



Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya

Moch Aldi Pratama Sumarno*, Agus Sukristyanto, dan Yusuf Hariyoko

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

*Email: Mochammadaldipratamas@gmail.com

Abstract

Public service is a form of activity that is sought to assist service needs that refer to the laws and regulations for citizens and residents in the form of services, goods, or administrative services that have been provided by the public service providers. The government is obliged to carry out public services optimally based on law number 25 of 2009 article 1 paragraph 1 which explains that public service is a form of activity carried out by the government to fulfill the basic rights of its citizens. Therefore the provision of public services is required to be carried out in an optimal manner. One of the efforts to form public services held by the government is in the field of population administration. As a government agency in charge of providing all population administration services, especially for the Surabaya area. In developing a smart city using e-governance, it is none other than the Surabaya city government, especially the Surabaya City Civil Registration Department, which aims to provide better and excellent public services and provide convenience in interacting with the community. There is a need for reform which is intended to improve and even improve the quality, efficiency, and effectiveness of public service delivery. Through these reforms, systems, methods, and technologies will be created that can reduce costs, shorten service time, and cut bureaucracy. This study aims to determine the application of e-klampid in realizing good governance in the city of Surabaya and to find out the inhibiting and driving factors for e-klampid online. The research method applied in this study is a qualitative method. The results of his research refer to the four indicators of good governance, namely community participation, transparency, supremacy, effectiveness and efficiency.

Keywords: public service, population administration, good governance, e-klampid.

Abstrak

Pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang diupayakan untuk membantu keperluan pelayanan yang merujuk pada peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk baik berupa jasa, barang, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah wajib melakukan pelayanan publik secara optimal yang berdasar pada undang undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negaranya, oleh sebab itu pemberian pelayanan publik dituntut harus dilaksanakan secara optimal. Upaya bentuk pelayanan publik yang diadakan oleh pemerintah salah satunya yaitu dalam bidang administrasi kependudukan. Mengenai pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya adalah bidang administrasi kependudukan. Sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan segala pelayanan administrasi kependudukan khususnya untuk wilayah Surabaya. Dalam pengembangan smart city menggunakan e-governance ini tidak lain tidak bukan pemerintah kota surabaya khususnya dispendukcapil kota surabaya memberikan tujuan pelayanan publik yang lebih baik dan prima serta memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Adanya pembaharuan sangat dibutuhkan yang dimaksudkan untuk memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui pembaharuan tersebut maka akan tercipta sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan e-klampid dalam mewujudkan good governance di kota Surabaya dan mengetahui faktor penghambat dan pendorong terhadap pelayanan aplikasi e-klampid secara online. *metode penelitian yang*

diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini merujuk berdasarkan empat indikator good governance yaitu partisipasi masyarakat, transparansi, supremasi hukum, efektifitas dan efisiensi.

Kata Kunci: pelayanan publik, administrasi kependudukan, good governace, e-klampid

1. Pendahuluan

Pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang diupayakan untuk membantu keperluan pelayanan yang merujuk pada peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk baik berupa jasa, barang, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Lembaga pelayanan publik yaitu setiap organisasi resmi negara, lembaga independen, maupun badan lainnya yang di bentuk berdasarkan undang untuk membantu keperluan pelayanan publik. Sesuai dengan permen pemanfaatan aparatur negeri serta pembaruan birokrasi republik indonesia No 7 tahun 2021 mengenai kompetisi inovasi pelayanan publik di kawasan departemen atau institusi, penguasa wilayah, lembaga usaha milik negeri, serta lembaga usaha milik wilayah. Pelayanan administratif yang beberapa bisa kita dapati dalam layanan publik yang diserahkan oleh negara pada warga (Hassel,2005). Orientasi akhir yang dicapai dalam masalah ini adalah upaya untuk melakukan peningkatan pembangunan dan kesejahteraan publik. Pencapaian ini dapat diwujudkan jika pemerintahan menjalankan fungsinya dengan baik.

