang beragam dan belum spesifik sesuai dengan penempatannya. Selain itu, ada keterbatasan anggaran untuk mengikutsertakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelatihan terkait pelayanan dan pengoperasian sistem yang mendukung pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, para pelaksana pelayanan publik harus mengoptimalkan teknologi untuk mengatasi keterbatasan sarana dan memaksimalkan kemampuan pribadi mereka.

Strategi untuk mengatasi kendala-kendala ini termasuk memaksimalkan penggunaan teknologi dalam pelayanan, menggunakan media sosial untuk sosialisasi dan komunikasi antar instansi, dan memastikan penempatan pegawai baru sesuai dengan keahlian, kecakapan, latar belakang pendidikan, kemampuan fisik, dan pengalaman yang dimiliki.

2. Exceed Expectation

Menurut (Septiandini, 2020:153), *exceed expectation* berarti penyelenggara layanan harus memahami keinginan masyarakat dan memastikan bahwa layanan memenuhi harapan masyarakat dengan memenuhi standar. dan mereka merasa puas. Kepuasan ini akan mendorong konsumen untuk terus menggunakan produk tersebut, sedangkan ketidakpuasan akan membuat konsumen kecewa dan berhenti menggunakan produk tersebut (Nirwana, 2004:47). Pendapat lain menyebutkan bahwa Kepuasan adalah evaluasi yang muncul setelah pembelian, yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja nyata dan harapan yang diharapkan sebelum pembelian. Kepuasan ini berasal dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) (Zikmund, 2003).

Kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan pelanggan, yaitu sikap keseluruhan konsumen terhadap barang atau jasa setelah mereka menerimanya. Kepuasan ini dipengaruhi oleh dua variabel kognitif: harapan sebelum pembelian, atau harapan sebelum pembelian, dan *disconfirmation*, yang berarti perbedaan antara harapan sebelum pembelian dan persepsi setelah pembelian (*post-purchase perception*). Konsumen memiliki sasaran tertentu untuk barang atau jasa sebelum pembelian, dan setelah pembelian mereka akan mengevaluasi apakah harapan tersebut terpenuhi atau tidak. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, yang mencakup aspek fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*), memengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh kinerja yang dirasakan dan harapan. Pelanggan tidak akan puas jika kualitas pelayanan di bawah harapan atau melebihi harapan (Mowen & Minor, 2001:223). Penyelenggara layanan harus menunjukkan komitmen tinggi dalam layanan dan menghilangkan stigma negatif untuk membuat pelanggan puas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai penyelenggara layanan, harus berusaha memahami keinginan masyarakat untuk memiliki layanan yang memenuhi standar masyarakat yang diharapkan. Penyediaan layanan diharapkan bersikap ramah, sopan, teliti, dan menguasai pelayanan yang diberikan. Sikap ramah ini diterapkan melalui *Smiling Voice*, yang menurut Nurzal (2023), adalah suara yang tersenyum. *Smiling Voice* penting dalam presentasi karena membantu kita terhubung dengan audiens dan menenangkan pikiran audiens, yang cenderung merefleksikan apa yang kita lakukan.



Gambar 4 Bagian CRM (Customer Relationship Management)

Sumber: Youtube Dispendukcapil Surabaya Tahun 2024

Dari observasi peneliti, program Smiling Voice di bagian CRM (Customer Relationship Management) yang terdiri dari pegawai muda dan mahasiswa magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah memenuhi harapan masyarakat. Namun, masih ada kendala seperti kesalahan manusia (Human Error) yang tidak disengaja, seperti ketidaktercumaan dalam mengerjakan dokumen masyarakat. Kesalahan ini biasanya disebabkan oleh tuntutan kerja yang tinggi. Meskipun demikian, secara keseluruhan masyarakat cukup puas dengan pelayanan, meskipun ada kendala.

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sangat berkomitmen untuk mencapai indikator ini. Tujuannya adalah mengurangi bahkan menghilangkan stigma negatif terkait pelayanan yang lama, berbelit-belit, dan meminimalisir kelalaian dalam memberikan pelayanan.

