

BAB IV

DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek

4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Nama Dinas	:	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
Alamat Dinas	:	Jl. Tunjungan No. 1 - 3 Surabaya
No Telp	:	(031) 5318916
Sosial Media		
Email	:	dis_dukcapil@surabaya.go.id
Twitter	:	DispendukcapilS
Youtube	:	Swargaloka Sub
Instagram	:	Dispendukcapil.sby
		Swargaloka.sub

Tabel 4. 1 Deskripsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Sumber : Website Disdukcapil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kota Surabaya merupakan Salah satu Dinas pemerintahan kota Surabaya yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan. Dengan sesuai dalam Pasal 3 ayat (1) huruf (A) Selain itu dinas ini memiliki tugas dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- 1) perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 2) pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 4) pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya dan

- 5) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terdapat 4 Bidang dan Sekretariat, yaitu

1. Sekretariat
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
5. Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan

4.1.2. Visi,Misi,Motto dan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Surabaya

Visi : “Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar dan tertib Administrasi Kependudukan”

Misi : “Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima, Dinamis dan Humanis”

Motto :”Melayani dengan mudah, cepat, santun dan sepenuh hati“

Maklumat Pelayanan :

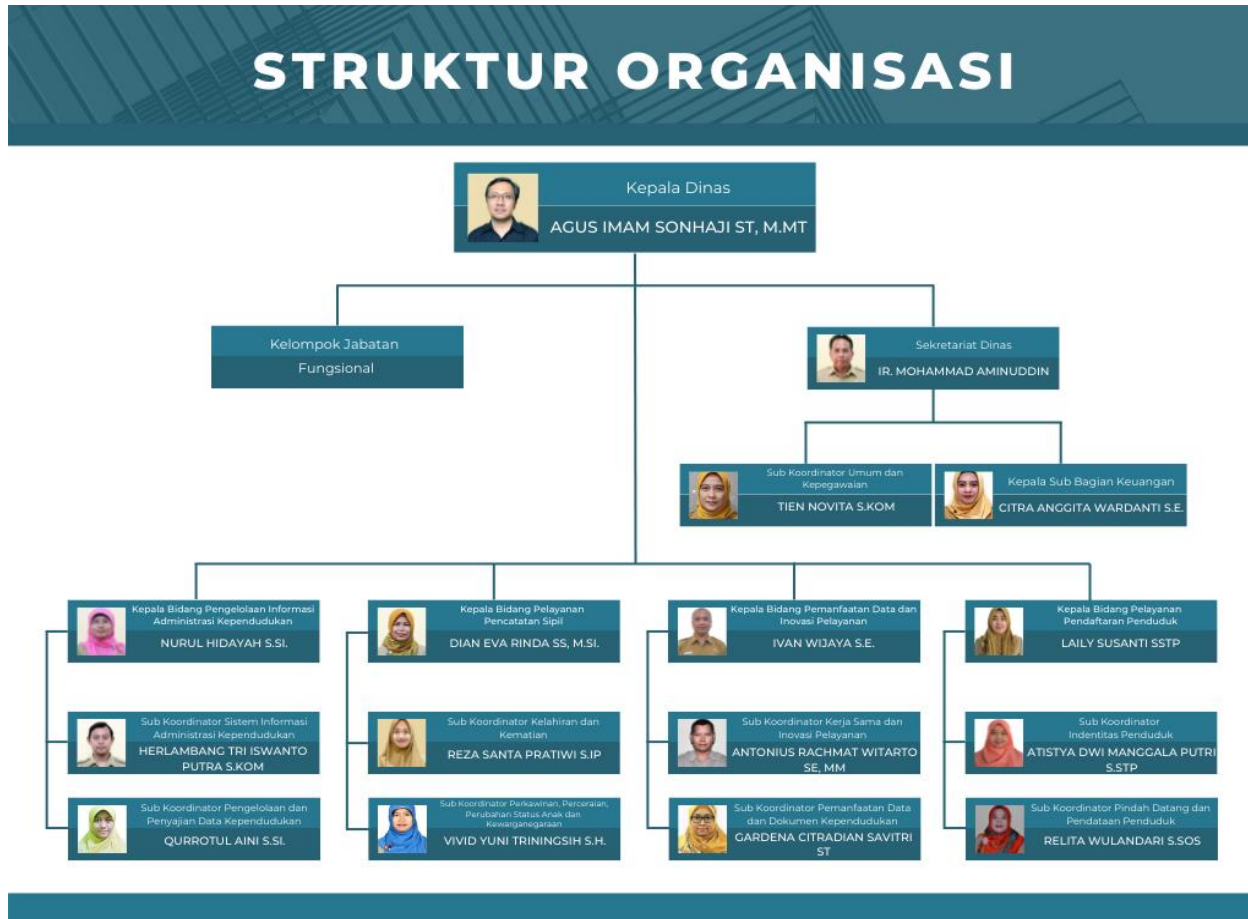
- A. Kami Berjanji Dan Sanggup Untuk Melaksanakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan
- B. Kami Berjanji Dan Sanggup Untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus-Menerus.
- C. Kami Bersedia Untuk Menerima Sanksi, Dan/Atau Memberikan Kompensasi Apabila Pelayanan Yang Diberikan Tidak Sesuai Standar

4.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menjadi suatu garis hirarki yang menjelaskan berbagai komponen yang Menyusun sebuah instansi atau perusahaan,dimana setiap Sumber Daya Manusia pada lingkup instansi atau perusahaan tersebut memiliki posisi

dan fungsi manajemen dalam pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab karyawan dan staff-staff dalam instansi. Maka dari itu pengorganisasian dalam suatu instansi sangatlah penting antara penentuan hubungan satuan divisi organisasi tersebut. Struktur Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Gambar Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Surabaya



Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Tugas Dan Wewenang Setiap Staff Dan Karyawan Memiliki Tugas Dan Kegiatan Yang Sesuai Dengan Jobdesk Masing – Masing:

1. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya mempunyai tugas pokok tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, tugas pembantuan dan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas.selain itu kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya ini memiliki tugas dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggara kan fungsi :

- a) Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup
- b) Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup
- d) Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup

2. Kelompok Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan pada keahlian dan keterampilan ter tentu. Menurut undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian, jabatan fungsional termasuk pada jabatan karier.kelompok jabatan fungsi onal mempunyai tugas melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya.

3. Sekertariat

Sekertariat adalah suatu tempat di mana terjadinya kegiatan kerja yang sifatnya tetap pada suatu instansi atau perusahaan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama.sekretariat sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang kesekretariatan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis,

melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sekretariat mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan administrasi perizinan/non perizinan/rekomendasi
- b) Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian
- c) Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan
- d) Pelaksanaan penatausahaan barang milik daerah
- e) Pelaksanaan urusan rumah tangga, dokumentasi, hubungan masyarakat, dan protokol
- f) Pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan
- g) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang
- h) Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja sekretariat yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis
- i) Pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja dinas yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis
- j) Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan
- k) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas
- l) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Dalam divisi sekretariat ada 3 sub bagian dan memiliki tugas masing masing :

A. Sub bagian perencanaan

Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan program dan perundang-undangan, menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja dinas yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis, menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan anggaran

B. Sub bagian keuangan

Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan anggaran, menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris

C. Sub bagian umum dan kepegawaian

Menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan administrasi perizinan /non perizinan/rekomendasi, menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, menyiapkan bahan pelaksanaan penatausahaan barang milik daerah, menyiapkan bahan pelaksanaan urusan rumah tangga, dokumentasi, hubungan masyarakat dan protokol, menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan ke arsip dan perpustakaan, menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan.

4. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk merupakan sumber daya manusia yang melakukan pencatatan bio data penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa ke pendudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi ke pendudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Se bagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf f mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana

program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Didalam bidang pelayanan pendaftaran penduduk dibantu 2 seksi pelayanan pendaftaran penduduk yaitu seksi identitas penduduk dan seksi pindah datang dan pendataan penduduk , 2 bagian tersebut memiliki tugas yang berbeda ,berikut ini :

A. Seksi identitas penduduk

Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya ,menyiapkan bahan pemantauan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya,menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk sesuai bidangnya,menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya ,menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dengan sistem administrasi

B. Seksi pindah datang dan pendataan penduduk

Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk,menyiapkan bahan pemantauan,evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk,menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk ,menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk,menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dengan sistem administrasi.

5. Bidang pelayanan pencatatan sipil

Bidang pelayanan pencatatan sipil sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf d mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil yang meliputi menyusun dan melaksanakan

rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Didalam bidang pelayanan pencatatan sipil dibantu 2 seksi yaitu seksi kelahiran dan kematian serta seksi perkawinan, penceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan, 2 bagian seksi tersebut memiliki tugas yang berbeda, berikut ini :

A. Seksi kelahiran dan kematian

menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, menyiapkan bahan pembinaan dan mengembangkan sumber daya manusia pengelola pelayanan dan pencatatan kelahiran dan kematian, menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan sistem administrasi

Kependudukan meliputi :

- 1) Pencatatan kelahiran
- 2) Pencatatan lahir mati
- 3) Pencatatan kematian
- 4) Pencatatan perubahan nama
- 5) Pencatatan peristiwa penting lainnya
- 6) Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
- 7) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
- 8) Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.

B. Seksi perkawinan, penceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan

Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan, menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan dan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan, menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan, menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan sistem administrasi kependudukan meliputi :

1. Pencatatan perkawinan
 2. Pencatatan perceraian
 3. Pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak
 4. Pencatatan perubahan nama
 5. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
 6. Pencatatan peristiwa penting lainnya
 7. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
 8. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
 9. Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
6. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf c mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. didalam bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dibantu 2

seksi yaitu seksi sistem informasi administrasi kependudukan serta seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan, 2 bagian seksi tersebut memiliki tugas yang berbeda, berikut ini :

A. Seksi sistem informasi administrasi kependudukan

Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi pen yelenggaraan sistem informasi administrasi ke pendudukan ,menyiapkan bahan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan,menyiapkan bahan pelaksana an pembangunan data kependudukan daerah,me nyiapkan bahan penyajian dan diseminasi informasi kependuduk an,menyiapkan bahan pelaksanaan perlindungan data pribadi penduduk pada database kependudukan daerah, me nyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan dan pengembang an sumber daya manusia pengelola sistem informasi administrasi kependudukan skala daerah

B. Seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan

Menyiapkan bahan pembangunan replikasi data kependudukan di daerah,menyiapkan bahan pembangunan data kependudukan daerah,menyiapkan bahan penyajian dan diseminasi informasi penduduk,menyiapkan bahan perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan daerah,menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah,menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah.

7. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf e mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan

pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. didalam bidang pemanfaat data dan inovasi pelayanan dibantu 2 seksi yaitu seksi kerjasama dan inovasi pelayanan,seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, 2 bagian seksi tersebut memiliki tugas yang berbeda ,berikut ini :

A. Seksi kerjasama dan inovasi pelayanan

Menyiapkan bahan pelaksanaan program, petunjuk teknis yang terintegrasi dengan instansi lain, menyiapkan bahan koordinasi serta kerjasama dengan Lembaga dan instansi lain,menyiapkan bahan pembuatan rekomendasi terhadap perkembangan dan pengendalian kependudukan,menyiapkan bahan pembuatan langkah-langkah inovatif terhadap pelayanan kependudukan,menyiapkan bahan pembuatan inovasi percepatan pelayanan kependudukan.

B. Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan

Menyiapkan bahan dalam membuat inovasi percepatan pelayanan kependudukan,menyiapkan bahan pendayagunaan data kependudukan untuk penyusunan indikator kependudukan dan analisis kependudukan dalam rangka penyusunan perencanaan pembangunan berbasis penduduk di skala daerah, menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan skala daerah, menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan bagi Lembaga / Instansi lain,menyiapkan bahan pelaksanaan Analisa, kajian dan rekomendasi pengendalian penduduk non permanen.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Penyajian Data

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan berdasar pada peraturan perundang-undangan bagi warga negara atas penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara. Melalui Undang - Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang prima,efektif dan efisien pemerintah Kota Surabaya menciptakan aplikasi yang Bernama E-lampid (*electronic Lahir Mati Pindah dan datang*) serta Surabaya Single Windows yang dimana Surabaya di dalamnya ada bebeapa dinas yang satu atap dengan pemerintah Kota Surabaya. Dan pemerintah mengeluarkan *Peraturan Menteri PANRB No. 7 Tahun 2021* mengenai Kompetensi inovasi pelayanan publik di lingkungan Dispendukcapil semenjak itu pemerintah Kota Surabaya Mengoptimalkan platform *E-klampid (electronic Kawin Cerai Lahir Mati Pindah dan Datang)* tersebut.

Fokus penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan yakni bagaimana cara penerapan pelayanan *E-klampid* dalam mewujudkan *Good governance* di Kota Surabaya dan faktor penghambat serta faktor pendukung terhadap aplikasi e klampid tersebut. Kerangka teori Menurut Creswell (2015) mengemukakan penelitian secara khusus di tentukan oleh objek material yang ada maka dari itu bahwa peneliti harus memperhatikan beberapa hal poin penting pada proses analisis data terkhusus pada proses analisa kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis proses penerapan pelayanan *E-klampid* dalam mewujudkan *Good governance* di Kota Surabaya serta faktor penghambat dan pendorongnya. Penyajian data harus jelas, sederhana, supaya mudah dibaca dan dipahami. Penyajian data ini didapat lewat wawancara 6 (enam) informan, yakni 2 (dua) informan dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan sipil dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, 1 (Satu) informan dari Petugas Kelurahan Simokerto dan 3 (Tiga) Masyarakat yang Pernah dan sedang mengurus administrasi pelayanan *E-klampid* yang selanjutnya dikaitkan dengan penerapan pelayanan public teori *Good governance* Menurut ahli Mardiasmo (1999 : 18) yang berkonsep pemerintahan

yang baik melalui aplikasi *e-klampid* dalam meningkatkan pelayanan Administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta Faktor Penghambat dan pendorong nya. Ada berbagai hal yang terjadi pada pelayanan public melalui *e-Klampid* dalam administrasi kependudukan berbasis *Good governance* Kota Surabaya.

4.2.2. Penerapan pelayanan e-Klampid dalam mewujudkan Good governance

Good governance merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab dan solid yang berdasar pada prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara administrasi ataupun secara politik melakukan disiplin anggaran dan menciptakan political dan legal framework bagi pertumbuhan kegiatan usaha.

Prinsip -prinsip *Good governance* diuraikan satu persatu menurut UNDP (United Nation Development Program, 1997) seperti halnya yang termuat berikut ini:

5. Transparansi
6. Partisipasi masyarakat
7. Efektivitas dan Efisiensi
8. Tegaknya Supermasi Hukum

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Informan yang sudah tertera di atas tentang pelayanan public melalui *e-Klampid* dalam administrasi kependudukan berbasis *Good governance* Kota Surabaya sekaligus:

1. Partisipasi Masyarakat

Dalam mengambil suatu putusan masyarakat selalu dikaitkan baik secara langsung ataupun tidak langsung lewat perantara Lembaga perwakilan Rakyat yang dapat menjadi penyalur Aspirasi mereka. Dan 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 keterkaitan masyarakat akan

menciptakan pemikiran yang lebih inovasi dan demokratis dalam suatu pemerintahan. Maka Disedukcapil Kota Surabaya menciptakan sebuah aplikasi yang berawal Bernama e-lampid sekarang menjadi *e-klampid* karena ada beberapa tambahan menu permohonan yang bisa membuat masyarakat menjadi lebih mudah untuk melakukan administrasi kependudukan.

Jika dilihat dari grafik keseluruhan permohonan dari bulan Januari hingga Desember 2021 cukup meningkat karena masyarakat Kota Surabaya melakukan administrasi kependudukan itu seperti kebutuhan.

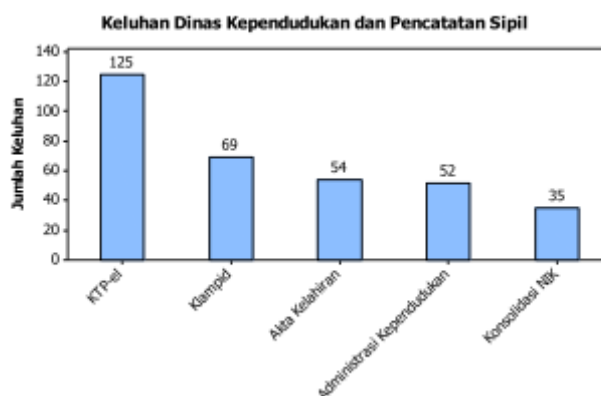


Gambar 4. 1 analisis Permohonan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021

Sumber : Diskominfo Kota Surabaya

Maka dari dilihat di atas grafik tersebut penggunaan *e-klampid* masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan sudah tahap proses permohonan masyarakat di aplikasi *e-Klampid* milik disdukcapil Kota Surabaya Selain menyampaikan keluhan, warga juga dapat menyampaikan permohonan informasi di berbagai media yang di kelola oleh pemerintah Kota Surabaya. 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 4. 2 Analisis keluhan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021.

Sumber : Diskominfo Kota Surabaya

Maka dari dilihat di atas grafik tersebut penggunaan *e-Klampid* dan masyarakat yang melakukan administrasi kependudukan serta keluhan dan kritikan masyarakat di dispendukcapil Kota Surabaya tersampaikan dan dispendukcapil Kota Surabaya akan terus belajar supaya menjadi *Good governance*. Respon masyarakat Surabaya kurang/tidak signifikan meningkat terhadap masyarakat di karenakan oleh pihak pelaksana pelayanan kepada masyarakat / pengguna pelayanan yang di tentukan oleh pelayanan di terima (*Perceivedservice/Performance*) dengan pelayanan yang diinginkan.



Gambar 4. 3 Penulis Melakukan Wawancara Terhadap Salah Satu Masyarakat Di Lokasi Kafe Menantea Karena Sekarang Bisa Melakukan Secara Online Pada Tahun 2022.

Sumber: Hasil Kamera Penulis Tahun 2022

Dari Gambar 4.3 Bahwa penulis melakukan wawancara terhadap masyarakat di tempat berbeda serta wawancaranya dengan pandangan masyarakat. Karena berita tentang warga surabaya yang melakukan pengurusan akta kematian anaknya dimana nama anak harus ada tanda petik menunggu lama, bahkan hingga ke kemendagri di Jakarta. Jadi saat informasi / berita permasalahan permohonan akta kematian oleh masyarakat Surabaya, akta kematian tersebut sesungguhnya sudah selesai 1 bulan sebelumnya. Perihal berita tersebut masyarakat yang memperoleh informasi tidak tepat mengenai permohonan nya, dimana kejadiannya sesuai informasi terjadi di area pelayanan Dispendukcapil, sehingga menjadi naik turun karena menjadi sebuah kebutuhan dan pelayanan tersebut menjadikan tahap *Good governance*. Dispendukcapil Kota Surabaya Memberikan Tujuan Pelayanan Public Yang Lebih Baik Dan Prima Serta Memberikan Memberikan Kemudahan Dalam Berinteraksi Dengan Masyarakat. Sehingga memunculkan wawancara pandangan yang berbeda. Menurut masyarakat yang pernah melakukan pelayanan aplikasi *E-klampid*.

Menurut masyarakat yang pernah melakukan pelayanan e -klampid.

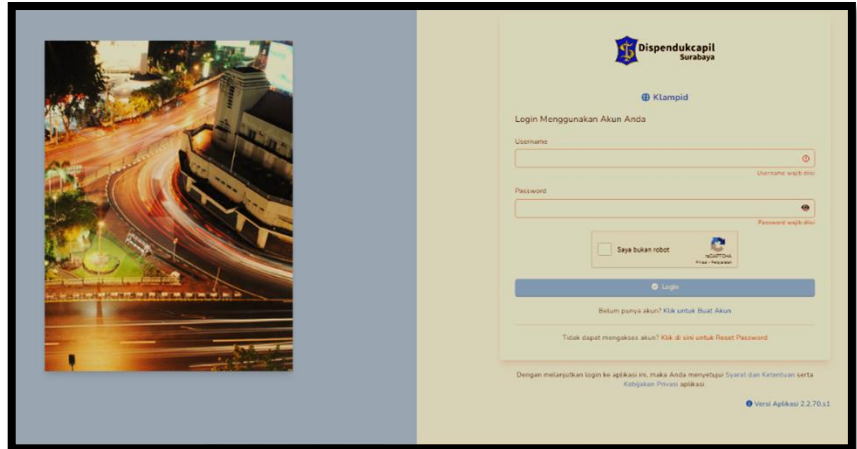
“Masyarakat Sudah terlibat melalui aspirasi dari pengalaman KTP dan Kartu Keluarga sampai berbulan-bulan yang dulu itu mas,jadi sekarang sudah bagus untuk pelayanan administrasi karena ada aplikasi E-Klampiditu mas jadi menunggu cuman beberapa hari ajah sekarang sih mas,jadi masyarakat secara langsung atau tidak secara langsung terlibat proses inovasi ini sih mas,menurut saya”. (wawancara dilakukan tanggal 2 juni 2022 jam 19:00).

Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-klampid* Di Dispenduk Kota Surabaya.

“Selain Pencetus yang mencetuskan aplikasi E-Klampid untuk masyarakat Kota Surabaya, Masyarakat juga partisipasi dalam mencetuskan hal tersebut karena dari kritikan dan masukan mereka yang membuat pak kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya lebih inovatif lagi agar masyarakat Kota Surabaya tidak datang ke tempat ini” (wawancara dilakukan tanggal 3 bulan juni 2022 jam 10:00)

Menurut masyarakat yang orang yang lebih tua selaku pengguna *E-Klampid* melalui kelurahan.

“Menurut saya, pelayanan administrasi lumayan cepat meskipun saya sering bolak balik karena kekurangan persyaratannya, di bandingkan yang dulu lebih baik pelayanan jaman sekarang. dan waktu saya di kelurahan dekat rumah saya, awalnya saya di kasih tahu aplikasi e-Klampid itu untuk mengurus akta kematian suami saya, maklum orangnya udah tua tidak tahu tentang teknologi zaman sekarang akhirnya diuruskan sama pihak kelurahan , menurut saya itu termasuk partisipasi masyarakat yang selalu mengeluh tentang pelayanan administrasi apalagi dulu ada pungli tersebut mengakibatkan pengurusan cepat kalau membayar sekian, sekarang sudah tidak ada seperti itu dan pelayanannya pun lumayan cepat” (wawancara dilakukan tanggal 4 juni 2022 jam 08:00).