Suatu ikatan yang bersinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat merupakan arti dari *good governance*. Bagi pakar Mardiasmo, *good governance* merupakan suatu rancangan pemerintahan yang bagus serta mengarah pada pembangunan zona masyarakat. Hal ini memiliki tujuan akhir yaitu kenaikan pembangunan serta keselamatan khalayak. Ketentuan untuk mewujudkan *good governance* terdapat beberapa hal dalam prinsip dasar mencakup partisipatoris, *rule of law* (penguatan hukum), transparan, efektifitas dan efisiensi. Dispendukcapil kota surabaya memberi inovasi baru dengan dimana semua pelayanan administrasi kependudukan di pindahkan ke aplikasi tersebut jadi pelayanan tatap muka atau secara langsung tidak dilakukan mengingat masih masa pandemic covid-19. Aparatur dispendukcapil kota surabaya ditugaskan berkeliling ke kecamatan serta ke kelurahan setempat buat memudahkan dalam membagikan pelayanan administrasi ke warga.

Dispendukcapil kota surabaya lalu berusaha melaksanakan pertumbuhan pelayanan masyarakat lewat program *e-klampid* dengan menambahkan menu layanan yang dapat digunakan untuk membantu layanan administrasi kependudukan yang lain. Sampai saat ini ada keseluruhan 8 layanan pada portal *e-klampid* ke-6 layanan itu merupakan layanan buat pernikahan, perpisahan, kelahiran, kematian, pindah datang, pindahkeluar, pemutakhiran riwayat hidup, pemutakhiran gelar, pemutakhiran riwayat hidup keluarga, pemutakhiran titel keluarga, rusak kartu keluarga, cetak kartu keluarga. Pengaruh aplikasi *e-klampid* semakin berjalannya waktu yang pengembangannya semakin pesat dimasyarakat sangatlah berdampak positif karena sekarang dengan mudah mengurus apapun di smartphone atau melalui internet tidak perlu datang ke tempatnya karena di aplikasi tersebut banyak sekali pelayanan administrasi.

2. Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mengungkap dan menguraikan data yang ada bebarengan dalam situasi yang sedang terjadi. Penelitian ini menguraikan sikap, permasalahan, keterkaitan dan pandangan yang terjadi pada sebuah lingkup responden. Metode penelitian kualitatif ada lima macam yaitu Fenomenologi, Etnografi, Studi Kasus, Teori Grounded, dan Naratif (Creswell, 2012).

Fokus dalam penelitian ini dilaksanakan berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu bagaimana cara penerapan pelayanan *e-klampid* dalam mewujudkan *good governace* di kota Surabaya dan faktor penghambat serta faktor pendukung terhadap aplikasi *e-klampid* tersebut dengan melihat permasalahan yang terdapat dalam penyesuaian diri masyarakat dan pemerintah. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data primer terdapat langkah-langkah yang digunakan dengan cara observasi, wawancara dan eksperimen dan data sekunder yang meliputi dari sebuah dokumentasi Salinan, jurnal peneliti terdahulu, refrensi yang ada di internet. Menurut metode Analisa data oleh Creswell (2012) data yang telah diperoleh direduksi ke dalam suatu pola pola tertentu. Yang harus selalu diingat

peneliti adalah bagaimana pun analisis dilakukan, peneliti wajib memonitor dan melaporkan proses dan prosedur analisisnya sejujur dan selengkap mungkin. Penelitian secara khusus ditentukan oleh objek material yang ada maka dari itu bahwa terdapat beberapa poin penting yang perlu diperhatikan di dalam proses analisa data terutama dalam proses analisa kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Penerapan Good governance

Pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang diupayakan untuk membantu keperluan pelayanan yang merujuk pada peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk baik berupa jasa, barang, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Dan pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB No No. 7 Tahun 2021. Terdapat beberapa prinsip-prinsip *Good governace* yang dijelaskan satu persatu menurut UNDP (*United Nation Development Program, 1997*) sebagaimana yang tertera di bawah ini:

Partisipasi Masyarakat

Masyarakat selalu dikaitkan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui perantara Lembaga perwakilan Rakyat yang dapat menyalurkan Aspirasi mereka dalam mengambil sebuah kebijakan. Pemerintah kota surabaya membuat inovasi atau terobosan terbaru tentang pelayanan administrasi kependudukan yaitu yang bernama *E-klampid* di bidang digital atau teknologi serta sekaligus mengembangkan pembangunan smart city yang menjadi prioritas pembangunan pemerintah kota surabaya. Adanya intervensi masyarakat maka akan membuahkan pemikiran yang lebih inovatif dan demokratis pada suatu pemerintahan.



