

IMPLEMENTASI E-KLAMPID DI KELURAHAN NGAGEL REJO KOTA SURABAYA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEMUDAHAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Junita Prasasti Ardini Putri

Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: junitaprasastiardiniputri@gmail.com

ABSTRACT

This research is entitled "Implementation of E-Klampid in Ngagel Rejo Village in Order to Improve the Ease of Population Administration Services". This study aims to find out how the implementation of the E-Klampid program at the Ngagel Rejo Village Office, Surabaya City. This research focuses on system used by the Ngagel Rejo Village in serving the Ngagel Rejo Village community. This research uses implementation theory of George Edwards III and the theory of public service Parasuraman. The results of this study indicate that the implementation of the E-Klampid Program at the Ngagel Rejo Village Office has been able to provide benefits, namely in the form of making services easier because it is enough to just arrive in the village, no need to come to the Dispendukcapil. In the kelurahan, there is also no need to spend money, it is faster and energy efficient because there is no need to come many times. The implementation of E-Klampid in increasing the ease of population administration is in accordance with the applicable SOP, and the implementation of E-Klampid has been in accordance with the needs of the community in obtaining ease of population administration services. The implementation of E-Klampid in Ngagel Rejo Village, Surabaya does not have any complications when it is being operated. However, for people who feel that complexity only occurs in people who lack technological knowledge. Through the implementation of E-Klampid, the public can easily observe the extent of the service process for making registered population administration documents, namely by accessing the klampid.surabaya.go.id web by selecting the monitoring option or the bell image at the top left corner. In addition, the implementation of E-Klampid has been proven to produce better output in Ngagel Rejo Village, Surabaya City.

Keywords: E-Klampid Program, Public Service, Implementation

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program E-Klampid di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya. Penelitian ini berfokus pada sistem yang digunakan pihak Kelurahan Ngagel Rejo dalam melayani masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George Edwards III dan teori pelayanan publik Parasuraman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program E-Klampid di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo telah mampu memberikan keuntungan yakni berupa pelayanan menjadi lebih mudah karena cukup sampai dikelurahan saja tidak perlu datang ke dispendukcapil. Di kelurahan juga tidak perlu mengeluarkan biaya, lebih cepat dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan administrasi kependudukan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, serta implementasi E-Klampid telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.

Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya tidak memiliki kerumitan saat sedang dioperasikan. Namun, untuk masyarakat yang merasa kerumitan hanya terjadi pada masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan teknologi. Melalui implementasi E-Klampid masyarakat dapat dengan mudah mengamati sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang telah didaftarkan, yaitu dengan cara mengakses web *klampid.surabaya.go.id* dengan memilih pilihan monitoring atau gambar lonceng di ujung kiri atas. Selain itu Implementasi E-Klampid terbukti dengan menghasilkan output yang lebih baik di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.

Kata Kunci : Program E-Klampid, Pelayanan Publik, Implementasi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kinerja yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik sendiri memiliki jenis pelayanan yakni pelayanan administratif yang berkaitan dengan sebuah dokumen kependudukan. Tujuan utama pemerintah atau organisasi pemerintahan yakni memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap masyarakat, tujuan ini tidak dapat dihindari karna telah menjadi sebuah terobosan bagi pemerintah. Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan terobosan baru untuk memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya. Bentuk dari inovasi tersebut adalah 6 in 1 (Pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang dan Pindah Keluar bagi WNI, serta Akta Perkawinan dan Akta Perceraian bagi Non-Muslim secara online).

Penerapan e-Klampid bukan hanya mengenai pemerintah yang menggunakan komputer lalu mengganti praktik-praktik penyelenggaraan pemerintahan yang lama dalam berhubungan dengan masyarakat. Pada intinya, e-Klampid adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (memakai) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif serta efisien. E-Klampid yaitu sebuah website yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang digunakan oleh pemerintah yang bisa meningkatkan kinerja pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pemerintahan. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor baik dalam internal maupun eksternal lembaga pemerintah yang turut mempengaruhi. Dalam kaitan ini dibutuhkan kesiapan anggaran, sumber daya manusia, regulasi, sarana prasarana maupun komitmen yang kuat asal pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik.