Gambar 4. 4 Awal Masuk Website Klampid Jika Sebelum Memiliki Akun E-Klampid Dispendukcapil Kota Surabaya,

Sumber : Tangkapan Layar Dari Penulis Tahun 2022

Maka itu dari sebuah kritikan dan saran masyarakat Kota Surabaya Dalam Pengembangan Smart City Menerapkan E-Governance Ini Tidak Lain Tidak Bukan Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dispendukcapil Kota Surabaya. Inovasi Di butuhkan Dalam Rangka Perbaikan bahkan Peningkatan Efisiensi ,Efektivitas, Dan Kualitas sebagai Penyelenggaraan Layanan Publik. Melihat Gambar 4.4 Website *e-klampid* Dispendukcapil Kota Surabaya, dikarenakan lewat inovasi dapat tercipta metode, teknologi, dan sistem yang dapat mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan menurunkan biaya.

Menurut Pegawai Atau Staff dinas penduduk dan pencatatan sipil Kota Surabaya yang juga selaku validator atau penyelenggara aplikasi *e-klampid*.

“ e-Klampiditu sebuah aplikasi yang mudah di akses bagi semua kalangan, e-Klampidtercipta karena keluhan,kritikan,dan masukkan yang dilakukan oleh masyarakat Kota Surabaya sehingga bapak kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya serta pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi dengan melalui aplikasi tersebut,yang dimana sekarang pelayanan di tuntut seperti swasta yang pelayanan prima,jadi partisipasi masyarakat secara langsung atau tidaknya

membuat muncul sebuah ide ketambah tahun kemarin lagi pandemi covid 19” (wawancara dilaksanakan 3 juni 2022 jam 13:00)

Menurut pegawai kelurahan simokerto sebagai penyelenggara pelayanan adminduk *e-klampid*

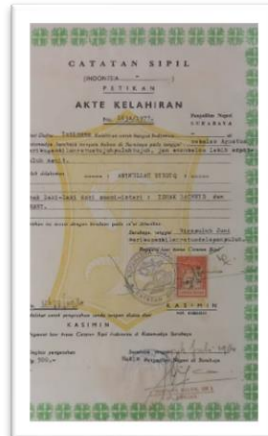
“menurut saya adanya aplikasi e-Klampidmandiri masyarakat antusias di karenakan mempermudah warga melakukan administrasi dimanapun dan kapanpun serta juga sebagaian warga Kalangan era milenial sudah paham terkait aplikasi e-Klampidtersebut.dari pihak kelurahan pun turut membantu mengarahkan kepada warga terkait aplikasi tersebut.bahkan mungkin munculnya aplikasi tersebut dari partisipasi masyarakat melalui suara atau kritiknya” (wawancara dilaksanakan 4 juni 2022 jam 20:00).

Menurut masyarakat yang juga pernah melakukan pelayanan administrasi *e-klampid*

“Aplikasi e-Klampidadalah aplikasi yang mempermudah masyarakat untuk melakukan administrasi kependudukan dimana saja dan kapanpun,aplikasi tersebut inovasi dari pemerintah Kota Surabaya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mungkin muncul adanya penyakit covid 19 sehingga masyarakat banyak mengeluh tentangn pelayanannya , maka dari itu partisipasi masyarakat sangat lah penting bagi pemerintah biar muncul inovasi-inovasi yang baru” (wawancara di laksanakan 04 juni 22;00)

2. *Transparansi*

Transparansi merupakan keterbukaan atas seluruh kebijakan dan tindakan yang diterapkan oleh pemerintah. Prinsip transparansi menumbuhkan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat lewat disediakannya informasi dan penjaminan kemudahan dalam mendapat informasi yang memadai juga akurat. Transparansi dibentuk atas dasar arus informasi yang bebas. Transparansi termasuk aspek dasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterlibatan, keterbukaan, dan kemudahan aspek bagi warga terhadap proses penyelenggaraan pemerintah.



Gambar 4.5 *Contoh Dokumen Masyarakat Yang Mau Melakukan Pengecekan Datanya Terdaftar Atau Tidak Terdaftar,*

Sumber : Dispendukcapil Kota Surabaya (Bahwa Dokumen tersebut tidak terdaftar)

Pada Gambar 4.5 Contoh Dokumen Masyarakat Yang Mau Melakukan Pengecekan Datanya Terdaftar Atau Tidak Terdaftar bahwa Keterbukaan serta kemudahan data penyelenggaraan pemerintahan membagikan pengaruh buat mewujudkan bermacam penanda yang lain (menurut ahli Hari Sabarno 2007:38). Berdasarkan Undang- Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ialah serangkaian aktivitas dalam upaya

memenuhi kebutuhan layanan untuk tiap masyarakat negara serta penduduk atas benda, jasa, serta/ ataupun layanan administratif yang penyelenggara layanan publik sediakan. Pelayanan publik bersumber pada Pesan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M. PAN/7/2003 tentang Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas layanan yang dijalankan oleh pelaksana pelayanan publik selaku upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan ataupun penerapan syarat aturan perundang- undangan.

Transparansi Publik pula berguna selaku standar pelayanan publik realistis serta diterbitkan pada warga. Kemudahan akses, ialah kalau tempat serta posisi dan fasilitas pelayanan yang mencukupi, gampang dijangkau warga menjangkaunya dan dapat mempergunakan teknologi telekomunikasi serta informatika. Kesopanan, keramahan, dan ketertiban, pula ialah khasiatnya dalam berikan pelayanan wajib syaratnya memiliki sopan santun, disiplin, ramah, dan membagikan pelayanan ikhlas. Bisa membagikan kejelasan yang mencangkup rician anggaran maupun tarif layanan publik, prosedur metode universal, baik teknis ataupun administratif.



Gambar 4. 6 Proses Permohonan Aplikasi e-klampid yang bisa dilihat oleh masyarakat,

Sumber : Tangkapan Layar dari penulis tahun 2022

Dan bisa membagikan manfaat dalam penyampaian Data Pelayanan yang diterbitkan serta disosialisasikan pada warga lewat media Publikasi ataupun sosialisasi tersebut di atas lewat berupa media elektronik (Televisi, Radio, Situs Internet, Home Page, Web), media cetak (leaflet, booklet, brosur), media foto serta ataupun penyuluhan secara langsung ke warga. Seperti halnya gambar Gambar 4.6 Proses Permohonan Aplikasi *e-klampid* yang bisa dilihat oleh masyarakat.

Bahwa Sekarang pelayanan administrasi kependudukan lewat website <https://wargaklampiddispendukcapil.surabaya.go.id> /secara mudah mengurus permohonan administrasi kependudukan. Pemrosesan berkas dari pemohon pula semakin lebih cepat dikarenakan sudah terintegrasi oleh teknologi yang canggih, maka dalam mengurus administrasi kependudukan lewat *e-lampid* hanya di butuhkan waktu kurang lebih 3 hari kerja. Penulis melakukan wawancara terhadap beberapa informan dengan pertanyaan hampir sama. Peneliti mewawancarai kepala bidang dan pegawai staff dispenduk serta pegawai kelurahan mengenai transparansi.

berikut wawancara tersebut Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-klampid* Di Dispenduk Kota Surabaya.

“kalau untuk transparansi disini selalu transparansi,dengan syarat prosedurnya,jika tidak ada prosedurnya kami tidak bisa mengasih data tersebut” (wawancara dilaksanakan 3 juni 2022 jam 10:00).

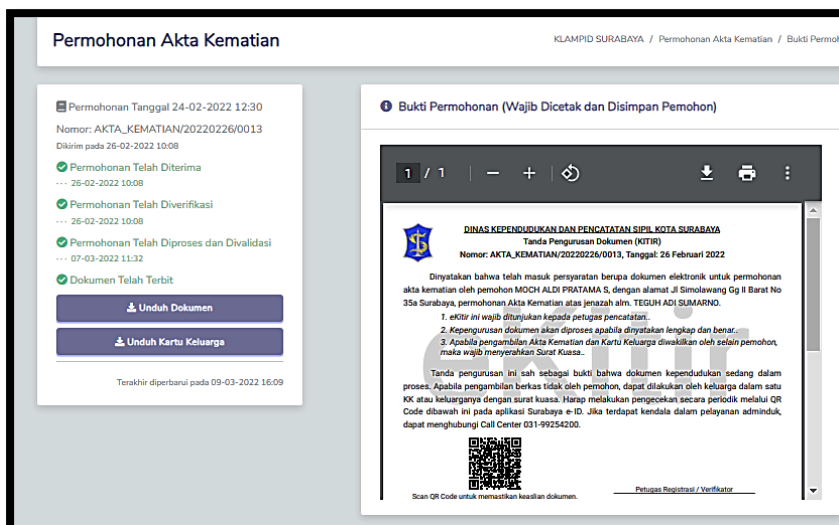


Gambar 4. 7 penulis melakukan wawancara dan melihat langsung transparansi dispendukcapil Kota Surabaya, Sumber : Dari Dispendukcapil Hasil dari Kamera Penulis tahun 2022

Dari gambar yang di atas merupakan sumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta itu ada dokumen akta kelahiran pada tahun 1973 yang menunjukkan bahwa akta kelahiran itu tercatat di bagian dispendukcapil Kota Surabaya dan tumpukan buku arsip yang dari zaman penjajahan hingga sekarang tersimpan dengan rapi dan masih bisa dibaca serta ada beberapa tumpukan dokumen arsip yang lain karena ada pemindahan lokasi atau tempat.

Tambahan dari Menurut Pegawai Atau Staff dinas penduduk dan pencatatan sipil Kota Surabaya yang juga selaku validator atau penyelenggara aplikasi *e-klampid*.

“saya rasa kita selalu transparansi terhadap apapun kepada masyarakat, dan itupun selalu kita mengasih tahu meskipun orang asing yang pingin tahu tentang silsilah keluarganya”.
(wawancara dilaksanakan 3 juni 2022 jam 10:00).



Gambar 4. 8 proses permohonan *e-klampid* transparansi.

Sumber : Tangkapan layar dari Penulis Tahun 2022

Dari gambar 4.8 proses permohonan *e-Klampidtransparansi* yang di atas merupakan sumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang 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. Pemohon akan mendapatkan notifikasi bahwa permohonan sudah selesai. Ketika notifikasi diklik, maka akan diarahkan ke laman yang terdapat menu “unduh dokumen”. Setelah diunduh, kk bisa dicetak lalu ditandatangani dan disimpan.

Menurut pegawai kelurahan simokerto sebagai penyelenggara pelayanan adminduk e-Klampiddi kelurahan.

“pasti itu kalau transparansi, karena kami diwajibkan transparansi oleh pemerintah Kota Surabaya agar tidak ada yang diprivat, tapi ada syarat dan SOP yang harus diikuti karena data itu vital”. (wawancara dilaksanakan 4 juni 2022 jam 20:00).