Gambar 1. Analisis Per mohonan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021

Sumber: Diskominfo Kota Surabaya, 2021

Keluhan-keluhan jumlah keseluruhan permohonan informasi dalam satu tahun ada sebanyak 3.852 permohonan informasi. Jumlah permohonan informasi mengalami peningkatan yang cukup tajam sejak dirilisnya aplikasi *e-klampid* pada bulan april, yaitu sebanyak 773 permohonan informasi. Selanjutnya jumlah permohonan informasi berfluktuatif dan cenderung mengalami penurunan pada akhir bulan tahun 2021.



Gambar 2. Analisis keluhan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021

Sumber : Diskominfo Kota Surabaya, 2021

Maka dari dilihat di atas grafik tersebut penggunaan *e-klampid* dan masyarakat yang melakukan administrasi kependudukan serta keluhan dan kritikan masyarakat pada dispendukcapil kota Surabaya tersampaikan dan dispendukcapil kota Surabaya akan terus belajar supaya menjadi *good governace*. Respon masyarakat Surabaya kurang / tidak signifikan meningkat terhadap masyarakat di karenakan oleh pihak penyelenggara layanan kepada masyarakat / pengguna layanan yang di tentukan oleh layanan di terima dengan layanan yang diharapkan. Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan tujuan pelayanan publik yang lebih baik dan prima serta memberikan kemudahan dalam beriteraksi dengan masyarakat. Maka itu dari sebuah kritikan dan saran masyarakat Kota Surabaya dalam pengembangan *smart city* menggunakan *e-governance* ini tidak lain tidak bukan pemerintah Kota Surabaya khususnya Dispendukcapil Kota Surabaya. Inovasi di butuhkan untuk mengevaluasi bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika di bandingkan oleh Hanafi & Rohman (2019) dalam penelitian ini penulis berusaha memahami bagaimana pengaplikasian prinsip-prinsip *good governance* dalam upaya untuk mengembangkan taraf kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dan untuk memahami apa saja hal-hal yang berperan di dalamnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif berdasarkan hasil penelitian langsung di lapangan. Hal-hal pendukung dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kec. Lowokwaru Kota Malang yakni pertama, ialah petugas pemberi layanan harus ramah. Kedua yaitu sarana prasarana yang harus lengkap. Apabila di bandingkan dengan Hanafi & Rohman (2019), penelitiannya menuliskan pelaksanaan prinsip- prinsip *good governance* dalam kenaikan mutu pelayanan di kota malang dengan memanfaatkan teori yang berbeda pula sementara itu penulis tentang pelaksanaan pelayanan publik berbasis *good governance*. Dengan *good governace* unsur partisipasi masyarakat sangatlah penting dapat dilihat bahwa masyarakat berpengaruh besar atau terlibat dengan adanya inovasi tersebut meskipun secara langsung atau tidak langsung.

Transparansi

Transparansi pemerintahan yang baik mewajibkan terdapatnya keterbukaan ,keterlibatan, serta kemudahan akses untuk warga terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Kemudahan akses, ialah kalau tempat serta keberadaan dan fasilitas pelayanan yang memadai, gampang dijangkau oleh warga serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi serta informatika. Ketertiban, kesopanan serta keramahan, pula ialah khasiatnya dalam berikan pelayanan wajib berlagak disiplin, sopan serta santun, ramah dan membagikan pelayanan ikhlas.