E-Klampid menjadi perlu dan penting untuk dilaksanakan alasannya adalah: secara tradisional biasanya interaksi antara seorang warga negara atau institusi sosial dengan badan pemerintah selalu berlangsung di kantor-kantor pemerintahan. Namun seiring dengan berjalannya waktu, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin memungkinkan untuk mendekatkan pusat-pusat layanan pemerintah pada setiap klien. Di Kelurahan Ngagel Rejo sendiri, pemanfaatan e-Klampid dikarenakan adanya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, serta menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom. Adanya implementasi e-Klampid ini berdampak pada perubahan atau tata cara kerja di Kelurahan, Kecamatan dan Dispendukcapil Kota Surabaya itu sendiri. Dengan adanya implementasi ini, penyedia jasa pelayanan publik dituntut untuk dapat mengerti dan memahami terhadap teknologi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya implementasi E-Klampid ini disebarluaskan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya agar lebih mudah untuk dijangkau masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan & Biklen, S (1992: 21-22) dalam (Rahmat, 2009) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif, dimana penelitian ini adalah bentuk penelitian dengan mendeskripsikan suatu keadaan yang terjadi, baik keadaan ilmiah maupun keadaan yang dibuat oleh manusia termasuk mencakup kegiatan, kekhususan, pergantian, interaksi, kesesuaian dan perbedaan antara kejadian yang satu dengan kejadian lainnya. (arikunto, 2006). Metode deskriptif kualitatif memiliki kelebihan yaitu menjelaskan lebih detail dan lebih mendalam dengan tujuan untuk menggali informasi dan menjelaskan tentang Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Implementasi kebijakan juga dapat dilakukan dengan dua langkah yakni langsung mengimplementasikan dalam bentuk program – program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan itu sendiri. E-Klampid merupakan sebuah website yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang digunakan oleh pemerintah yang dapat meningkatkan kinerja pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pemerintahan. Pelayanan publik, mencakup berbagai macam kegiatan pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang menerimanya serta untuk menegakkan peraturan perundang – undangan yang ada. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yakni pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Faktor Keberhasilan Implementasi E-Klampid

A. Komunikasi

Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam penerapan E-Klampid, Kelurahan Ngagel Rejo harus membangun informasi yang baik terhadap informan dengan memberikan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Dalam pelaksanaan program E-Klampid di Kota Surabaya tentunya sudah ada koordinasi antara level paling atas sampai dengan level bawah agar tujuan dari kebijakan dapat tercapai. Berdasarkan hasil penelitian, menurut Kepala Seksi Pemerintah dan Pelayanan Publik di kantor kelurahan ngagel rejo, pegawai kelurahan ngagel rejo harus paham dengan program E-Klampid itu sendiri yakni mengerti bagaimana kebijakannya, alur serta proses dalam menggunakan aplikasi E-Klampid, karena jika pelaksanaannya saja sudah tidak paham maka program ini tidak akan dapat dilaksanakan

dengan baik. Pelaksanaan program E-Klampid di kelurahan ngagel rejo dapat dikatakan lancar dan telah mencapai hasil yang cukup baik. Tanggapan masyarakat terkait adanya E-Klampid yakni masyarakat sudah mendapatkan informasi dengan cukup jelas dari pihak pegawai kelurahan dan masyarakat tidak merasa kebingungan terkait pendaftaran akun E-Klampid.

Masyarakat merasa puas atas informasi yang diberikan pegawai kelurahan terhadap masyarakat. Masyarakat berpendapat bahwa komunikasi pegawai kelurahan terhadap masyarakat dinilai sudah cukup baik, penjelasan terkait E-Klampid itu sendiri sudah jelas dan pihak kelurahan juga sudah menempelkan pamflet terkait tata cara pendaftaran dan penggunaan E-Klampid supaya masyarakat dapat memahaminya. Namun, dalam penyampaian informasi tentang E-Klampid kepada masyarakat masih kurang karena tidak seluruh masyarakat tahu tentang adanya program ini meskipun pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi pada RT dan RW.