3. Recovery

Setiap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan harus selalu melakukan pembenahan terhadap hasil kerjanya. Pembenahan ini dapat dilakukan melalui evaluasi yang didasarkan pada kritik dan saran yang diterima. Evaluasi harus dilakukan secara menyeluruh dan teliti agar hasilnya dapat menjadi dasar untuk mengambil keputusan yang tepat dan sesuai dengan harapan. Evaluasi memerlukan waktu yang lama dan melibatkan berbagai sumber daya, karena proses ini melibatkan peninjauan, analisis, dan penilaian terhadap informasi yang dikumpulkan (Frye & Paul, 2012:290). Menurut (Azmi & Sunarno, 2015:35), proses teratur untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan program dikenal sebagai evaluasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya menyediakan wadah pengaduan melalui konsultasi langsung dengan petugas, email, call center, dan aplikasi KLAMPID. Hal ini penting agar segala kekurangan dapat diperbaiki untuk meningkatkan citra dan kualitas pelayanan.

Menurut hasil observasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya belum sepenuhnya memenuhi indikator ini karena kendala dalam pelayanan,

termasuk waktu pelayanan dan sinkronisasi teknologi yang belum sempurna. Kegagalan layanan terjadi ketika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, instansi perlu berhati-hati dalam memberikan pelayanan dan terus melakukan pembenahan. *Service recovery* atau pembenahan pelayanan sangat penting untuk memulihkan kepuasan pelanggan yang merasa tidak puas akibat kegagalan pelayanan.



Gambar 5 Tempat Pengaduan Pelayanan

Sumber: Website Dispendukcapil Surabaya Tahun 2024

Dari gambar diatas dapat dilihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya menanggapi pengaduan dalam waktu 1x24 jam, baik melalui wadah pengaduan yang tersedia maupun *Google review*.

Strategi yang bisa diterapkan adalah aktif meminta pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik harus mengedukasi masyarakat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah menyediakan berbagai sarana untuk pengaduan dan kritik. Wadah-wadah ini akan digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

4. Improvement

Pelaksanaan Pelayanan publik pasti menghadapi banyak masalah dan tantangan dari sisi sumber daya manusia dan pelaksanaan teknis. Oleh karena itu, perbaikan terus diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Di bawah tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mereka berusaha menjalankan program-program perbaikan untuk mengatasi masalah yang ada.



Gambar 6 e-ktir

Sumber: Website Dispendukcapil Surabaya Tahun 2024

Pada gambar diatas salah satu contoh program yang membantu yaitu e-ktir. Program-program ini diharapkan memiliki kriteria tertentu seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, stabil, responsif, dan sesuai. Sebuah proyek dianggap berhasil jika menghasilkan unit produk yang memuaskan.

Menurut Alodia (2015), Program tidak dapat mencapai tujuan mereka sendiri karena banyak bagian pentingnya bergantung satu sama lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam area perubahan—manajemen perubahan, penataan tata laksana, sistem manajemen SDM, peningkatan akuntabilitas kinerja, peningkatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan—telah menjadi fokus dari program perbaikan.



Gambar 7 tim "center of excellent"

Sumber: Website Dispendukcapil Surabaya Tahun 2024

Misalnya, pembentukan tim "center of excellent" untuk perbaikan berkelanjutan atas kinerja internal dinas. Partisipasi aktif dari masyarakat juga diperlukan selain partisipasi pegawai. Selain itu, upaya perbaikan juga dilakukan pada sarana prasarana untuk menunjang kenyamanan masyarakat saat mengurus dokumen.

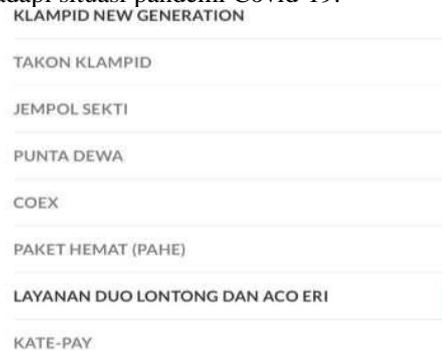
Evaluasi program diperlukan untuk mengetahui apakah program yang dijalankan berhasil dan menghasilkan perbaikan dalam pelayanan. Evaluasi program melihat nilai program dan membuat saran untuk perbaikan dan keberhasilan.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diterapkan adalah mewujudkan komitmen dari setiap pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menambahkan program-program yang lebih banyak melibatkan masyarakat, dengan tujuan merangkul masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas

pelayanan, serta mengembangkan teknologi yang sudah diterapkan.