Bahwa sekarang pelayanan administrasi kependudukan melalui website <https://wargaklampiddispendukcapil.surabaya.go.id/> secara mudah mengurus permohonan administrasi kependudukan. Pembuatan berkas dari pemohon juga menjadi lebih cepat karena telah terintegrasi oleh kecanggihan teknologi, sehingga dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui *e-klampid* hanya di butuhkan waktu kurang lebih 3 hari kerja. Pihak pemohon akan mendapatkan bukti permohonan yang di dalamnya terdapat barcode untuk melacak progres permohonan, untuk mencetak dokumen yang sudah jadi melalui klampid surabaya dapat dilakukan setelah proses pembuatan selesai. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab dari segi Efisiensi Pelayanan mencakup biaya dan waktu penyelesaian yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini pun lebih efisien karena hanya membutuhkan waktu 3-4 hari kerja untuk menyelesaikannya. Prosedur Pelayanan berupa proses pelaksanaan berjalan sudah baik karena cukup mudah pemohon mengikuti prosedur terkait proses pemutakhiran data diri (ubah data) di Kartu Keluarga (KK). Koordinasi pimpinan bawahan berkategori sudah baik karena terjalin kerja sama baik dan tujuan bersama akan tercapai yakni memberi keefektifan pelayanan kepada masyarakat, responsivitas pegawai dikategorikan sudah baik karena staf atau pegawai bersikap ramah dan tanggap kepada masyarakat yang menjalankan kepengurusan proses pengurusan pemutakhiran data diri (ubah data) di kartu keluarga. Namun sarana prasarana belum memuaskan di karena kan *e-klampid* di e-kios kadangkala jaringan servernya sering terjadi gangguan maka proses kepengurusan layanan KK dapat terhambat (Hanifah, 2020). Lalu, terdapat faktor pendorong dan Faktor penghambat yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) melalui *e-klampid* di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. Faktor pendorong, terdapat nya SOP (Standar Operasional Prosedur), kerjasama yang dilakukan antara pimpinan dan bawahan yang bertujuan untuk memberi peningkatan efektivitas pelayanan. Transparansi berarti pemerintahan harus dibangun sesuai kebebasan aliran informasi yang ingin dimiliki oleh mereka yang membutuhkan. Maka dari itu sudah transparan di dukcapil Kota Surabaya tapi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pada aplikasi *e-klampid*

hanya berisi permohonan akta lahir, kawin, mati dan surat pindah dan datang serta dengan adanya mengetahui orang belanda yang ingin tahu tentang keluarga keturunan mereka.

Efektivitas dan Efisiensi

Pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efisien dan efektif yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Standar yang efektif biasanya di ukur terhadap parameter produk yang dapat mencapai kepentingan masyarakat sebanyak-banyaknya dari berbagai kelompok dan kelas sosial. Efektifitas adalah keterangan berisi keberhasilan atau ukuran hasil tugas dalam mewujudkan tujuan. Adminstrasi Kependudukan sudah efektif karena aplikasi *e-klampid* selalu bekerja sesuai dan membuat masyarakat tidak perlu datang ke dispenduk atau kelurahan. Daya guna pelayanan aparat merupakan tercapainya sesuatu tujuan yang dicoba oleh aparat dalam pelayanan cocok dengan syarat yang sudah ditetapkan. Melainkan cukup mendaftarkan diri pada aplikasi tersebut melalui portal website klampid dan menggunakan smartphone atau laptop yang terhubung dengan internet, sehingga lebih cepat serta efisien dan tentunya hemat waktu cuman ada di rumah atau bisa dimana pun.

Jika menurut Duhita (2016) hasil pelayanan yang di berikan oleh pelaksana pelayanan kepada pengguna pelayanan yang di tentukan oleh pelayanan yang di terima (*performance /perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service/expectation*). Kualitas pelayanan yang dimaksudkan ialah kualitas pelayanan administrasi kependudukan inovasi e-Lampid yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Surabaya. Standar pelayanan publik adalah indikator dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan untuk menumbuhkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai akan peraturan tertulis yang diberlakukan. Efisiensi Pelayanan mencakup biaya dalam kategori sudah baik dan segi waktu penyelesaian yang dimana hanya butuh waktu 3 sampai 4 hari kerja saja maka lebih efisiensi (Hanifah, 2020). Efektifitas adalah keterangan berisi keberhasilan atau ukuran hasil tugas dalam mewujudkan tujuan. Adminstrasi Kependudukan sudah efektif karena aplikasi *e-klampid* selalu bekerja sesuai dan membuat masyarakat tidak perlu datang ke dispenduk atau kelurahan. Daya guna pelayanan aparat merupakan tercapainya sesuatu tujuan yang dicoba oleh aparat dalam pelayanan cocok dengan syarat yang sudah ditetapkan. Dari segi efisiensi kurang baik karena belum berjalan dengan maksimal aplikasi tersebut karena banyaknya complain mulai dari fotonya kurang jelas dan sampai tidak ada berkas berkasnya padahal pemohon sudah memberikan yang sesuai dengan prosedurnya ,terkadang juga jaringan lambat akibat tidak terselesaikan deadline.