B. Sumber Daya

Tabel 4.3 Jumlah Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Tahun 2021

Bentuk Pelayanan	Jumlah (Orang)
Akta Kelahiran	119
Akta Kematian	41
Pindah Masuk	28
Pindah Keluar	60

Sumber data: Website e-Klampid Surabaya (Diolah)

Kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia juga akan mempengaruhi keberhasilan proses implementasi kebijakan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang memadai, sumber daya finansial dan sumber daya waktu tentunya sebuah kebijakan tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling utama dan penting dalam implementasi kebijakan. Dibutuhkan sumber daya yang kompeten di dalam pelaksanaan suatu program agar tujuan dari kebijakan dapat tercapai. Termasuk dalam menjalankan program E-Klampid. Program E-Klampid ini merupakan program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi E-Klampid ini dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai penggunaannya.

Lalu oleh Dispendukcapil diteruskan ke seluruh Kelurahan di Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkaunya. Kelurahan merupakan ujung tombak keberhasilan program E-Klampid, sebab kelurahan merupakan pihak yang dilimpahi wewenang oleh Dispendukcapil sebagai pelaksana dan merupakan pelaksana yang paling dekat dengan masyarakat. Pihak kelurahan pun harus berkoordinasi dengan RT dan RW setempat untuk meneruskan informasi terkait E-Klampid kepadaarganya. Untuk mencapai keberhasilan program E-Klampid tentunya tidak hanya mengutamakan sumber daya manusia saja, akan tetapi sumber daya lain seperti sumber daya finansial, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa kelurahan menerima mesin dan printnya saja. Sumber daya manusia dan sumber daya finansial saja tidak cukup untuk mendukung keberhasilan program E-Klampid. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk proses pendaftaran tidak

sampai 1x24 jam, terkadang 15 menit sudah selesai, sedangkan untuk pengajuan berkas-berkas tersebut diperlukan waktu 3 sampai 7 hari kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Sumber Daya manusia yang menangani program E-Klampid di kelurahan ngagel rejo sudah sesuai dengan keahlian bidang masing-masing. Pembagian kerja juga sudah jelas. Terkait sumber daya finansial tidak pernah ada kendala dikarenakan kelurahan ngagel rejo sendiri telah menyediakan mesin E-Kios, mesin scan dan mesin print. Sedangkan terkait sumber daya waktu terdapat kepastian waktu pelayanan dalam pengurusan menggunakan E-Klampid yakni 3-7 hari kerja.

C. Disposisi

Disposisi pada penelitian ini adalah tentang komitmen, watak atau karakteristik yang dimiliki implementor. Komitmen dibuktikan dengan melihat alasan implementor untuk dapat melaksanakan implementasi, tujuan atau perubahan yang ingin dicapai, dan perubahan yang telah dicapai para implementor untuk implementasi kebijakan penyelenggaraan E-Klampid. Kebijakan penyelenggaraan E-Klampid ini memiliki tujuan yaitu untuk mempermudah pelayanan administrasi publik dimana masyarakat tidak lagi dibatasi oleh waktu dan tempat serta juga dengan tidak dipungut biaya apapun dan masyarakat tidak perlu mengantri lagi seperti pada umumnya.

Berdasarkan hasil penelitian, menurut Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang harus dimiliki oleh pegawai kelurahan, masyarakat berpendapat bahwa aktor pelaksana telah memiliki karakter yang diinginkan oleh masyarakat, yakni pegawai kelurahan ngagel rejo paham dengan tugasnya sendiri, ramah dan tanggap terhadap keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan individu yang terlibat dalam pelaksanaan program E-Klampid di kelurahan ngagel rejo yakni pegawai kelurahan ngagel rejo dan masyarakat ngagel rejo. Namun dalam penyampaian informasi tentang E-Klampid kepada masyarakat masih kurang karena tidak seluruh masyarakat tahu tentang adanya program ini meskipun pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi pada RT dan RW. Terkait masyarakat yang tidak memahami bagaimana cara penggunaan E-Klampid, masyarakat bisa langsung datang ke kelurahan untuk menanyakan terkait E-Klampid itu sendiri dan pihak pegawai kelurahan bersedia memberikan informasi yang jelas terkait penggunaan E-Klampid.