E-Klampid Yang Berkepanjangan *Electronic* Kawin Lahir, Mati, Pindah Dan Datang Yang Bisa Mengajukan Pelayanan Permohonan Penerbitan Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, dan Pindah Datang. Hingga saat ini ada Total Delapan Layanan Pada Portal E-Lampid, Keenam pelayanan tersebut ialah pelayanan untuk kematian, kelahiran, pindah datang, Pindah keluar, Perkawinan dan Perceraian, Pemutakhiran Biodata, Cetak Kartu Keluarga, Pecah Kartu Keluarga, Pemutakhiran Gelar Keluarga, Pemutakhiran Biodata Keluarga, dan Pemutakhiran Gelar. Pihak Dispendukcapil Kota Surabaya terus melakukan pengembangan terhadap inovasi pelayanan publik.

Pengaruh aplikasi *e-klampid* semakin berjalannya waktu yang pengembangannya semakin pesat di masyarakat sangatlah berdampak positif karena sekarang dengan mudah mengurus apapun di smartphome atau melalui internet tidak perlu datang ke tempatnya karena di aplikasi tersebut banyak sekali pelayanan administrasi dari akta kematian hingga pecah kartu keluarga dan masih banyak lagi,

3. *Efektivitas dan efisiensi*

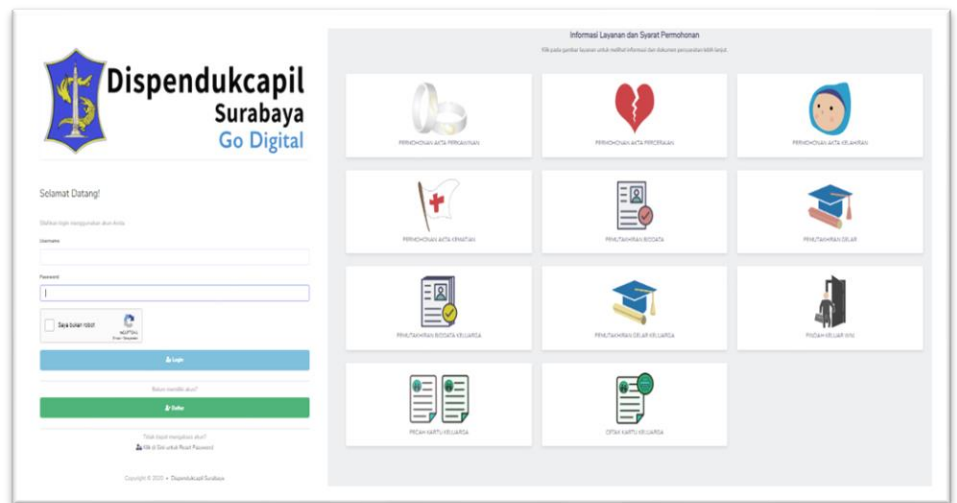
Pemerintahan yang bersih dan baik juga harus sesuai kriteria efisien dan efektif yaitu berhasil guna dan berdaya guna. Kriteria efektif biasanya diukur dengan parameter produk yang mampu menjangkau sebesar mungkin kepentingan masyarakat dari berbagai lapisan sosial dan kelompok. Untuk pemerintahan berjalan efisien dan efektif, maka para pejabat pemerintah harus dapat membuat perencanaan yang sesuai akan kebutuhan nyata masyarakatnya, serta dibuat secara terukur dan rasional. Pelayanan Publik dikira efektif bila warga mendapatkan pelayanan mudah sesuai prosedur secara tidak berbelit-belit, memuaskan, cepat, dan tepat.

Sesuai dengan permen pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 7 tahun 2021

mengenai kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan BUMD, BUMN, pemerintah daerah, dan lembaga/kementerian. Inovasi di dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai prestasi dalam mewujudkan, memperbaiki, dan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik dari hasil inisiatif pendekatan. Menurut pemerintah inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan baik yang termasuk ide/gagasan kreatif orisinal ataupun modifikasi/adaptasi yang memberi manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Maka dari itu ada tuntutan untuk pemerintah daerah harus memberi pelayanan publik secara lebih berkualitas. Keahlian buat tingkatan daya guna dari layanan publik ditetapkan oleh keahlian pemerintah dalam tingkatan disiplin karyawannya. Daya guna pelayanan aparat merupakan tercapainya sesuatu tujuan yang dicoba oleh aparat dalam pelayanan cocok dengan syarat yang sudah ditetapkan. Daya guna lebih menekankan pada aspek tujuan dari sesuatu organisasi. Daya guna bisa diukur lewat sukses tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Jika sebuah organisasi sukses mencapai tujuan, sampai organisasi tersebut bisa dikatakan sudah dijalankan secara efektif. Efisien artinya memberikan pelayanan secara lebih memuaskan dan cepat, sementara efektif diartikan bentuk pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sesuai akan layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Maka dari itu ada tuntutan untuk pemerintah harus memberi layanan publik secara lebih berkualitas. Langkah yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah yaitu salah satunya menjalankan inovasi pelayanan. Namun seiring berjalannya waktu pengembangan *e-government* untuk memprioritaskan smart city Kota Surabaya yang berbasis teknologi khususnya e-lampid ini sangat mendapatkan respon positif kepada masyarakat Surabaya karena tidak perlu lagi mengantri panjang untuk mengambil tiket melalui loket pendaftaran pelayanan di kantor kecamatan/kelurahan ataupun dispenduk Kota Surabaya.

Melainkan cukup mendaftarkan diri pada aplikasi tersebut melalui portal website dan menggunakan smartphone atau laptop yang terhubung dengan internet, maka lebih efisien juga cepat dan tentu menghemat waktu cuman ada di rumah atau bisa dimana pun. Selain itu juga lebih ramah lingkungan dikarenakan penggunaan teknologi. Pemanfaatan kerja semakin lebih berkurang lewat website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/> secara mudah mengurus per mohonan administrasi kependudukan. Pemrosesan berkas dari pemohon juga semakin lebih cepat dikarenakan sudah terintegrasi oleh canggihnya teknologi, maka dalam mengurus administrasi kependudukan lewat e-lampid hanya di butuhkan waktu kurang lebih 3 hari kerja, pemohon 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.



Gambar 4. 9 bentuk menu utama sebelum masuk pada aplikasi e-klampid,

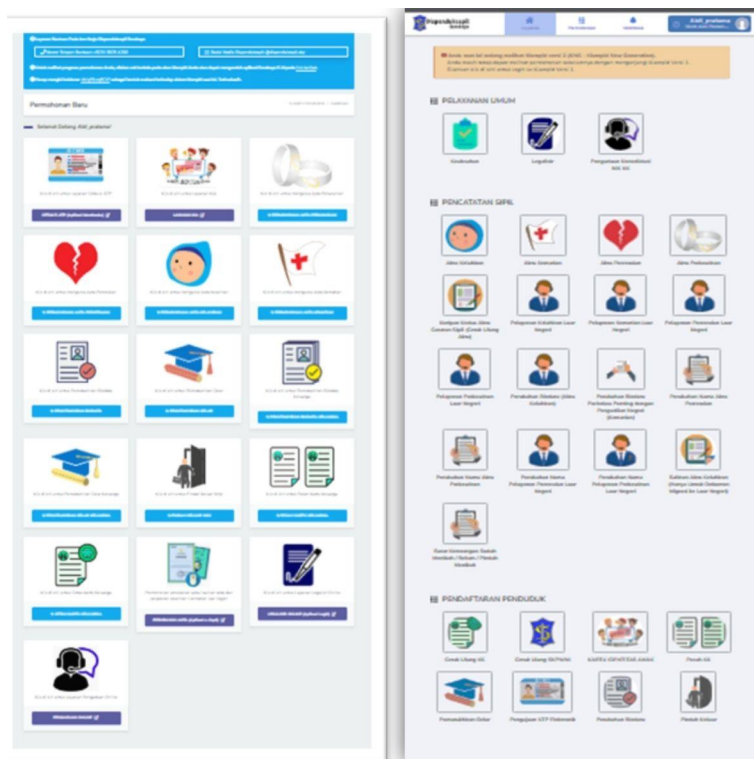
Sumber dari hasil tangkapan layar penulis tahun 2022.

Dari gambar 4.9 di atas merupakan tampilan awal sebelum masuk pada akun aplikasi e-klampid adalah pelayanan Online Untuk Pengurusan Akta lahir, mati, pindah datang dan pindah

keluar WNI, dan akta kawin, cerai bagi Masyarakat Non-Muslim. Yang termasuk pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi guna Mempercepat Pelayanan Melalui E-Lampid, Yaitu Sebuah Aplikasi Yang Mempermudah Warga Untuk Pengurusan Akta lahir ataupun mati Secara Online. E-Lampid Disebar sampai Tingkat Kelurahan Di Kota Surabaya Untuk Mempermudah Masyarakat. Penulis melakukan wawancara terhadap beberapa informan dengan pertanyaan hampir sama. Menurut selaku Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-klampid* Di Dispenduk Kota Surabaya.

“Menurut saya efeksifitas dan efisiensi itu tergantung pada masing masing pandangan orang ya, karena fungsi dan tugas. Untuk efeksifitas pada aplikasi e-Klampid tersebut bisa di katakan efeksifitas karena pemohon tidak perlu datang kesini agar warga Kota Surabaya bisa mengakses aplikasi tersebut dimana ajh dan kapanpun, kalau bicara efisiensi sangat efisiensi karena masyarakat tidak perlu mengeluarkan tenaga banyak untuk demi pelayanan administrasi kependudukan yang harus mengambil

cuti kerja dulu,itu.sekarang tidak perlu seperti itu kayak seperti itu”(wawancara dilaksanakan pada 3 juni 2022 jam 10:00).



Gambar 4. 10 sesudah masuk ke aplikasi e-klampid dan Klampid New Generation,

Sumber dari tangkapan layar penulis pada tahun 2022

Gambar 4.10 menunjukkan bahwa sesudah masuk ke aplikasi e-Klampid yang lama dan Klampid New Generation. Gambar yang di atas bahwa menunjukkan aplikasi e-klampid telah melakukan penambahan aplikasi dari e-lampid hingga klampid new generation karena sesuai visi misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pelayanan berbasis teknologi dan cepat yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Menurut masyarakat yang orang yang lebih tua Bernama ibu Erni selaku pengguna E-klampid melalui kelurahan.

“Menurut saya, kalau permasalahan efektifitas dan efisiensi sih lumayan ya, karena efektifitas untuk mengurus administrasi akta kematian suami saya pada waktu sangat lama, karena pemindahan database. Dan hal itu aja masih butuh perlu perbaikan, tapi saya sangat senang sekali karena pelayanan administrasi sekarang sampai malam dan menjemput bola ke kampung – kampung jadi bagi saya orang yang sudah berumur dan kurang update seperti ini bisa terbantu, maka dari itu saya bilang efisiensi. Kalau efektifitas mohon di tingkatkan lagi karena masih ini dan itu” (wawancara pada 4 juni 2022 jam 08;00).

Menurut pegawai kelurahan simokerto sebagai penyelenggara pelayanan adminduk e-klampid.

“Menurut saya pribadi sudah efektifitas dan efisiensi karena dengan aplikasi tersebut masyarakat antusias senang tidak perlu datang ke kelurahan atau bolak balik kelurahan” (wawancara pada 4 juni jam 20;00).

Menurut masyarakat yang pernah melakukan pelayanan E-klampid.