Tegaknya Supremasi Hukum

Supremasi hukum adalah bagaimana memosisikan hukum agar berfungsi sebagai landasan. Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan hukum. Terhadap superioritas hukum selaku ketentuan main dalam segala kegiatan kehidupan berbangsa, bernegara ,berpemerintahan serta bermasyarakat yang dilakukan dengan jujur. Kalau supremasi hukum berarti terdapatnya buat negeri, oleh karenanya berarti pula kita mengenali dengan jelas apa penafsiran dari supremasi hukum itu secara khusus. Kerangka hukum termasuk HAM harus ditegakkan secara adil tanpa adanya diskriminasi. Berbagai pengalaman penegakan hukum menampilkan kalau hukum negara memanglah terkadang diabaikan serta tidak butuh di kenal ataupun dicermati sepanjang seorang tidak hendak ikut serta dengan ataupun ke dalam kehidupan ber negara, ataupun tidak hendak membutuhkan sarana dorongan jasa aparat pemerintahan negara. Kewajiban yang diwajibkan hukum negeri kepada tiap masyarakat buat mencatatkan kelahiran anak ataupun perkawinan yang dijalani, misalnya, bisa saja diabaikan sedangkan, pada saat anak lahir ataupun ibu yang sedang memerlukan pengakuan *legal* bagi hukum yang berlaku guna mendapatkan tunjangan, ataupun yang lainnya mulailah mencuat kesusahan selaku akibat pengabaianya pada syarat kaidah hukum negeri sepanjang ini.

Dalam penelitian Mubarak (2021) ini menggunakan penerapan adalah potensi mempraktekan dengan cara menelaah konsep di dunia nyata untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan. Sebagai perwujudan penerapan layanan administrasi kependudukan sehingga ditunjang adanya *e-klampid*. Klampid singkatan dari “Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang” yang bertujuan agar dapat memudahkan proses layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dari peneliti tersebut bahwa dengan adanya klampid penerapan good governansi terhadap administrasi kependudukan jelas harus dibauri dengan hukum karena bukan wewenang Dukcapil Kota Surabaya. Tapi pihak instansi mengarahkan ke sidang *Lontong Balap (Layanan Online Terpadu One Gate System)* dengan kasus Pemohon bukan kasus yang lain jadi tidak memberatkan masyarakat kota Surabaya. Kemudian masyarakat yang membenarkan hal tersebut. Penegakkan hukum diartikan sebagai hukum yang

harus dipatuhi dan berkeadilan. Hal tersebut berarti bahwa dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat tiap pelayanan publik harus mengacu ada aturan yang diberlakukan.

Faktor Pendukung Dan Penghambat

Dari berbagai upaya pemerintah kota Surabaya agar menjadi *good governance* tidak luput dengan kesalahan yang mengakibatkan muncul faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang akan di uraikan sebagai berikut ini :

Faktor Penghambat

Faktor penghambat di dalam pelayanan mencapai *good governance* lewat pelaksanaannya dengan aplikasi *e-klampid* yang ada pada masyarakat berbagai macam latar belakang yang berbeda-beda. Maka dari itu hambatan dalam mewujudkan pelayanan secara *Good governance* harus melakukan secara maksimal dengan mempunyai mindset pelayanan prima, Selain itu juga faktor penghambat dari pelayanan publik melalui *e-klampid* tersebut adanya beberapa faktor yaitu :

Pernah hilangnya database masyarakat

Jaringan atau server pada Sarana prasana Dispendukcapil

Pegawai yang belum mempunyai mindset pelayanan yang prima

Dan masyarakat nya yang kurang update atau tidak mengetahui teknologi

Faktor pendukung

Faktor pendukung didalam pelayanan publik agar mencapai *good governance* melalui pelaksanaannya dengan aplikasi *e-klampid* yang ada pada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan secara *good governance* bahwa masyarakat puas dengan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat seperti kebutuhan pribadi sehingga masyarakat menggunakan aplikasi tersebut agar mempermudah pelayanan dan efisien serta efektifitas karena dengan pelayanan *e-Klampid* tersebut. Ada begitu banyak faktor pendukung jalannya pelayanan publik melalui aplikasi *e-klampid* seperti berikut :

Masyarakat puas dengan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat seperti kebutuhan pribadi sehingga masyarakat menggunakan aplikasi,

mempermudah pelayanan yang efisien, efektifitas dan transparansi dengan pelayanan *e-klampid* .

Selain layanan online masih terdapat layanan offline yang dapat di akses secara langsung melalui kelurahan bagi yang belum mengerti teknologi atau umur lanjut Usia (Lansia), selain itu juga pihak kelurahan mengadakan pelayanan malam di balai RW kampung- kampung setiap 2 minggu sekali.

Jalannya pelayanan publik melalui aplikasi *e-klampid* sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil perlu menghasilkan terobosan atau pembaharuan lagi agar pelayanan semakin maksimal dan optimal serta masyarakat mengalami kepuasan tersendiri.

4. SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan public melalui aplikasi *e-klampid* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan metode kualitatif dan dilakukan wawancara maka telah terlaksana dengan baik. Pemerintah membuat kompetensi inovasi pelayanan Publik adalah meraih *good governance*.

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam berdasarkan United Nation Development Program memaparkan bahwa karakteristik atau prinsip prinsip yang di kembangkan di dalam *good governance* mencakup empat (4) point yaitu partisipasi masyarakat, transparansi, efektifitas dan efisiensi, serta tegaknya supermasi hukum. *Good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bisa terbilang cukup bagus meskipun berproses, baik itu dari sudut pandang masyarakat hingga pegawai DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya. Karena masyarakat mengetahui aplikasi *e-klampid* itu sudah masuk sebagai kebutuhan masyarakat, jadi aplikasi *e-*

klampid ini layanan online yang menjadi salah satu kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus surat kawin cerai, lahir, mati, pindah datang. Masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke tempat DISPENDUK atau ke kelurahan sehingga masyarakat sangat efisien dan efektif. Seperti adanya partisipasi masyarakat yang secara tidak langsung ikut andil dalam pelaksanaan aplikasi *e-klampid* tersebut. Seperti transparansi, hingga supermasi hukum sudah terlaksana sesuai peraturan daerah walaupun ada pelanggaran kecil yang masih ditemukan.

Faktor pendukung dan penghambat dari aplikasi *e-klampid* tersebut ada yang sudah teratasi oleh pihak dispendukcapil kota Surabaya. Yang bermula dari masyarakat puas dengan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat seperti kebutuhan pribadi, mempermudah pelayanan yang efisien, efektif dan transparansi dengan pelayanan *e-klampid*. Selain pelayanan online masih terdapat layanan offline yang dapat di akses secara langsung melalui kelurahan bagi yang belum mengerti teknologi atau umur lanjut usia, selain itu juga pihak kelurahan mengadakan pelayanan malam di balai RW kampung-kampung setiap dua (2) minggu sekali. Jalannya pelayanan publik melalui aplikasi *e-klampid* sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil perlu membuat terobosan atau inovasi yang lebih baru lagi biar pelayanan semakin maksimal dan optimal serta masyarakat mengalami kepuasan tersendiri.

4. Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (1375). *kecamatan simokerto dalam tahun 2019*.
- Creswell, J. W. (2012). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Duhita, A. S. (2016). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. 6, 1–11.
- Dinas informatika dan komunikasi. (2021). *Jumlah Rekapitulasi Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2021*. 1.
- Dinas Kominfo Kota Surabaya. (2013). Akta Kelahiran Dan Kematian Online (E-Lampid). *Akta Kelahiran Dan Kematian*, 3.
- Hanafi, Y. S., & Rohman, Abd. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Hanifah, M. L. (2020). *Pabean Cantian Kota Surabaya*.
- Mubarok, A. A. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. 63.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2019). Surabaya Single Window. *Pradhina, Indah Putri*, 1–17. <https://ssw.surabaya.go.id/>