D. Struktur Birokrasi

SOP yang baik adalah yang mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam kerja implementor. Harapan dengan adanya SOP, sumber daya pengampu kebijakan mampu dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam SOP sehingga dapat menimbulkan efektivitas dan efisiensi kinerja, sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, Panjang dan kompleks

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan pembagian struktur birokrasi sudah dibagi rata, hanya saja seluruh pegawai kelurahan ngagel rejo harus memahami prosedur penggunaan E-Klampid. Jadi nantinya kalau ada warga yang menemui masalah di E-Klampid langsung diatasi oleh pegawai kelurahan karena bagaimanapun juga pegawai kelurahan harus menguasai prosedur dalam E-Klampid. Masyarakat juga berpendapat terkait struktur birokrasi di kelurahan ngagel rejo, pegawai

kelurahan ngagel rejo memahami semua implementasi yang telah diberikan oleh atasan dan pegawai juga dalam menjelaskan informasi tidak pernah berbelit.

Faktor Keberhasilan Pelayanan Publik

A. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan 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 simpati dan dengan akurasi yang tinggi, serta memberikan informasi yang akurat sehingga keterampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terkait kecepatan dan keakuratan pelayanan para pegawai dalam melayani pengguna jasa merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani masyarakat dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan pada instansi nantinya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kecepatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan ngagel rejo sudah cukup baik karena proses pelayanan cepat dan masyarakat merasa tidak terlalu lama menunggu, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik juga sudah cukup baik, masyarakat tidak dibiarkan menunggu terlalu lama perihal pelayanan publik, namun masalah ketepatan waktu pelayanan kurang tepat. Hal ini terlihat dari hasil wawancara oleh beberapa masyarakat yang sedang mengurus menggunakan E-Klampid. Para pegawai kelurahan ngagel rejo menjanjikan bahwasannya dalam pengurusan berkas melalui E-Klampid akan jadi selama 3-7 hari kerja, namun pada kenyataannya masih banyak yang belum jadi dalam waktu 7 hari kerja. Hal ini menyebabkan masyarakat harus bolak balik untuk mengecek ke kelurahan bagi warga yang tidak mempunyai gadget/Hp. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan bernilai negatif untuk para pengguna jasa yang merasakan.

B. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas, tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, hal itu dapat menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan publik. Terkait keinginan atau upaya kuat oleh para pegawai kelurahan dalam membantu masyarakat secara tepat dan cepat, hal ini juga merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan, keluhan, pertanyaan, dan masalah dari masyarakat akan berdampak pada kepuasan para masyarakat di Kelurahan Ngagel Rejo.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan keinginan atau upaya kuat oleh para pegawai kelurahan ngagel rejo dalam membantu pengguna jasa pada pelaksanaannya pegawai kelurahan ngagel rejo sudah melakukan beberapa usaha yaitu dengan sigap membantu para pengguna jasa atau pemohon yang sedang mengalami kesulitan. Selain itu apabila masyarakat mengalami kebingungan maka setiap pertanyaan akan dijawab dengan baik oleh para pegawai

kelurahan ngagel rejo dan pegawai kelurahan ngagel rejo selalu siap dalam membantu setiap permasalahan masyarakat.

Hal itu juga terbukti dari hasil beberapa wawancara yang telah dilakukan oleh pengguna jasa. Masyarakat atau pemohon merasa bahwasannya para pegawai kelurahan ngagel rejo selalu siap menjawab segala pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat dan selalu membantu setiap permasalahan masyarakat yang ada, selain itu untuk menghadapi keluh kesah masyarakat, pegawai pun dengan sabar mendengarkan serta memperbaiki kesalahan. Sehingga tidak perlu banyak waktu untuk menjawab segala keluhan masyarakat dan dapat diselesaikan saat itu juga.

C. Keyakinan (*Confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*". Kepercayaan publik merupakan unsur penting yang menjadi bagian dasar pendukung dalam proses roda kenegaraan serta pemerintah membutuhkan hubungan yang baik dengan publik guna untuk meraih kepercayaan publik sehingga pemerintahan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Suatu kepercayaan yang rendah berarti ada rasa ketidakpercayaan lebih terhadap birokrasi karena ada rasa kekecewaan atau tidak satu sikap dengan masyarakat. Jika tingkat kepercayaan yang terus-menerus rendah terhadap birokrasi maka sulit untuk berkembang serta berproduktif dan sangat berpengaruh terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan keyakinan (*confidence*) atau jaminan (*assurance*) yang diberikan kepada pengguna jasa ialah proses penyelesaian berkas dalam E-Klampid akan jadi dalam waktu 3-7 hari kerja, E-Klampid ini sangat membantu dan sangat efektif dikarenakan masyarakat tidak perlu bolak – balik ke kelurahan ataupun dispendukcapil untuk mengurusnya.