5. Vision

Pada indikator ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya seharusnya bisa memprediksi kebutuhan masyarakat di masa mendatang. Menurut Lewin dalam (Kalakoski dkk, 1994:473), orientasi masa depan adalah gambaran seseorang mengenai tujuan, harapan, dan perhatian di masa depan. Orientasi masa depan sebagai "possible selves" yaitu gambaran positif dan negatif yang ditetapkan untuk masa depan. Orientasi masa depan adalah gambaran positif mengenai harapan dan perhatian di masa kini yang relevan untuk inovasi pelayanan di masa depan. Menurut (Yulivan & Anriani, 2022:240) konsep kepemimpinan dan strategi organisasi sangat diperlukan dan relevan dengan kondisi di Indonesia, khususnya bagi organisasi yang akan menghadapi tantangan masa depan seperti dalam menghadapi situasi pandemi Covid-19.



Gambar 8 Inovasi Aplikasi dan Layanan

Sumber: Website Dispendukcapil Surabaya Tahun 2024

Hasil observasi menunjukkan bahwa adaptasi sistem pelayanan, seperti melalui aplikasi KLAMPID, Jempol Sekti, Punta Dewa, Coex, Pahe, Layanan Duo Lontong dan Aco Eri, Kate-Pay, serta Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), adalah langkah wajar untuk mencari bentuk pelayanan terbaik. Inovasi ini bertujuan mengakomodir pelayanan yang dapat diakses dengan mudah di masa depan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya perlu memprediksi tren industri dan pelayanan beberapa tahun ke depan, mengidentifikasi tantangan, peluang, serta langkah yang tepat untuk menghadapinya. Perencanaan ini penting untuk mengakomodir kebutuhan jangka panjang. Namun, kendala yang dihadapi adalah ketidakmampuan penyelenggara pelayanan mengidentifikasi kebutuhan jangka panjang akibat kurang terampilnya SDM dalam menganalisis kebutuhan masa depan.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan berfokus pada

adaptasi sistem baru yang belum dijalankan, seperti sistem perencanaan jangka panjang. Dengan begitu, pelayanan dapat berkembang dan terlaksana semaksimal mungkin sambil menunggu kesiapan sumber daya dan stabilitas finansial instansi ini.

6. Care

Perhatian adalah elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Perhatian, atau Salah satu dari banyak gejala psikologis manusia adalah atensi. Perhatian berasal dari aktivitas jiwa yang dilakukan oleh otak dan indera. Selain itu, perhatian merupakan pemusatan gabungan dari semua tindakan seseorang yang ditujukan pada sesuatu atau sekumpulan objek. Perhatian adalah reaksi normal dari organisme dan kesadaran, yang menyebabkan aktivitas yang lebih tinggi, konsentrasi yang lebih tinggi, dan kesadaran yang lebih sedikit terhadap suatu objek. Perhatian sebagai kegiatan jiwa. Ini dapat digambarkan sebagai proses pemusatan fase atau elemen pengalaman sambil mengabaikan yang lain. Didasarkan pada definisi-definisi tersebut, perhatian dapat didefinisikan sebagai kegiatan seseorang yang terkonsentrasi pada suatu objek atau sekumpulan objek, yang melibatkan aktivitas, konsentrasi, dan kesadaran..

Perhatian yang diberikan diharapkan mampu memecahkan masalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta memberikan solusi bagi masyarakat. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa selain perhatian dengan memberi solusi, bentuk perhatian lainnya dari penyelenggara pelayanan, khususnya pada bagian pengurusan akta kelahiran, adalah dengan melakukan pengingat kepada masyarakat agar tidak takut mengurus dokumen kependudukan. Hal ini karena masyarakat sering menunda-nunda pengurusan dokumen akibat stigma negatif yang berkembang.



Gambar 9 Café Adminduk

Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2024

Bentuk perhatian lain dari Disdukcapil Kota Surabaya adalah dengan menyediakan layanan konsultasi di Café Pelayanan Adminduk, tempat masyarakat bisa berkonsultasi terkait masalah yang mereka hadapi. Di sana, setiap masyarakat yang datang akan didampingi oleh seorang petugas untuk menyelesaikan masalah mereka.

Meskipun perhatian terus diberikan kepada masyarakat, implementasinya masih terkendala oleh stigma negatif bahwa layanan ini berbelit-belit, rumit, dan mahal. Strategi yang dapat diambil adalah terus mengedukasi masyarakat bahwa pelayanan adalah bagian dari kemudahan. Edukasi ini bisa dilakukan melalui penyampaian informasi secara langsung maupun sosialisasi melalui media sosial, banner yang mudah terbaca, dan pemberitahuan secara lisan.

7. Empower

Indikator ini terkait dengan pemberdayaan penyelenggara pelayanan melalui pembelajaran dari pengalaman dan pelatihan bagi para pelayan publik. Konsep pemberdayaan muncul dari upaya memperkuat modal sosial dalam suatu kelompok masyarakat (Zubaedi, 2013:35). Dalam konteks perubahan organisasi, pemberdayaan berkaitan dengan memberikan masyarakat rasa otonomi, kompetensi, dan keterhubungan. Hal ini dapat mengarah pada keberhasilan implementasi inisiatif perubahan dengan menghasilkan energi dan dukungan dari mereka yang terlibat. Pendapat lain menyatakan bahwa Upaya untuk meningkatkan martabat dan martabat kelompok orang yang hidup dalam kemiskinan dan keterbelakangan dikenal sebagai pemberdayaan masyarakat (Sudarmanto, 2020:124).

Menurut observasi peneliti, Pemberdayaan sangat penting karena pelayanan diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. adalah faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sebagai faktor pendukung, para pegawai harus memenuhi indikator ini dengan mengikuti serangkaian pelatihan dan peningkatan kemampuan seperti job training.





Gambar 10 Pelatihan

Sumber: Website Dispendukcapil Tahun 2024

Pelaksanaan pelatihan ini tentunya memerlukan dukungan dari pimpinan birokrasi, baik dukungan moral maupun materi, mengingat pelatihan membutuhkan anggaran khusus. Selain itu, Dispendukcapil juga berupaya melakukan monitoring dan evaluasi SOP Pelayanan serta penilaian kinerja unit melalui aplikasi e-performance.

Meskipun dalam pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya belum atau kurang memberikan pelatihan kepada para pegawai, dan para pegawai yang masuk serta bertugas tidak memiliki sertifikasi khusus. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran untuk melibatkan pegawai dalam pelatihan dan bimbingan teknis terkait pelayanan masih menjadi masalah hingga akhir penelitian.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah indikator ini adalah dengan memberikan pengarahan melalui divisi masing-masing untuk mempelajari secara mandiri hal-hal yang berkaitan dengan penyediaan layanan melalui internet (seperti konten online, video di YouTube, dan sebagainya), serta optimalisasi teknologi saat ini pada aplikasi e-performance.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP sebagai dosen pembimbing skripsi penulis
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP dan Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP selaku dosen penguji dari seminar proposal hingga sidang akhir
3. Seluruh bapak/ibu dosen program studi S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga
4. Pihak-pihak terkait yang telah membantu dan memberikan dukungan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian di bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa strategi untuk meningkatkan

pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah berhasil dan diterima oleh masyarakat, meskipun masih terdapat permasalahan dan kebutuhan peningkatan layanan. DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya terus berusaha menyelesaikan masalah tersebut. Kesimpulan ini didasarkan pada tujuh indikator strategi peningkatan kualitas, yaitu *Self-esteem* (harga diri/kualitas diri), *Exceed expectation* (memenuhi harapan), *Recovery* (pembenahan), *Vision* (pandangan ke depan), *Improve* (perbaikan), *Care* (perhatian), dan *Empower* (pemberdayaan).

Pada indikator *self-esteem* atau harga diri, Strategi ini telah diimplementasikan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terbukti dari kinerja pegawai yang maksimal dalam melayani masyarakat. Komunikasi pemberi layanan dan kesigapan pegawai cukup memuaskan, dan pegawai ditempatkan sesuai keahlian mereka, meskipun penempatan tersebut kurang optimal karena sistem rolling dari satu bagian ke bagian lain memakan waktu dan kurang efektif.

Untuk indikator *exceed expectation* atau pemenuhan harapan, strategi ini telah dijalankan dengan baik, memenuhi harapan masyarakat dan mendapat respon positif. Namun, masih terdapat kendala berupa human error seperti sikap tidak disengaja atau kurang teliti yang bersifat kondisional, yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada indikator *recovery* atau pembenahan, strategi ini juga dijalankan dengan baik, melalui penanganan keluhan masyarakat yang digunakan sebagai bahan evaluasi berkelanjutan. Namun, efektivitasnya berkurang karena perbedaan pendapat antara pemberi dan penerima layanan, seperti masalah waktu pelayanan yang lama akibat berkas pemohon yang tidak lengkap.

Indikator *improve* atau perbaikan menunjukkan strategi yang sangat baik, dengan perubahan signifikan dalam pelayanan dan fasilitas yang semakin lengkap dari tahun ke tahun. Program yang dikembangkan benar-benar memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk.

Indikator *vision* atau pandangan ke depan juga telah dilaksanakan dengan baik, terlihat dari pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan inovasi yang dikembangkan. Namun, perencanaan jangka panjang kurang ideal karena fokus pada kebutuhan jangka pendek dan keterbatasan anggaran.

Indikator *care* atau perhatian menunjukkan hasil yang sangat baik, terutama dalam pelayanan akta kelahiran. Pegawai memberikan konsultasi pribadi di café pelayanan adminduk dan memberikan informasi secara optimal, meskipun belum sepenuhnya menjangkau

masyarakat yang memiliki stigma negatif tentang pelayanan di Dispendukcapil Surabaya.

Terakhir, pada indikator empower atau pemberdayaan, strategi dirasa kurang optimal karena jarang dilakukan pelatihan atau peningkatan keterampilan bagi pegawai, yang lebih banyak belajar secara otodidak. Upaya pemberdayaan terbatas pada evaluasi internal dan apel mingguan, yang menurut peneliti kurang maksimal. Kendala ini disebabkan oleh sifat pelayanan yang berkelanjutan dan keterbatasan anggaran.

Saran

Berdasarkan penelitian di lapangan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi semua pihak terkait, yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebaiknya bersikap ramah dan menghindari sifat ketus, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati agar masyarakat merasa nyaman dalam mengurus dokumen.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya perlu mengadakan sosialisasi dan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini harus diajarkan dalam rencana kegiatan agar anggaran dapat disediakan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya harus mempercepat pelayanan dengan memanfaatkan teknologi dan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan dokumen, agar sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya perlu menjaga dan melengkapi sarana dan prasarana yang ada, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5. Maksimalkan penggunaan teknologi yang ada dan pastikan teknologi tersebut membantu setiap masyarakat.
6. Ciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2019). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan, 1-17
- Azmi, C., & Sunarno, A. (2015) Intensive Training Program Evaluation of the Indonesian National Sports Committee of North Sumatera. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(4), 33-36
- Artiantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI*

(*Journal of Public Sector Innovations*), 6(2), 68–74. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>

- Fanida, E. H., & Meirinawati. (2022). Strategic Management Of The Faculty Of Social Sciences And Law, State University Of Surabaya, In Improving The Quality Of Education During The Covid-19 Pandemic. *JPSI (Journal of Public Sector Innovation)*, 75-83.
- Eko Sudarmanto, dkk. (2020). Konsep Dasar Pengabdian Kepada Masyarakat: Pembangunan dan Pemberdayaan. Medan: Yayasan Kita Menulis, 276
- Frye, A. W., & Hemmer, P. A. (2012). Program evaluation models and related theories: AMEE Guide No. 67. *Medical Teacher*, 34(5), 288–299. <https://doi.org/10.3109/0142159X.2012.668637>
- Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2001). *Customer Behavior: a Framework*. Prentice Hall, Upper Saddle River, N.J.
- Nirwana. 2004. Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa. Malang : Dioma, 94
- Nurmi, J-E., Poole. M. & Kalakoski, V. (1994). Age differences in adolescent futureoriented goals, concerns and related temporal extension in different sociocultural context. *Journal of Youth and Adolescence*, 23 (4), 471-487.
- Pasolong, H. (2019). In Paper Knowledge. Toward A Media History Of Documents. *Gabungan Teori Administrasi*, 12-26
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *Jurnal Of Public Adminisration And Sociology Of Development*, 144-160
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*: Jakarta: Bumi Aksara, 167
- Siregar, A. R. (2018). Pengertian Strategi.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 246
- Undang-Undang No. 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah Undang-Undang No. 32 Tahun 2004

Undang-Undang No. 32 Tahun 2014

- Wulur, L. M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY PERTAMINA HOSPITAL BALIKPAPAN. *International Journal of Economics, Business and ccounting Reaserch (IJEBAR)*, 72-83.
- Yulivan, I., & Anriani, S. (2022). Learning Organization Strategy in the Face of Covid-19 with The Fifth Discipline Approach (Case Study on Gojek, Tokopedia, Traveloka, and Blue Bird Companies). *Internatinal Journal of Science and Society*, 239-257.
- Zica, T., & Fanida, E.H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*. 10(2), 487-498
- Zikmund, W.G. (2003) *Business Research Methods*. 7th Edition, Thomson/ South-Western, 748
- Zubaedi, Zubaedi (2013) Pengembangan Masyarakat Wacana dan Praktek. Kencana, 270