“menurut saya sebagai anak muda yang di bilang era milenial sangat efektifitas dan efisiensi karena dengan aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu mengantri disana dan cukup dirumah aja” (wawancara pada 2 juni 2022 jam 20;00)

Menurut Pegawai Atau Staff dinas penduduk dan pencatatan sipil Kota Surabaya yang juga selaku validator atau penyelenggara aplikasi e-klampid.

“sangat, sangat, sangat efektifitas dan efisiensi menurut saya pribadi (wawancara 3 juni 2022 pada jam 13:00).

Menurut masyarakat yang juga pernah melakukan pelayanan administrasi e-klampid

“menurut saya ya mas, kurang efektifitas dan efisiensi sih mas karena e-Klampid buka platform nya jam 08;00 – 21;00 yang dimana saya mau menguruskan akta kelahiran adek saya tidak bisa mas karena saya sibuk kerja, saya berharap sih buka 24 jam” (wawancara di laksanakan 04 juni 22;00).

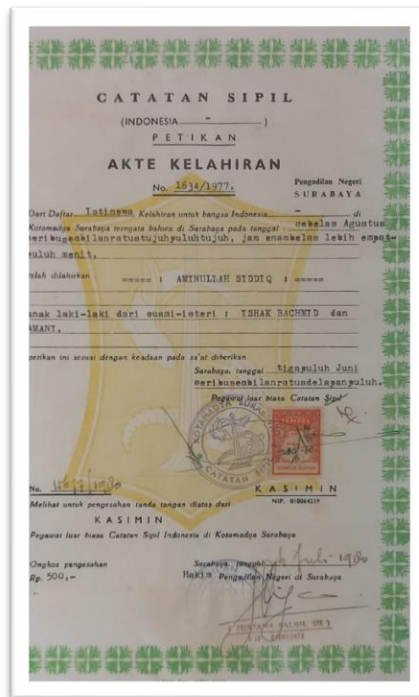
4. Tegaknya supremasi hukum

Supremasi hukum yakni kiat memosisikan hukum agar dapat difungsikan sebagai pondasi menurut Charles Himawan.

Partisipasi masyarakat pada proses politik dan rumusan kebijakan publik butuh adanya sistem dan peraturan hukum. Berkenaan dengan itu, pada proses perwujudan cita *Good governance*, haruslah diseimbangkan dengan komitmen untuk penegakan rule of law yang memiliki karakter diantaranya: independensi peradilan, penegakan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, hukum yang responsif, kepastian hukum, supremasi hukum. supremasi hukum merupakan suatu pengakuan serta penghormatan penuh

Terhadap superioritas hukum selaku ketentuan main (*rule of the game*) dalam segala kegiatan kelangsungan hidup bernegara, berbangsa, berpemerintahan serta bermasyarakat yang dijalankan secara jujur (*fairplay*). Budaya hukum bagi Friedman (1998: 7) merupakan perilaku manusia akan hukum serta sistem hukum, keyakinan, nilai, harapan dan pemikirannya). Budaya hukum berbentuk perilaku tindakan warga dan nilai- nilai yang dianutnya. Ataupun bisa pula di katakan kalau budaya hukum merupakan totalitas hubungan nilai sosial yang ada kaitannya dengan hukum dan perilaku sikap yang pengaruhi hukum, semacam terdapat nya rasa bersalah, rasa malu jika melakukan pelanggaran hukum dan lainnya.

Supremasi hukum yang memiliki tujuan untuk galaknya pembangunan pada dikala ini membangun suatu hukum dalam arti aturan perundangan, namun butuh adanya mengingat kembali kalau bagaiman hukum tersebut dibangun secara sebenarnya serta bisa pemberlakuan dengan jalur positif. hukum di katakan selaku fasilitas penggerak apabila hukum sanggup di terima selaku sesuatu sistem yang hidup serta tumbuh di kemasyarakatan, maka penerapan hukum serta pemberlakuan hukum tidak bisa di katakan memaksa. Supremasi hukum sendiri artinya baik jika penegakan hukum dijalankan secara responsif. Berdasarkan uraian tersebut butuh rasanya kita harus paham kalau supremasi hukum berarti ter dapatnya buat negeri, untuk itu berarti pula kita mengenali secara jelas apa penafsiran dari supremasi hukum itu secara khusus. Kerangka hukum haruslah adil dan berlaku tanpa pandang bulu, salah satu di dalamnya hukum yang bersangkutan



Gambar 4. 11 Contoh Dokumen Masyarakat Yang Mau Melakukan Pengecekan Datanya Terdaftar Atau Tidak Terdaftar,

Sumber : Dispendukcapil Kota Surabaya (Bahwa Dokumen diatas tidak terdaftar)

Pada gambar 4.11 Dari gambar yang di atas merupakan sumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta itu ada dokumen akta kelahiran pada tahun 1977 yang menunjukkan bahwa akta kelahiran itu tercatat di bagian dispendukcapil Kota Surabaya bahwa jika ada pemalsuan data maka pihak dispendukcapil tidak akan mandang dia siapa pun langsung di masukkan ke pengadilan negeri

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang tugasnya menyediakan semua layanan administrasi kependudukan terkhusus bagi wilayah Surabaya yang sesuai dan selama ini mengimplementasikan modellayanan

administrasi kependudukan secara konvensional, yaitu dimana pihak pemohon datang langsung ke dispendukcapil untuk mengikuti prosedur pengurusan administrasi kependudukan yang sedang individu itu ajukan. Akan tetapi nyatanya layanan model konvensional yang di berikan oleh dispendukcapil Kota Surabaya masih kerap didapatkan keluhan dari costumers yaitu masyarakat Kota Surabaya sendiri.

Mulai dari *mall administrasi*, pungutan liar atau maraknya calo, banyaknya syarat tambahan dalam layanan administrasi yang mengakibatkan kurang efektif terhadap waktu, masalah nomor antrian pada loket pendaftaran yang membatasi kuota layanan administrasi dan lamanya pengurusan untuk menjadi surat - surat hingga sering berulang kali ke dispendukcapil Kota Surabaya maka dari itu menguras butuh waktu yang lebih banyak jika mau mengurus administrasi kependudukan dan mengakibatkan banyaknya calo yang ada di luaran dinas tersebut.



Gambar 4. 12 Informasi melakukan Pelayanan di website *e-klampid*.

Sumber : Tangkapan Layar Penulis Tahun 2022

Gambar 4.12 bahwa menunjukkan Informasi melakukan Pelayanan di website *e-Klampid* pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya adalah salah satu instansi yang menyelenggarakan semua pelayanan di bidang administrasi

kependudukan. Dan sekarang melakukan pelayanan administrasi kependudukan sangat mudah dengan cara Pemohon mengajukan permohonan cetak ulang Pemohon mengunggah dokumen persyaratan dalam bentuk 1 pdf dapat secara mandiri pada aplikasi Klampid, Pemohon melakukan validasi permohonan pada aplikasi Klampid, Pemohon menerima dan mencetak ekitir sebagai tanda bukti pengurusan pelayanan cetak ulang KK, Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya melakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas permohonan di aplikasi Klampid, Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya melakukan validasi terhadap permohonan dengan mencatatkan di database SIAK, Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya melakukan pengajuan TTE untuk kartu keluarga pemohon melalui aplikasi Klampid, Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya mengunduh dokumen kependudukan berupa kartu keluarga yang sudah ber-TTE dari SIAK, Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya mengunggah dokumen kependudukan berupa kartu keluarga yang sudah ber-TTE ke aplikasi Klampid, Pemohon mengunduh dan mencetak dokumen kependudukan ber-TTE berupa kartu keluarga melalui aplikasi Klampid dan dokumen tersebut sudah mempunyai hak dasar hukum yang sangat kuat dan tidak adanya pemalsuan data atau dokumen yang tidak terdaftar serta tidak di pungut biaya.

Apabila adanya seperti itu bisa langsung di laporkan ke dispendukcapil Kota Surabaya ataupun melalui e-mail: dis_dukcapil@surabaya.go.id. berikut adalah wawancara oleh kepala bidang pelayanan pencatatan sipil dan pegawai dispenduk serta pegawai.

Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-klampid* Di Dispenduk Kota Surabaya.

“untuk masalah hukum jelas ada karena kami sudah bekerja sama dengan pihak pengadilan Negeri Surabaya karena bukan wewenang kita, tapi sebelumnya kami arahkan ke sidang lontong Balap (Layanan Online Terpadu One Gate System) dengan kasus Pemohon bukan kasus yang lain jadi tidak memberatkan masyarakat Kota Surabaya,” (wawancara pada 3 juni 2022 pada jam 10:00).

Menurut Pegawai Atau Staff dinas penduduk dan pencatatan sipil Kota Surabaya yang juga selaku validator atau penyelenggara aplikasi *e-klampid*.

“untuk masalah Surat pemohon palsu atau tidak terdata itu kami saranin ke absahan kalau di proses ke absahan tidak ada nanti kita arahin ke pengadilan Negeri nanti disidang disana,jadi masyarakat Kota Surabaya juga tidak diberatkan sampai masuk penjara Cuma di beri sanksi denda “ (wawancara pada 3 juni pada jam 13:00).

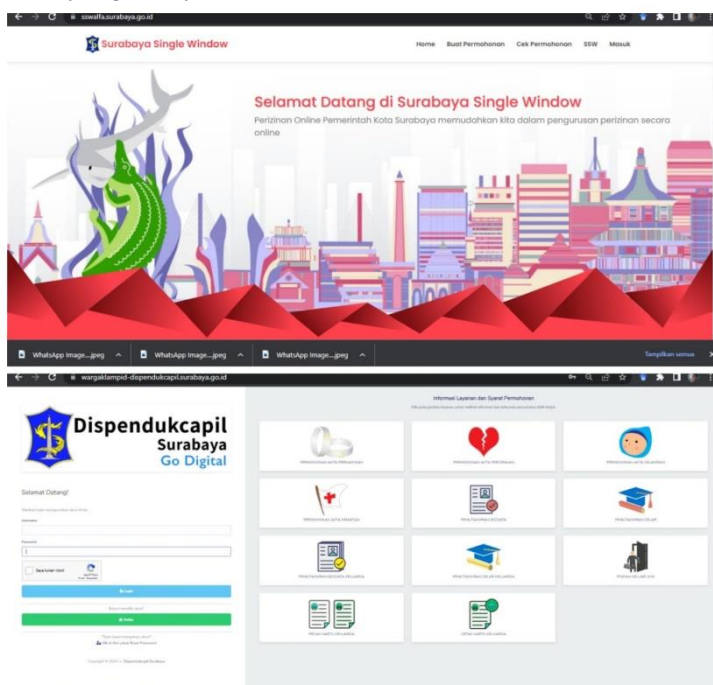
Menurut pegawai kelurahan simokerto sebagai penyelenggara pelayanan adminduk e-Klampid

“sepengetahuan saya sih langsung dibawa ke pengadilan negeri sih,kalau tidak diarahin ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya (wawancara pada 04 juni jam 20;00)

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik, menempatkan aparat pemerintah selaku pelaku yang bertugas membagikan pelayanan kepada warga pengguna layanan. Serta buat tujuan kelancaran pemberian pelayanan publik tersebut, sosialisasi kerap kali dicoba oleh pejabat- pejabat, aparat pemerintah yang bertujuan tidak cuma hanya mengabarkan hukum- hukum baru kepada warga Melainkan lebih jauh daripada itu, kaidah- kaidah baru itu berarti tidak hanya supaya dikenal melainkan pula mesti dicermati supaya seorang tidak hadapi kesusahan di tengah kehidupan bernegara yang diupayakan tertib pada tataran nasional ini. Bermacam pengalaman penegakan hukum menampilkan kalau hukum negara memanglah terkadang diabaikan serta tidak butuh dikenal ataupun dicermati sepanjang seorang tidak hendak ikut serta dengan ataupun ke dalam kehidupan bernegara, 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 buat sedangkan, hendak namun begitu si anak lahir ataupun ibu yang lagi memerlukan pengakuan legal (*legality*) bagi hukum yang berlaku guna mendapatkan tunjangan, hingga hendak mulailah mencuat kesusahan selaku akibat pengabaianya pada syarat kaidah hukum negeri sepanjang ini (Wignjosoebroto,2010).

Norma konstitusional tersebut mempersepsikan bahwa aktivitas pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang menekankan pada upaya memberi sesuatu terbaik kepada individu lain. Kegiatan memberi merupakan suatu sikap untuk lebih memprioritaskan kepentingan individu lain di atas segalanya, tidak terkecuali dirinya sendiri. Suatu sikap ini untuk menjadikan seseorang lebih dihargai dan terhormat. Sikap memberi tidak harus dinilai sebagai suatu sikap merendahkan diri namun juga sikap yang agung dan terpuji yang memperlihatkan ketinggian nilai di diri individu. Dalam aktivitas pelayanan publik, sangat memberi yang terbaik kepada orang yang dilayani harus dimengerti sebagai suatu sikap yang muncul dari sebuah

kesadaran akan nilai-nilai tersebut. Sehingga melayani kemudian tidaklah dipahami semata sebuah kegiatan untuk memenuhi tanggungjawab formal seorang petugas terhadap mereka yang di layani.



Gambar 4. 13 . SSW (*Surabaya Single Windows*) dan *e-klampid*,

Sumber : Dari hasil kamera penulis ke aplikasi atau web aplikasi *e-klampid* dan *Surabaya Single Windows*

Dari gambar 4.13 yang di atas adalah sebuah 2 aplikasi atau platform yang untuk menunjang pelayanan Kota Surabaya menjadi *Good governance*. Peneliti ada pertanyaan tambahan untuk masing masing para informan karena peneliti ingin mengetahui tentang penerapan pelayanan administrasi kependudukan ingin mewujudkan good governace di Kota Surabaya

Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-klampid* Di Dispenduk Kota Surabaya.

“untuk mewujudkan Good governance kita pegawai sebagai merubah mindset dan merubah melayani warga sebagai pelayanan prima,dan melayani orang itu tidak ada kepuasan itu tidak dianggap bagus karena masih banyak complain,masih perlu ditelusuri,kalau menurut saya Good governance itu pelayanan prima berjalan tapi sekarang tidak semudah membalikkan telapak tangan karena sekarang zaman yang ingin mudah dan dinamis kebutuhan masyarakat,kalau di bilang menurut saya tidak bisa karena kebutuhan masyarakat meningkat setiap harinya”

Menurut Pegawai Atau Staff Dispencapil Kota Surabaya yang juga selaku validator atau penyelenggara aplikasi *e-klampid*.

“disini saya cuman menambahi saja sih, peningkatan Good governance itu perlu karena mendata manusia itu di butuhkan setiap harinya,karena untuk membuat akta kelahiran mengakses sekolah,maka dari itu belum maksimal”

Menurut pegawai kelurahan simokerto sebagai penyelenggara pelayanan adminduk *e-klampid*

“Belum maksimal di karenakan sebagian warga masih bingung dan tidak semua warga mempunyai hp android, untuk e-kios di kelurahan juga belum maksimal terkadang mengalami kendala koneksi internet dan untuk scannya terkadang tidak bisa maksimal”

Menurut masyarakat yang juga pernah melakukan pelayanan administrasi *e-klampid*.

“menurut saya kalau di katakan Good governance belum sih karena mengurus administrasinya masih perlu diperbaiki lagi”

Menurut masyarakat yang pernah melakukan pelayanan *E-klampid*.

“menurut saya kalau di bandingkan dulu ya,itu udah ada kemajuan sedikit karena mengurus administrasi tidak serumit dahulu dan menurut saya efisiensi”

Menurut masyarakat yang orang yang lebih tua pengguna *E-klampid* melalui kelurahan.

“menurut saya pelayanan administrasi masih lumayan bagus kalau di bandingkan dulu”

4.2.3. FAKTOR PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG

Dari berbagai upaya pemerintah Kota Surabaya agar menjadi *Good governance* tidak luput dengan kesalahan yang mengakibatkan muncul faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang akan di uraikan yakni berikut ini:

D. 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 :

1. Pernah hilangnya database masyarakat

Keberadaan database masyarakat bagi sebuah instansi pemerintah seperti seongkah emas yang nilainya sungguh tak terkira dan sangat lah penting. Database menjadi salah satu komponen krusial dalam instansi karena biasanya memuat informasi berharga yang tidak boleh bocor ke pihak lain ataupun hilang. Itu sebabnya kehilangan database masyarakat merupakan bencana

besar yang menimpa sebuah instansi pemerintah. Peneliti ada melakukan untuk masing masing para informan karena peneliti ingin mengetahui bisa hilangnya database masyarakat.

Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-klampid* Di Dispenduk capil Kota Surabaya.

“faktor penghambat nya menurut saya salahsatu nya hilang databse masyarakat yang dimana kita sudah 3 kali pindah tempat dari runkut,manyar hingga sampai sekarang di siola mall pelayanan publik ini. dari pemindahan tersebut pasti ada beberapa data buku yang hilang dan kita juga pernah terbakar atau konslet listrik sehingga mengakibatkan ada databse yang hilang ,apalagi juga databse kita yang dulu masih pakai manual alias menulis pakai tangan dan di jilid agar di jadi kan satu,kemakan rayap pun juga bisa”

Menurut pegawai atau staff Dispencapil Kota Surabaya

“iya kita berpindah pindah lokasi dari runkut,manyar hingga di siola mall pelayanan ini.bahkan di siola mall pelayan publik ini berpindah 3 kali ini juga yang awalnya di lantai 5,3,dan ini yang terakhir lantai 1.Kalau masalah hilangnya databse masyarakat sih waktu pemindahan pasti ada karena buku yang masih manual itu kan bisa aja jatuh atau hilang tidak tahu kemana terus yang masalah klampid ini kita sempat pernah kehilangan karena kebakaran yang tidak besar dan Namanya teknologi ya pasti rawan hacker yang mencoba menembus web databse tersebut”

2. Jaringan atau server pada Sarana prasana Dispendukcapil Masih lambat

Sarana kantor merupakan berbagai hal yang dapat digunakan untuk menjadi alat media pencapaian tujuan atau maksud di dalam kantor. Prasarana merupakan benda

atau barang tidak bergerak yang dapat menunjang terlaksananya fungsi dan tugas unit kerja. Prasarana kantor yaitu berbagai hal yang termasuk penunjang utama penyelenggaraan suatu proses di dalam kantor. Sarana dan prasarana berarti alat tidak langsung dalam menunjang pelaksanaan tugas perusahaan atau instansi pemerintahan.

Peneliti ada melakukan untuk masing masing para informan karena peneliti ingin mengetahui tidak adanya jaringan sehingga pegawai dispendukcapil mampu bersabar dengan adanya itu.

Menurut pegawai atau staff Dispenducapil Kota Surabaya
“iya gimana lagi mas,sudah seperti gini mau diapakan lagi ? saya juga mau protes ya tidak bisa mau tidak mau ya harus begini dan harus telalten ”.

Menurut pegawai atau staff yang berbeda Dispenducapil Kota Surabaya

“iya benar mas jaringan masih lambat dan permohonan setiap hari ada saja gimana lagi mau tidak harus mau dan harus bersabar”

Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-Klampid* Di dispenducapil Kota Surabaya.

“kalau masalah jaringan itu tergantung posisi kerja di mana mas,kalau di ruangan tertutup itu jelas jaringannya jelek atau lambat tapi kalau ruangan nya terbuka sedikit itu jaringan nya lumayan tidak lambat”.

3. Pegawai yang belum mempunyai mindset pelayanan yang prima

Pelayanan prima ialah pelayanan yang di berikan kepada masyarakat atau warga yang sesuai dengan standart pelayanan ramah, murah, akurat, tepat, dan cepat. Menurut (Suparlan,2000) Pelayanan yaitu upaya mem berikan pertolongan atau bantuan kepada orang lain. Baik berupa materi maupun non materi supaya seseorang dapat

menangani sendiri permasalahannya. Manfaat pelayanan prima ialah:

1. Acuan untuk pelayanan, pelanggan dalam aktivitas pelayanan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
3. Acuan untuk mengembangkan penyusunan standar pelayanan.

Peneliti melakukan untuk masing masing para informan karena peneliti ingin mengetahui pelayanan prima.

Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-klampid* Di Dispenduk capil Kota Surabaya.

“untuk pelayanan klampid kita meniru seperti pihak instansi swasta, jadi pelayanan prima disana ada karena di swasta kan mewajibkan pelayanan prima, apalagi orang jaman sekarang tidak mau ribet kecuali orang yang datang di kelurahan dan langsung kesini, untuk yang datang kesini kita mengandal kan anak anak muda yang sekiranya paham sama internet kalau yang tua- tua kan kasihan ,kalau yang dikelurahan itu masih banyak yang tidak memiliki mindset pelayanan prima”

Menurut pegawai atau staff dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya

“Iya kalau saya sama temen temen sudah ada suruhan dari kepala dinas dan bu kepala bidang jadi bermindset pelayanan prima”.

Menurut pegawai atau staff Kelurahan Simokerto Kota Surabaya

“iya mas, dikelurahan itu banyak banget yang tidak bermindset pelayanan prima bahkan ada yang tidak bisa menggunakan teknologi, sebabnya itu dulu dia kerja lapangan sekarang dihadapkan dengan laptop jadi rata rata orang seperti itu tidak bisa mengakibatkan kepala saya pusing”.

Menurut Masyarakat yang sudah berumur tua

“pelayanan prima di kelurahan itu belum saya temui ,masih memamkai mode lama”.

Masyarakat yang masih Muda

“Pelayanan prima pemerintah itu masih jauh mas, apalagi dibandingkan sama pelayanan prima swasta seperti langit dan jalanan. Tapi seperti sekarang zamannya instan ya mas dan dengan adanya aplikasi klampid itu selangkah lebih maju daripada yang zaman dulu, jadi semoga lebih baik aja mas”.

4. Dan masyarakat nya yang kurang update atau tidak mengetahui teknologi

Dengan kurang updatenya masyarakat pihak dispendukcapil melakukan 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. Peneliti ada melakukan untuk masing masing para informan karena peneliti ingin mengetahui kurang updatenya masyarakat Masyarakat masih muda

“menurut saya ya mas bukan masyarakat yang kurang update tapi pihak dispendukcapil nya kurang promosi, dan saya mengetahui aplikasi klampid ini ya karena kebutuhan membuat akta kematian jadi saya diberi tahu oleh pihak kelurahan”

Masyarakat yang sudah berumur tua

“Iya harap di maklumin mas, namanya juga sudah tua jadi saya sebagai masyarakat tidak paham dengan seperti itu kalau seperti itu minimal ada sosialisasinya setiap rumah atau dikumpulin balai RW untuk sosialisasi pasti masyarakat itu datang”

Menurut Kepala Sub Bidang pelayanan Pencatatan Sipil bagian penyelenggara aplikasi *E-Klampid* Di Dispendukcapil Kota Surabaya.

“menurut saya mas administrasi kependudukan itu seperti kebutuhan dinamis jadi secara tidak langsung aplikasi

kami akan tersampaikan ke masyarakat. Karena masyarakat sekarang mau nya buka hp klik klik sudah selesai,jadi aplikasi kami sudah tersampaikan.kita juga sudah mengarahkan pegawai dispendukcapil asli ke kecamatan dan kelurahan domisili untuk membantu proses administrasi kependudukan dengan mudah.bahkan tiap RT atau RW kalau datanya sudah lengkap bisa menguruskan warganya”

Menurut pegawai atau staff DispencaPil Kota Surabaya
“iya sekarang ada jam malam di balai RW jadi masyarakat tidak usah repot-repot kesini atau ke kelurahan”

Menurut pegawai Kelurahan Simokerto
“untuk masyarakat yang tidak tahu tentang teknologi kita masih bantu dengan cara lama tapi jika orangtua itu membawa anaknya atau orang yang lebih mudah kita mengasih tutorial menggunakan aplikasi klampid,dan kita juga ada jam malam di balai RW 2 minggu Sekali, jam 16:00 sampai jam 22:00 ”

Karena itu dinas kependudukan Kota Surabaya agar terus menerus mencari inovasi terbaru sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dispendukcapil Kota Surabaya. Ada begitu banyak faktor penghambat jalannya pelayanan publik melalui aplikasi *e-klampid* sehingga DispencaPil perlu menciptakan terobosan atau inovasi yang lebih baru lagi biar pelayanan semakin maksimal

B. Faktor pendukung

Faktor pendukung di dalam pelayanan publik agar mencapai *Good governance* melalui pelaksanaannya dengan aplikasi *e-klampid* yang ada pada masyarakat.

Dengan adanya data Faktor pendukungnya dalam mewujudkan pelayanan secara *Good governance* bahwa



Gambar 4. 14 Hasil Survey Indikator Kepuasan Masyarakat dari Tahun ke Tahun

Sumber : Dispenducapil Kota Surabaya

masyarakat puas dengan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat seperti kebutuhan pribadi sehingga masyarakat menggunakan aplikasi tersebut agar mempermudah pelayanan dan efisien serta efektifas karena dengan pelayanan *e-Klampid* tersebut masyarakat tidak perlu Kembali lagi ke dispenducapil Kota Surabaya atau di kelurahan karena di aplikasi tersebut sudah lengkap ada persyaratannya dan prosesnya .

Ada begitu banyak faktor pendukung jalannya pelayanan publik melalui aplikasi *e-Klampid* sehingga Dispenducapil perlu menciptakan terobosan atau inovasi yang lebih baru lagi biar pelayanan semakin maksimal dan optimal serta masyarakat mengalami kepuasan tersendiri.

4.3. PEMBAHASAN

4.3.1. Penerapan Pelayanan Publik Melalui *E-Klampid* Dalam Mewujudkan *Good governance* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan publik ialah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan berdasar pada aturan perundang-undangan yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik ialah tiap kedinasan atau institusi negara yang dibentuk dan mempunyai wewenang berdasarkan undang-undang dasar untuk melakukan pelayanan publik. Pada dasarnya hakikat pelayanan publik sebagaimana yang termuat dalam keputusan Menpan RB nomor 63 tahun 2003 bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan prima kepada masyarakat yang menjadi kewajiban Aparatur Sipil Negara selaku pelayanan masyarakat atau mengabdikan kepada masyarakat. Dan pelayanan publik termuat pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 yang bunyinya tentang pelayanan publik yang optimal yaitu sebuah kewajiban pemerintah. Maka dari itu layanan prima ialah pelayanan yang di berikan kepada masyarakat/warga sesuai akan standart pelayanan akurat, murah, ramah, dan cepat. Sebagai proses pelayanan berlangsung sudah menjadi kebutuhan dan berkelanjutan yang mencakup semua organisasi masyarakat (Moenir,2015). Maka dari itu pihak penyelenggara pelayanan publik di Kota Surabaya yaitu Dispenkapol Kota Surabaya melakukan kewajiban dengan sesuai kebutuhan masyarakat Kota Surabaya sebagai menerapkan bentuk pelayanan prima.

Tugas pemerintah adalah memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat (Sumaryadi,2010). Berdasarkan Undang- Undang Pasal 4 no 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang disebutkan asas –asas pelayanan publik meliputi Partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum, efisiensi dan efektifitas, persamaan perlakuan dan keprofesionalan. Mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen Menpan RB) nomor 25 tahun 2009 perihal pelayanan publik yang di amandemen menjadi Undang Undang nomor 15 Tahun 2014 tentang standart pelayanan publik sekurang - kurangnya mencakup produk pelayanan, biaya, jangka waktu penyelesaian, sistem, dan persyaratan pelayanan. UU Nomor 23 tahun 2006 yang di amandemenkan menjadi undang -Undang no 24 tahun 2013 mengenai administrasi

kependudukan yang bunyinya tiap penduduk berhak untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberi perlindungan status hak sipil penduduk, serta memberi keabsahan identitas dan sebuah kepastian hukum untuk setiap peristiwa dan kependudukan yang di alami oleh penduduk, Pelayanan Publik. Pemerintahan Dan Pembangunan Amanat Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Menyatakan Bahwa Setiap Penduduk Mempunyai Hak Untuk Memperoleh Dokumen Kependudukan. Peraturan menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Didalam pasal 5 dijelaskan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara paten harus memenuhi syarat yaitu: substantif, administratif, teknis. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa pelayanan prima sektor publik.

Selain hal itu administrasi kependudukan juga memberi penyediaan data dan informasi kependudukan yang berbasis nasional secara lengkap, akurat mutakhir dan mudah diakses. Inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa, menurut luecke (2003:2). Pemerintah membuat kompetensi inovasi pelayanan Publik adalah meraih *Good governance*, meningkatkan Kepuasan masyarakat, memperbaiki kelemahan dan kesalahan dalam pelayanan publik, menjaring sebuah informasi dan mempromosikan sebuah inovasi atau perubahan sebagai upaya pelayanan mewujudkan *Good governance* dalam kualitas pelayanan publik dan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat jika pelayanan tersebut menyelenggarakan fungsi pelayanan sebaik-baiknya dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat dengan maksimal.

Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menumbuhkan inovasi Pelayanan terbaru dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu *e-klampid (electronic Kawin cerai, lahir mati, pindah datang)*. Menurut pemerintah Inovasi Pelayanan publik adalah sebuah terobosan menjadi pelayanan baik atau *Good governance* ini muncul dari sebuah ide atau gagasan original yang

memberi manfaat kepada masyarakat baik secara langsung ataupun tidak secara langsung. Sesuai dengan permen pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 7 tahun 2021 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Maka dari itu pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Bahwa penerapan pelayanan publik melalui aplikasi *e-Klampid* untuk mewujudkan *Good governance* butuh proses yang sangat lama, sehingga *Good governance* tujuannya untuk menciptakan administrasi publik yang lebih dekat dengan masyarakat maka adanya partisipasi masyarakat yang juga mengkritik tentang pelayanan publik dan terjadi penyelewengan *malladministrasi* serta memastikan bahwa keputusan dan proses pelaksanaannya mudah di mengerti dan transparan. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebuah prestasi yang bisa meningkatkan kepuasan masyarakat, meraih *Good governance* dan memperbaiki kelemahan atau kesalahan untuk sebuah efektifitas dan akuntabilitas yang dihasilkan oleh inisiatif metodologi dalam pelayanan masyarakat (Mirnasari ,2013).

Semua kegiatan dan pekerjaan pelayanan publik di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya ini berdasarkan tugas dan fungsi menjalankan urusan pemerintahan yang sebagai wewenang Daerah dan tugas pembantuan di Kota Surabaya. Dari visi misi dan motto mereka sendiri yaitu mencerminkan *Good governance* di mana semua yang mereka jalankan ialah untuk menciptakan pelayanan yang prima untuk tata Kelola administrasi kependudukan yang baik di Kota Surabaya. Namun fakta yang ada di lapangan kegiatan mereka masih banyak yang belum mengerti aplikasi tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian untuk melihat sejauh mana penerapan pelayanan publik dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Surabaya. *Good governance* memiliki arti adanya hubungan yang konstruktif dan sinergi antar negara, masyarakat, dan sektor swasta. Perihal ini yaitu pemerintahan melakukan pengembangan dan penerapan prinsip-prinsip partisipasi masyarakat, transparansi, supremasi hukum, efektifitas dan efisiensi dan dapat di terima oleh seluruh masyarakat. Dalam berdasarkan United Nation Development Program (UNDP) memaparkan bahwa karakteristik atau prinsip

prinsip yang di kembangkan di dalam *Good governance* mencakup 4 (empat) point yaitu

1. Partisipasi masyarakat

Dengan Good Governace unsur Partisipasi Masyarakat sangatlah penting karena dari hasil wawancara dan saya menemukan langsung apa yang sudah dilakukan yang pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagian administrasi kependudukan dari pegawai kelurahan dapat dilihat bahwa masyarakat berpengaruh besar atau terlibat dengan adanya inovasi tersebut meskipun secara langsung atau tidak langsung. Partisipasi Masyarakat yakni seluruh warga masyarakat yang memiliki suara dalam pengambilan putusan, baik secara langsung ataupun lewat lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan masyarakat.

Jika di bandingkan oleh (Hanafi & Rohman, 2019) Dalam penelitian ini penulis permasalahan untuk memahami bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam meningkatkan 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. Jika di bandingkan dengan penulis yang sangat berlainan karena peneliti terdahulu ini ialah menuliskan penerapan prinsip -prinsip *Good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan di kota malang dengan menggunakan teori yang berbeda juga sedangkan penulis tentang penerapan pelayanan publik berbasis *Good governance*. Jika menurut (Duhita,2016) hasil pelayanan yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pemakai pelayanan layanan yang di tentukan oleh pelayanan yang di terima (perceived service /performance) dengan pelayanan yang diharapkan (expected

service/expectation). Kualitas pelayanan yang di maksudkan ialah kualitas layanan administrasi kependudukan an inovasi e-Lampid yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Surabaya. Jika melihat artikel yang di tulis oleh (Nurfadila Dan Nur Handayani, 2019) tentang Standar pelayanan publik adalah indikator dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan untuk menumbuhkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai akan peraturan tertulis yang diberlakukan. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan menemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berada pada tingkat kepatuhan tinggi diperoleh nilai sebanyak 94,5 terhadap standar pelayanan publik berdasar pada indikator penilaian yang berlaku dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016. Peneliti mem bahas Penerapan Pelayanan Publik secara *Good governance* menggunakan metode kualitatif dan mengutamakan prinsip prinsip *Good governance* terutama pada partisipasi masyarakat. Partisipasi Masyarakat yakni seluruh warga masyarakat memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung ataupun lewat lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka.

Partisipasi berarti buat menjamin supaya penyelenggara pemerintahan daerah betul - betul mengabdikan pada kepentingan an masyarakat, selaku pemakai pelayanan publik, buat mengantarkan keluhan dan mekanisme penyelesaian masalah antara warga serta penyelenggara pelayanan publik. Disini Masyarakat akan terlibat mengadu dalam memberikan masukan dan kritikan serta masukkan melalui kotak masukan atau aplikasi yang mengadu langsung kepada Walikota Surabaya. Kemudian saya menemukan dari masyarakat membenarkan bahwa mereka juga merasakan inovasi administrasi kependudukan tersebut .

2. Transparansi

Selain itu *Good governance* juga mempunyai prinsip transparansi juga berpengaruh terhadap penerapannya ,karena dari hasil wawancara dan saya menemukan langsung apa yang sudah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagian administrasi kependudukan catatan sipil di tambah pegawai kelurahan menunjukkan bahwa Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk menjalankan Adminstrasi Kependudukan sudah transparan tapi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pada aplikasi *e-Klampid* hanya berisi permohonan akta kelahiran, perkawinan, kematian dan surat surat pindah dan datang serta dengan adanya mengetahui orang belanda yang ingin tahu tentang keluarga keturunan mereka. kemudian masyarakat hanya tahu terkait data atau proses permohonan yang ada di *internet* dan datang langsung ke dispendukcapil Kota Surabaya.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk menjawab tentang 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. Prosedur Pelayanan berupa proses pelaksanaan berjalan sudah baik karena cukup mudah pemohon mengikuti prosedur terkait Proses Pemutakhiran Biodata (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 Biodata (Ubah Data) di Kartu Keluarga), akan tetapi sarana prasarana belum memuaskan dikarenakan klampid di e-kios kadang kala jaringan servernya bermasalah maka proses kepengurusan layanan KK dapat terhambat (Hanifah, 2020). Lalu, terdapat faktor pendorong dan Faktor penghambat yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya). Faktor pendorong, terdapatnya SOP (Standar Operasional Prosedur), kerjasama 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. Hal tersebut dapat diukur dengan semudah apa masyarakat dalam mendapatkan informasi misal mengenai anggaran atau kegiatan yang dipergunakan oleh Kecamatan Lowokwaru. Berdasarkan hasil penelitian langsung di lapangan ditemukan bahwa telah ada penerapan secara transparansi di Kecamatan Lowokwaru. Salah satu perwujudan transparansi di Kecamatan Lowokwaru yaitu informasi di situs resmi Kecamatan Lowokwaru Malang. Disamping itu juga masyarakat bisa meminta langsung kepada para petugas layanan di Kecamatan Lowokwaru (Hanafi & Rohman, 2019). 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.

3. Supermasi Hukum

Selain itu *Good governance* juga mempunyai prinsip supermasi hukum juga berpengaruh terhadap penerapannya. Kemunculan tuntutan dan harapan tersebut sejalan dengan tumbuhnya kesadaran bahwa tiap warga negara berhak untuk mendapat layanan dan kewajiban pemerintah untuk memberi pelayanan publik yang berkualitas (Sirajuddin et al.2011). karena dari hasil wawancara dan saya menemukan langsung apa yang sudah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masalah hukum jelas ada karena instansi sudah bekerja sama dengan pihak kepolisian Surabaya dan pengadilan Negeri Surabaya bagian administrasi kependudukan untuk mengatasi Surat palsu, *malladministrasi*, Calo dan Pungutan liar tidak segan segan jika menemukan hal seperti itu maka akan segera dilaporkan tanpa terkecuali. Pegawai dari kelurahan dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk melakukan

Adminstrasi Kependudukan sesuai dengan SOP dan Maklumat Pelayanan.

Dalam penelitian (Mubarok, 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 Klampid. Klampid singkatan dari “Kelahiran- Kematian-Pindah-Datang” yang bertujuan agar dapat memudahkan proses layanan administrasi kependudukan kepada mas yarakat. Dari peneliti tersebut bahwa dengan adanya klampid penerapan good governansi terhadap administrasi ke penduduk 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. Hal tersebut telah terbukti dengan sudah diterapkannya Perda Kota Malang nomor 8 tahun 2008 mengenai Tupoksi Kecamatan, terdapatnya maklumat pelayanan yang sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, dan tidak adanya lagi gratifikasi maupun pungutan liar. Dengan digunakannya pedoman aturan yang diberlakukan maka penyelenggaraan pelayanan oleh Pemerintah Kec. Lowokwaru kini semakin lebih tertata dan baik (Hanafi & Rohman, 2019).

4. Efektifitas dan efisiensi

Selain itu *Good governance* juga mempunyai prinsip efektifitas dan efisiensi juga berpengaruh terhadap penerapan nya, karena dari hasil wawancara dan saya menemukan langsung apa yang sudah dilakukan pada Dinas Kependuduk an dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagian administrasi

kependudukan catatan sipil di tambah pegawai dari kelurahan menunjukkan bahwa Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan. 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. 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. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan menemukan bahwa Dinas Ke pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berada pada tingkat kepatuhan tinggi diperoleh nilai sebanyak 94,5 terhadap standar pelayanan publik berdasar pada indikator penilaian yang berlaku dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 (Nurfadila Dan Nur Handayani, 2019).

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. 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). Prosedur Pelayanan berupa proses pelaksanaan berjalan sudah baik karena cukup mudah pemohon mengikuti prosedur terkait Proses Pemutakhiran Biodata (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 Biodata (Ubah Data) di Kartu Keluarga), akan tetapi sarana prasarana belum memuaskan dikarenakan klampid di e-kios kadangkala jaringan servernya bermasalah maka proses kepengurusan layanan KK dapat terhambat. Jika kita melihat perbandingan Jika dilihat perbandingan peneliti terdahulu ke empat ini yang dituliskan oleh (Putri & Satmoko Agus, 2020) Penelitian ini bertujuan yakni agar dapat memahami pengaruhnya kualitas pelayanan publik dalam hal membuat KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Sebagai pendukung penelitian ini, maka teori yang peneliti gunakan ialah teori kualitas pelayanan dari (Zeithaml et al. 1990). Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasional. Sebanyak 100 orang responden yang mengisi angket terkait pengaruh kualitas pelayanan publik (pembuatan KTP-el) di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya, dihasilkan penelitian bahwa ada pengaruhnya kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Jika di bandingkan dengan penulis yang sangat berlainan dari metode dan teori yang diambil oleh peneliti sebelumnya yang menjelaskan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (Pembuatan Kartu Tanda Penduduk-Elektronik) Di Dispendukcapil. Peneliti membahas Penerapan Pelayanan Publik secara *Good governance* menggunakan metode kualitatif dan mengutamakan partisipasi masyarakat, transparansi, supremasi hukum, efektifitas dan efisiensi terhadap pelayanan aplikasi *e-klampid*.

4.3.2. Faktor Penghambat Dan Pendukung

Selain itu ada beberapa faktor mulai dari faktor penghambat hingga faktor pendukung, jika faktor pendukung pada aplikasi tersebut salah satunya kebutuhan administrasi jadi masyarakat sendiri lah yang bertanya tentang aplikasi bahkan ada yang tidak bisa membuatnya pegawai dispenduknya mengasih arahan di aplikasi *e-Klampid* tersebut jika faktor penghambatnya kita tahu sendiri yaitu

- a) Pernah hilangnya database masyarakat
- b) Jaringan atau server pada Sarana prasana Dispendukcapil Masih lambat
- c) SDM (sumber daya manusia) atau pegawai kurang paham tentang aplikasi Pegawai yang belum mempunyai mindset pelayanan yang prima sehingga ada beberapa pelayanan kelurahan yang menggunakan metode lama.
- d) Dan masyarakat nya yang kurang update atau tidak mengetahui teknologi

Namun dari 3 informan masyarakat kebutuhannya dinamis ada yang merasa puas ada yang belum karena aplikasi *e-klampid* tersebut. Ada begitu banyak faktor pendukung

- a. Masyarakat puas dengan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat seperti kebutuhan pribadi sehingga masyarakat menggunakan aplikasi,
- b. mempermudah pelayanan yang efisien, efektifas dan transparansi dengan pelayanan *e-klampid*.
- c. 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 Dispendukcapil perlu menciptakan terobosan atau inovasi yang lebih baru lagi biar pelayanan semakin maksimal dan optimal serta masyarakat mengalami kepuasan tersendiri.

Jika menurut (Mubarok, 2021) Faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada implementasi pelayanan akta lahir melalui Klampid. Faktor pendorong meliputi: adanya koordinasi yang baik, adanya standar operasional pelayanan

(SOP), kemampuan pegawai bersikap baik dan tanggap, serta evaluasi. Faktor Penghambat berupa: sarana prasarana belum memadai, masyarakat belum memahami teknologi, keterbatasan SDM dan pegawai belum berkompeten. Di bandingkan dengan (Hanifah, 2020) Faktor-Faktor yang berpengaruh pada Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kec. Pabean Cantian Kota Surabaya) faktor pendukung: kerjasama antara pimpinan dan bawahan, sikap pegawai yang responsif misal cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat, serta adanya SOP, Faktor Penghambat: sarana prasarana kurang memadai; SDM belum berkompeten, dan keterbatasan jumlah SDM. Berdasarkan 2 peneliti tersebut maka faktor pendorongnya yaitu yang pertama keterbatasan Jumlah SDM yang tentu juga sama dengan penulis yang telah melakukan penelitian, karena Sumber daya Manusia yang berada Di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya belum kompeten, yang kedua dari penulis yaitu hilangnya Database di karenakan tempat penyimpanan database yang ada di online maupun offline pernah terbakar dan di bandingkan dengan 2 peneliti tersebut menyebutkan pegawai kurang responsive tetapi sekarang udah responsive terhadap pemohon atau masyarakat. Yang ketiga permasalahan jaringan internet atau bisa disebut sarana dan prasana nya kurang baik menurut penulis karena dari pihak dispendukcapil sendiri bisa di katakan jaringannya lambat banget sehingga pemohon yang masuk jadi tidak maksimal dan dikirim ke pemohon juga kurang maksimal, tentu juga adanya Faktor Pendukung dari permasalahan tersebut meskipun proses menjadi *good governance* yaitu yang pertama pelayanan menjadi Efektif sebab masyarakat tidak perlu mendatangi ke dispenduk atau kelurahan dan efisien karena masyarakat cuman nunggu paling lama 1 minggu jika tidak ada kendala atau jaringan maka masyarakat pemohon bisa mengurus berkas administrasi kependudukan hingga 2 – 3 hari saja, transparansi pemohon bisa melihat langsung berkas berkasnya udah di proses apa belum, jadi masyarakat tidak perlu bingung, supermasi hukum jika masyarakat mengurus di aplikasi *e-klampid* tentu itu resmi dari pihak dispendukcapil jika melalui calo belum tentu berkas itu asli dan apabila melakukan pembuktian di eklampid maka surat tersebut dicek terlebih dahulu dan kalau palsu disuruh mengurus Kembali lewat aplikasi tersebut, bisa datang langsung di dispendukcapil disitu masyarakat akan diajarkan cara caranya. Jika di bandingkan dengan dua peneliti tersebut maka penulis dan peneliti berbeda di faktor pendukungnya karena penulis menuliskan tentang *good governance*.