Selain itu terkait etika petugas kelurahan ngagel rejo dalam melayani masyarakat juga merupakan hal yang menjadi faktor penentu utama kualitas pelayanan publik. Etika pegawai kelurahan ngagel rejo ini sudah cukup baik, mereka juga cukup sabar dan sopan dalam melayani masyarakat yang mengalami kebingungan. Masyarakat merasa puas terkait etika pegawai kelurahan terhadap masyarakat. Masyarakat menilai etika pegawai kelurahan terhadap masyarakat dinilai sudah cukup baik. Pegawai kelurahan sangat sopan, sabar dan selalu tersenyum pada saat menanggapi segala keluhan-keluhan yang masyarakat sampaikan. Terkait dengan kemudahan mendapatkan informasi di kelurahan ngagel rejo yang terdiri dari peraturan kelengkapan persyaratan, kemudahan mendapatkan penjelasan ketika mengalami kebingungan, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan E-Klampid. Kemudahan mendapatkan penjelasan yang dilakukan pihak pegawai kelurahan sudah baik, hal ini terbukti dari wawancara dan observasi yang menyatakan bahwa di kelurahan ngagel rejo disediakan telepon untuk pengguna jasa yang merasa kebingungan. Hal ini dilakukan agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa harus menemui secara langsung.

D. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para masyarakat. Selain itu empati dapat diartikan sebagai harapan masyarakat yang dinilai berdasarkan kemampuan pegawai dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh masyarakat. Empati diyakini berpengaruh terhadap hasil komunikasi dalam berbagai tipe

dari hubungan-hubungan sosial sehari-sehari, tanpa empati komunikasi antara pegawai kelurahan dengan masyarakat akan mengurangi kualitas pelayanan publik. Empati yaitu peduli, memberikan perhatian dengan masyarakat atau dengan kata lain kemampuan untuk merasakan dengan tepat perasaan orang lain dan untuk mengkomunikasikan pengertian ini kepada orang tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan empati, pihak pegawai kelurahan ngagel rejo telah memberikan suatu pelayanan khusus untuk usia lanjut. Untuk para masyarakat yang berusia lanjut tidak perlu repot-repot melakukan pengurusan Akta Kelahiran di kelurahan karena penyelia/ pegawai kelurahan akan datang ke rumah masyarakat yang usianya sudah lanjut. Hal tersebut merupakan salah satu penerapan dari rasa empati pihak kelurahan ngagel rejo. Dengan adanya hal itu pengguna jasa yang berusia lanjut merasa senang dan tenang karena dalam pengurusan diperbolehkan menggunakan bantuan orang lain. Maka dapat dikatakan bahwa rasa empati yang diberikan pihak kelurahan ngagel rejo sudah cukup baik.

E. Berwujud (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (Gedung), sarana dan prasarana, penampilan pegawai serta media komunikasi. Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Ngagel Rejo secara umum terdiri dari Gedung yang cukup luas, ruang tunggu yang cukup luas, kursi tunggu yang banyak, keadaan lingkungan yang cukup asri, ketersediaan tempat parkir dan lain-lain. Secara umum sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Ngagel Rejo sudah baik karena pada dasarnya Gedung yang disediakan sudah cukup memadai, selain itu fasilitas seperti AC disana juga disediakan, sehingga para pengguna jasa yang mengantri tidak perlu merasa panas ketika sedang berada didalam ruangan pelayanan.

Adapun fasilitas sarana dan prasarana lainnya yang menjadi nilai lebih bagi kelurahan ngagel rejo yaitu ruang tunggu yang cukup luas dan dingin. Hal ini membuat para antrian menunggu dengan lebih baik lagi, karena mereka tidak perlu berdiri ketika sedang mengantri serta keadaan lingkungannya yang cukup asri. Selain itu terkait dengan penampilan pegawai kelurahan juga termasuk dalam faktor berwujud (*tangible*), penampilan pegawai ini merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan. Pegawai berpenampilan baik dan sopan akan mendapatkan nilai positif sendiri bagi pengguna jasa. Masyarakat juga menilai penampilan pegawai kelurahan ngagel rejo sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait penampilan pegawai kelurahan ngagel rejo dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Masyarakat menilai penampilan pegawai kelurahan ngagel rejo sudah cukup baik dan sopan. Terkait sarana dan prasarana sudah baik hanya saja ada sedikit yang perlu diperbaiki agar pelayanan lebih maksimal. Masyarakat juga merasa bahwa sarana dan prasarana di kelurahan ngagel rejo sudah cukup baik, akan tetapi untuk kabel mesin print dan mesin scan yang ada di E-Kios selalu disediakan.

KESIMPULAN

Dari hasil dan tujuan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo dalam rangka meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi

kependudukan menurut teori George Edwards III secara umum telah berjalan dengan baik. Implementasi E-Klampid menurut faktor Komunikasi juga sudah baik, masyarakat dapat memahami bagaimana cara penggunaan E-Klampid itu sendiri, menurut faktor Sumber Daya, ketersediaan sdm juga sudah memenuhi, implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan administrasi kependudukan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, menurut faktor Disposisi dan struktur birokrasi implementasi E-Klampid yang dibantu dengan kesediaan para implementor (pegawai kelurahan) juga sudah sesuai dengan tugas dan fungsi serta implementasi E-Klampid telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.

Implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan mampu memberikan keuntungan berupa pelayanan menjadi lebih mudah karena cukup sampai dikelurahan saja tidak perlu datang ke dispendukcapil. Pelayanan publik terkait implementasi E-Klampid menurut Parasuraman di kelurahan juga tidak perlu mengeluarkan biaya, lebih cepat dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Melalui implementasi E-Klampid masyarakat dapat dengan mudah mengamati sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang telah didaftarkan, yaitu dengan cara mengakses web *klampid.surabaya.go.id* dengan memilih pilihan monitoring atau gambar lonceng di ujung kiri atas. Selain itu Implementasi E-Klampid terbukti dengan menghasilkan output yang lebih baik di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya. Keandalan, ketanggapan, keyakinan pegawai kelurahan ngagel rejo dinilai sudah cukup baik dikarenakan kemampuan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah cukup cepat dan tidak membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama. Terkait empati, pegawai kelurahan juga dinilai sudah cukup baik dikarenakan pegawai kelurahan ngagel rejo memberikan perhatian tulus kepada masyarakatnya. Terkait faktor berwujud, sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan di kelurahan ngagel rejo sudah cukup baik, telah disediakan meja dan kursi pelayanan serta disediakan mesin e-kios yang memadai untuk pelayanan, keadaan lingkungan juga cukup asri.

Meskipun ada beberapa faktor masih terdapat kendala yang ditemui. Hal tersebut diketahui berdasarkan 4 faktor implementasi kebijakan menurut George Edwards III yaitu meliputi: Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Dan 5 faktor pelayanan publik menurut Parasuraman yaitu meliputi: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Empathy*) dan Berwujud (*Tangible*). Untuk masyarakat yang merasa kerumitan hanya terjadi pada masyarakat yang kurang memiliki kemampuan pengetahuan teknologi dan kurang memadai sarana prasarana berupa kabel Printer yang ada di mesin E-Kios.

SARAN

Sesuai dengan kesimpulan hasil penelitian mengenai Implementasi E-Klampid dalam meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi publik di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya, diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam membantu meminimalisir kendala ataupun menyempurnakan implementasi E-Klampid pada waktu yang akan datang.

1. Untuk pegawai kelurahan yang belum bisa terkait Teknologi Informasi sebaiknya diberikan pelatihan khusus cara penggunaan teknologi informasi dengan baik.
2. Pegawai Kelurahan diharapkan lebih intens dalam memberikan sosialisasi langsung terkait program E-Klampid kepada masyarakat, sebab selama ini informasi terkait E-Klampid terhenti hanya sampai di RT atau RW dan kendala dari program ini yang utama adalah ketidaktahuan masyarakat akan E-Klampid.

3. Menambahkan fasilitas mesin e-kios yang memudahkan aplikasi E-Klampid di kelurahan ngagel rejo agar tetap terpelihara dengan baik dan dilakukan *maintenance* secara berkala agar senantiasa dapat memberi pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

arikunto. (2006). Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi. *Rake Sarasin*, 36.
http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/Daftar-isi-Metodologi-Penelitian_k1_restu.pdf

Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2002). *BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1.* 1–64.

Modul Pelayanan Publik. (n.d.).

Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8).
yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf

