

## ANALISIS KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA DISPENDUKCAPIL SURABAYA

Nurfadila

Nurfadila226@gmail.com

Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*The population was at Surabaya Department of Population and Civil Registration Service which located at Jalan Tunjungan No. 1-3 Surabaya with the research period 2017-2018. This research aimed to determine the level of compliance with public service standards of Surabaya Department of Population and Civil Registration Service. While, the instruments used observation, interviews, and documentation. Moreover, the research was descriptive-qualitative. In addition, the data analysis technique started from collecting, processing, presenting the data obtained, and finally drawing conclusions. The standard of public service is a benchmark of service delivery activities in order to create quality public services which related to applicable rules. Furthermore, based on the research result, Surabaya Department of Population and Civil Registration was at high level of compliance with value of 94.5 on the public service standards in accordance with the indicators of Republic of Indonesia Ombudsman Regulation Number 22, 2016. However, There were unfulfilled of public service standard indicators such as the availability of information on service fees or tariffs which posted on the service room, the availability of information about procedures and ways for delivering complaints which was clearly to the public, and the unavailability of customer satisfaction measurement facilities of the service room.*

*Keywords: Public Service Standards, Compliance, Public Service.*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya beralamatkan di Jlan Tunjungan No. 1-3 Surabaya dengan periode penelitian tahun 2017 sampai tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan, pengolahan dan penyajian data yang diperoleh kemudian menarik kesimpulan. Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan aturan tertulis yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berada pada tingkat kepatuhan tinggi dengan perolehan nilai sebesar 94,5 terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan indikator penilaian yang ada pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016. Namun masih terdapat indikator standar pelayanan publik yang belum terpenuhi seperti ketersediaan informasi mengenai biaya atau tarif pelayanan yang terpampang diruang pelayanan, ketersediaan informasi mengenai prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan secara jelas kepada masyarakat, dan tidak tersedianya sarana pengukuran kepuasan pelanggan diruang pelayanan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Kepatuhan, Pelayanan Publik.

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara Kepulauan terbesar di Dunia dengan jumlah penduduk yang padat mencapai angka 265 Juta Jiwa. Terdapat dua suku yang mendominasi, dimana lebih dari separuh jumlah penduduk tersebar dipulau Jawa dan pulau Sunda. Masyarakat Indonesia memiliki banyak keragaman suku, ras, budaya, bahasa, dan agama. Dengan jumlah penduduk yang besar maka negara akan menghadapi banyak permasalahan

didalamnya. Permasalahan baik dalam bidang politik, ekonomi, maupun sosial. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menjamin terciptanya kestabilan dilingkungan masyarakat. Manfaat yang akan diperoleh jika kestabilan terwujud, maka akan menciptakan citra baik bagi pemerintah dan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintahan. Fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, dimana keberadaanya bukan untuk kepentingan dirinya sendiri. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Organisasi sektor publik merupakan bagian dari aparatur negara yang ada disetiap daerah dan dilingkungan BUMN/BUMD, memiliki peran dalam membantu pemerintah pusat menjalankan fungsinya untuk dapat memenuhi kebutuhan, hak dan keinginan masyarakat supaya tercipta keadilan dan kesejahteraan. Sesuai didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dimana pemerintah daerah diberi kewenang yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur urusan pemerintahan dan rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya sesuai dengan peraturan perundangan dan asas-asas otonomi daerah.

Organisasi sektor publik merupakan entitas dimana dalam kegiatannya memberikan pelayanan publik yang menghasilkan baik berupa barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah pusat dan pemerintah daerah bertanggung jawab didalamnya untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan baik dengan terciptanya keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat terpenuhi sendiri oleh masyarakat, maka membutuhkan pelayanan dari apartur negara. Pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat yang banyak ditemukan seperti PLN, PDAM, jalan raya, administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, transportasi, pekerjaan, dan lain sebagainya. Pemenuhan standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan amanat undang-undang, baik bagi kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik dirasakan belum cukup efektif dalam kegiatannya untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi seiring dengan kemajuan teknologi. Hal ini diketahui dari banyaknya keluhan masyarakat yang diunggah melalui media sosial. Masih banyak terjadi Mal-administrasi dilingkungan pelayanan publik antara lain terjadinya penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, konflik kepentingan, tindakan yang tidak patut, dan lain sebagainya. Kelemahan dalam memberikan pelayanan publik dan pengolaan keluhan masyarakat jika tidak dapat tertangani dengan baik akan menimbulkan dampak buruk yang akan menyebabkan rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Sehingga dalam penyelenggaran negara dan pemerintahan diperlukan adanya reformasi birokrasi supaya tercipta penyelenggaraan yang efektif, efesien, dan terbuka.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya pengawasan dari lembaga eksternal yang akan mengontrol tugas penyelenggaraan pelayanan publik secara netral dan efektif. Dimana pada kenyataanya pengawasan internal oleh pemerintah sendiri masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat dalam implementasinya baik dari segi obyektifitas maupun akuntabilitas. Banyaknya masyarakat yang melaporkan pengaduaan pelayanan publik hanya pada instansi yang terkait mengakibatkan masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai, sebab penanganan pengaduan yang dilakukan sendiri oleh instansi atau pejabat yang dilaporkan. Sehingga perlu adanya lembaga eksternal yang dapat menangani pengaduan pelayanan yang dengan mudah tanpa dipungut biaya dan memberikan perlindungan hak kepada masyarakat. Ombudsmen Republik Indonesia berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Daerah, maupun Badan Hukum Milik

Negara lainnya, dimana sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) dan bertujuan untuk mencegah terjadinya Mal-administrasi. Dalam rangka menjalankan tugasnya, ombudsman membentuk perwakilan ditiap daerah guna melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memiliki peran dalam membantu mewujudkan administrasi publik berjalan dengan baik. Pemerintah Kota Surabaya berhak mengatur dan mengurus sendiri dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan sesuai dengan asas otonomi daerah. Kota Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk sekitar 3 juta jiwa. Dalam menjalankan administrasi kependudukan, pemerintah kota dibantu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang kegiatannya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Bentuk pelayanan yang diberikan berhubungan dengan layanan catatan sipil dan layanan kependudukan. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat melalui media sosial terkait dengan pelayanan E-KTP, akta kelahiran, perilaku pelaksana penyelenggara pelayanan, maupun sarana dan prasarana. Upaya untuk mengetahui tingkat kepatuhan standar pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam menjalankan kegiatannya akan dilakukan penilaian dengan mengacu pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, rumusan masalah yang diambil oleh peneliti yaitu, Bagaimana tingkat kepatuhan standar pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang dinilai berdasarkan pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016. Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti antara lain yaitu, Untuk mengetahui tingkat kepatuhan standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Organisasi Sektor Publik**

Organisasi adalah suatu kelompok orang yang terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama dan terbentuk karena memiliki visi dan misi yang sama antar individu di dalam kelompok guna mencapai tujuan yang diinginkan secara bersama. Publik bukan berarti hanya perseorangan melainkan banyak orang atau sekelompok orang yang dihadapkan pada permasalahan dan mempunyai pendirian pendapat mengenai pemecahan masalah tersebut. Menurut Mahmudi (2011:2) mengatakan, organisasi sektor publik merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik dan penyelenggaraan negara dalam rangka pelaksanaan konstitusi negara. Organisasi sektor publik pada umumnya berupa lembaga-lembaga negara atau pemerintah atau organisasi yang memiliki keterkaitan dengan keuangan negara. Organisasi sektor publik tidak bisa lepas dari pemerintahan maka organisasi sektor publik identik dengan pemerintah. Meskipun sesungguhnya area organisasi sektor publik lebih luasa dari sekedar pemerintahan.

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15, dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban: (1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan; (2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan; (3) Menetapkan pelaksanaan yang kompeten; (4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; (5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan

publik; (6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; (7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan; (9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; (10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik; (11) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; (12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan jabatan yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga harapan dan keinginan masyarakat atas pelayanan yang didapat memuaskan. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara persepsi masyarakat atas pelayanan yang sesungguhnya diperoleh dengan harapan atau keinginan masyarakat. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan dan keinginan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk dan tidak memuaskan.

### **Kepatuhan**

Kepatuhan dalam hal ini adalah ketaatan penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan kegiatannya atau aktivitasnya sesuai dengan standar pelayanan publik, sehingga penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik, efektif, efisien, dan terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggara pelayanan berkewajiban dalam mentaati standar pelayanan publik yang merupakan suatu pemenuhan asas transparansi dan akuntabilitas, sehingga apabila tidak tersedia standar pelayanan publik maka terdapat sanksi yang akan diterima. Menurut Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016, kepatuhan adalah ketaatan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi standar pelayanan publik demi terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016. Penilaian kepatuhan ini tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik sehingga mempercepat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan bertujuan untuk mencegah terjadinya Mal-administrasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek (Situs) Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian ilmiah terhadap suatu permasalahan yang ada pada organisasi atau entitas, dimana dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu alternatif penyelesaian masalah sehingga masalah dapat diselesaikan dan teratasi dengan baik. Penelitian ini merupakan pengamatan langsung peneliti pada tempat riset yang menjadi objek penelitian, dimana desain penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu memahami fenomena sosial yang terjadi secara mendalam.

Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena hasil penelitian merupakan gambaran yang dirancang dengan kalimat-kalimat mengenai penilaian kepatuhan terhadap standar

pelayanan publik pada pelayanan publik DISPENDUKCAPIL di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9), mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*. Penelitian ini mengacu pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data memiliki tujuan yaitu untuk memperoleh data sebagai informasi dalam menyelesaikan suatu penelitian, sehingga permasalahan dapat terpecahkan. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari teknik pengumpulan data sebagai berikut : (a) Observasi yaitu Penelitian dengan cara mengamati langsung permasalahan yang ada di lapangan sesuai dengan fakta yang terjadi di lokasi. Kegiatan observasi bertujuan untuk memperoleh data yang merupakan strategi yang dipilih oleh peneliti supaya dapat menjawab pertanyaan yang ada di dalam masalah penelitian; (b) Wawancara yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab kepada pihak-pihak atau informan yang telah ditentukan oleh peneliti yang terkait dengan masalah yang akan diteliti guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, kemudian hasil dari tanya jawab dianalisis dan dibuat kesimpulan sehingga mencapai tujuan dari penelitian ini; (c) Dokumentasi yaitu Penelitian dengan cara pengumpulan dokumentasi yang dimiliki oleh DISPENDUKCAPIL kota Surabaya. Dokumentasi yang diperoleh untuk mendukung dan/atau melengkapi data yang telah diperoleh dari observasi yang berupa arsip maupun dokumen.

### **Teknik Analisis Data**

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti dan digunakan sebagai sumber data, sehingga penelitian ini tidak perlu melakukan pengambilan sampel. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti berasal dari sumber aslinya dan dikumpulkan sebagai informasi untuk menjawab penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti berasal dari pihak kedua atau melalui media perantara berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip baik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan. Pengolahan data dilakukan dengan cara menganalisis setiap variabel dan indikator penilaian berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Variabel dan Indikator Penilaian Kepatuhan Ombudsman**

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6
		Sistem Mekanisme dan prosedur	6
		Produk pelayanan	6
		Jangka waktu penyelesaian	12
		Biaya/tariff	12
2	Maklumat Pelayanan	Ketersedian maklumat pelayanan	12
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersedian Informasi Pelayanan Publik	12
		Elektronik atau Non-elektronik (booklet, pamphlet, website, monitor, televise, dll)	
4	Sarana dan Prasaran	Ketersedian ruang tunggu	3
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2
		Ketersedian loket/meja pelayanan	3
5	Pelayanan Khusus	Ketersedian Sarana Khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersedian Pelayanan Khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2
		Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telepon/Fax/Email,dll)	5
		Ketersedian informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan	3
		Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	5
7	Penilaian Kinerja	Ketersedian sarana pengukuran kepuasan pelanggan	2,5
8	Visi, Misi, Motto Layanan	Ketersedian visi, dan misi pelayanan	2
		Ketersedian motto pelayanan	2
9	Atribut	Ketersedian Petugas Penyelenggaraan Menggunakan ID Card	2,5
<b>Total</b>			<b>100</b>

Sumber: Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik adalah suatu hal yang penting untuk mengetahui seberapa besar tingkat ketaatan organisasi dalam upaya pemenuhan standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana penyelenggara pelayanan publik berkewajiban dalam melaksanakan amanat undang-undang. Penilaian kepatuhan bukan hanya untuk mengetahui tingkat ketaatan terhadap undang-undang saja, tetapi juga untuk mengetahui kualitas penyelenggara pelayanan publik dan mencegah terjadinya tindakan korupsi, pungli, dan Mal-administrasi. Begitu juga dengan Dispendukcapil Kota Surabaya yang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah harus terus berupaya untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanannya. Dalam penelitian ini penilaian kepatuhan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut terdiri atas 9 variabel penilaian yang dapat digunakan untuk menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, yaitu : (1) Standar Pelayanan; (2) Maklumat Pelayanan; (3) Sistem Informasi Pelayanan Publik; (4) Sarana dan Prasarana; (5) Pelayanan Khusus; (6) Pengelolaan Pengaduan; (7) Penilaian Kinerja; (8) Visi, Misi, Motto Layanan; (9) Atribut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya seperti yang tampak pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Ringkasan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik pada Dispendukcapil Kota Surabaya Berdasarkan Peraturan ORI Nomor 22 Tahun 2016**

No	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Hasil Penilaian Ombudsman (2017)	Hasil Penilaian Peneliti (2018)
1	Standar Pelayanan	Persyaratan	6	6
		Sistem mekanisme dan prosedur	6	6
		Produk pelayanan	6	6
		Jangka waktu penyelesaian	12	12
		Biaya / tariff	12	12
2	Maklumat Pelayanan	Ketersediaan maklumat pelayanan	12	12
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Non-Elektronik(booklet,pamphlet,website,monitor televisi, dll)	12	12
4	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan ruang tunggu	3	3
		Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2	2
		Ketersediaan loket/meja pelayanan	3	3
5	Pelayanan Khusus	Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus ( rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	0	2
		Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	2	2
6	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telepon/Fax/Email,dll)	5	5
		Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan	3	0
		Ketersediaan pejabat/petugas pengelolaan pengaduan	0	5
7	Penilaian Kinerja	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan	0	0
8	Visi, Misi, Motto Layanan	Ketersediaan visi dan misi pelayanan	2	2
		Ketersediaan motto pelayanan	2	2
9	Atribut	Ketersediaan petugas penyelenggara pelayanan menggunakan ID Card	0	2,5
Total Keseluruhan			88	94,5

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

Adapun ringkasan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagaimana tampak pada tabel 3 di atas, akan diuraikan lagi setiap variabel penilaiannya berikut ini.

### Standar Pelayanan

Dispendukcapil kota Surabaya merupakan salah satu dinas yang memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan maupun catatan sipil yang terus bekerja keras guna melengkapi kehidupan masyarakat kota Surabaya yang dilengkapi dengan dokumen administrasi kependudukan yang jelas. Dispendukcapil kota Surabaya telah menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) untuk setiap jenis layanan.

Dispendukcapil telah menetapkan persyaratan-persyaratan pada setiap jenis pelayanan yang dimiliki, dimana setiap pemberian pelayanan dapat dilaksanakan apabila pengguna layanan dapat memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Dispendukcapil kota Surabaya dalam menyusun penetapan persyaratan mengkaji dan berpedoman pada dasar hukum yang berlaku untuk setiap jenis layanan. Persyaratan yang telah ditetapkan telah publikasikan oleh Dispendukcapil kota Surabaya secara jelas dan terbuka kepada masyarakat baik melalui media elektronik berupa *website*, layar monitor yang ada di ruang pelayanan maupun melalui media non-elektronik berupa brosur, adanya kalender pelayanan disetiap kelurahan dan kecamatan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengetahui informasi terkait syarat apa saja yang harus dipenuhi jika akan mengurus suatu jenis pelayanan tertentu dan mencegah terjadinya proses transaksional yang buruk dengan petugas layanan, sehingga proses pelayanan antara masyarakat dengan petugas layanan dapat berjalan dengan efektif. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut ini :

“Untuk persyaratan pelayanan kami sudah menetapkan dan persyaratan yang harus dipenuhi pengguna layanan untuk setiap jenis layanan itu berbeda-beda. Kami juga membuat kalender pelayanan yang dibagikan disetiap kelurahan dan kecamatan, jadi kalender pelayanan itu berisi berbagai persyaratan, mekanisme dan prosedur untuk mengurus jenis layanan yang kami miliki. Kami juga mempunyai brosur untuk setiap jenis layanan, dimana dalam brosur tersebut juga tersedia informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat jika akan mengurus administrasi kependudukan sesuai jenis layanan. Masyarakat juga dapat mengakses informasi melalui website kami (*dispendukcapil.surabaya.go.id*) disitu informasi terkait pelayanan sudah ada semua dan lengkap.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan yang bernama Ibu Suparmi (54 tahun) seorang ibu rumah tangga dan Bapak Idris (56 tahun) seorang Wiraswasta yang sama-sama sedang mengurus perubahan KK:

“Saya mengetahui informasi terkait persyaratan apa saja yang harus saya bawa ketika mengurus perubahan KK dari *website* Dispendukcapil, jadi pada saat datang ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya saya sudah membawa semua ketentuan persyaratan.” (Ibu Suparmi) “Saya mengetahui persyaratan apa saja yang harus saya bawa itu dari kelurahan tempat saya tinggal.” (Bapak Idris)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya berdasarkan hasil penilaian Ombudsmen pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 telah menetapkan persyaratan untuk setiap jenis layanan yang dimiliki yang harus dipenuhi oleh masyarakat jika ingin memperoleh pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Cara yang dilakukan oleh Dispendukcapil kota Surabaya dalam berupaya memberikan informasi secara jelas mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yaitu melalui media elektronik berupa website dan layar monitor yang terpampang di ruang pelayanan



maupun melalui media non-elektronik berupa brosur. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses *website* milik Dispendukcapil (*dispendukcapil.surabaya.go.id*), dimana semua informasi yang tersedia sangat lengkap dan mudah diakses. Dispendukcapil kota Surabaya juga menyediakan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di setiap brosur-brosur yang disediakan untuk setiap jenis layanan yang berbentuk bagan alir (*flow chart*). Selain itu, jika masih ada masyarakat yang tidak mengetahui maka pelaksana pelayanan akan siap membantu memberikan informasi kepada pengguna layanan tersebut. Adanya upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil kota Surabaya dalam memberikan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dipublikasikan melalui media elektronik berupa *website*, layar monitor yang tersedia di ruang pelayanan, dan melalui media non-elektronik berupa brosur dapat memudahkan setiap masyarakat untuk mengetahui dan memahami tahapan dalam proses penyelesaian produk pelayanan, sehingga proses kegiatan pemberian pelayanan dapat berjalan dengan baik. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya, sebagai berikut:

“Kami telah menetapkan sistem mekanisme dan prosedur untuk setiap jenis pelayanan, masyarakat juga dapat mengetahui sistem mekanisme dan prosedur pelayanan untuk setiap jenis layanan dengan mengakses *website* kami (*dispendukcapil.surabaya.go.id*). Selain itu, informasi terkait sistem mekanisme dan prosedur juga telah kami sediakan melalui layar monitor yang terpampang di ruang pelayanan dan tersedia disetiap brosur untuk setiap jenis pelayanan.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan bernama Bapak Ian (42 tahun) , seorang pegawai di salah satu perusahaan swasta yang sedang mengurus E-KTP:

“Informasi mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan untuk setiap tahapannya itu diarahkan sama petugasnya, sampai dengan memperoleh produk pelayanan.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penilaian Ombudsman pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 telah menetapkan sistem mekanisme dan prosedur untuk setiap jenis layanan. Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan telah diimplementasikan dengan baik oleh Dispendukcapil kota Surabaya dalam memberikan pelayanan dan ditaati oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dispendukcapil kota Surabaya juga telah mempublikasikan terkait produk pelayanan yang dimiliki. Informasi terkait produk pelayanan dipublikasikan melalui media elektronik berupa *website*, layar monitor yang terpampang di ruang pelayanan, dan melalui media non-elektronik berupa brosur, papan nama produk pelayanan yang ada disetiap loket pelayanan. Selain itu, Dispendukcapil kota Surabaya juga selalu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat yang diadakan setiap satu tahun sekali disetiap kelurahan maupun kecamatan yang ada di kota Surabaya, sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan. Sehingga sebelum melaksanakan kegiatan di bidang administrasi dan catatan sipil masyarakat sudah memiliki informasi dari hasil sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh Dispendukcapil kota Surabaya. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut ini :

“Terkait produk pelayanan yang disediakan, kami sudah mempublikasikannya melalui *website* kami (*dispendukcapil.surabaya.go.id*), kami juga memiliki brosur untuk setiap jenis layanan dan saya rasa informasi yang tersedia sudah sangat jelas dan lengkap. Selain itu, kami juga setiap satu tahun sekali selalu mengadakan sosialisasi disetiap kelurahan-kelurahan untuk memberikan informasi mengenai produk

layanan yang kami berikan dan pentingnya administrasi kependudukan kepada masyarakat.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui berdasarkan hasil penilaian Ombudsman pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 bahwa Dispendukcapil kota Surabaya telah mempublikasikan terkait informasi produk pelayanan yang dimiliki. Informasi terkait produk pelayanan tersebut telah dipublikasikan kepada masyarakat secara luas melalui media elektronik berupa *website*, layar monitor yang terpampang di ruang pelayanan dan melalui media non-elektronik berupa brosur, papan nama produk pelayanan yang ada di setiap loket pelayanan.

Dispendukcapil kota Surabaya telah menetapkan jangka waktu penyelesaian pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang dimiliki guna memberikan kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian produk layanan kepada masyarakat. Pelaksana pemberi pelayanan bertanggung jawab untuk dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Proses pemberian pelayanan oleh pelaksana yang dirasa cepat akan memberikan kepuasan bagi masyarakat, begitu pula sebaliknya. Apabila proses pemberian pelayanan dirasa sangat lambat, maka pengguna dalam memperoleh pelayanan merasa harapannya belum terpenuhi. Hal tersebut dijelaskan pula oleh Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut ini :

“Iya untuk penetapan jangka waktu penyelesaian pelayanan kami sudah menetapkan dan setiap jenis layanan jangka waktu penyelesaiannya berbeda-beda, sesuai dengan seberapa proses yang diperlukan untuk menyelesaikan produk tersebut. Dalam melaksanakan kegiatan pemberian pelayanan juga kami taat dan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang sudah ditetapkan. Untuk keterbukaan mengenai informasi jangka waktu penyelesaian kami sudah sangat terbuka dan masyarakat bisa mengaksesnya melalui *website* kami, disana terdapat banyak informasi yang lengkap.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan bernama Bapak Idris (56 tahun), seorang Wiraswasta yang sedang mengurus perubahan KK :

“Menurut saya proses pemberi pelayanan oleh petugas disini sudah baik dan cepat, tidak bertele-tele.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya berdasarkan hasil penilaian Ombudsman pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 telah menetapkan jangka waktu penyelesaian pelayanan untuk setiap jenis pelayanan dimiliki. Informasi terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan untuk setiap jenis pelayanan Dispendukcapil kota Surabaya juga telah dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat melalui media elektronik berupa *website* dan melalui media non-elektronik berupa brosur, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas dan pasti mulai dari waktu pengumpulan persyaratan sampai diperolehnya produk pelayanan.

Dispendukcapil kota Surabaya tidak mengenakan biaya atau tarif kepada masyarakat dalam kegiatan pemberian pelayanan untuk seluruh jenis pelayanan yang disediakan. Adapun beberapa jenis pelayanan yang akan dikenai biaya denda administratif karena masyarakat telah melampaui batas waktu pelaporan yang ditetapkan. Informasi mengenai biaya atau tarif denda administratif pelayanan dapat diketahui secara jelas dengan membaca informasi yang ada di brosur maupun mengakses *website* ([dispendukcapil.surabaya.go.id](http://dispendukcapil.surabaya.go.id)). Penetapan biaya denda berpedoman dan sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota, dimana setiap jenis pelayanan penetapan biaya dendanya berbeda-beda. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut ini :

“Untuk seluruh jenis layanan disini itu kami tidak memungut biaya atau biasa dibilang gratis, tetapi terdapat sanksi berupa denda yang harus ditanggung masyarakat apabila melanggar batas waktu pelaporan sesuai yang telah ditetapkan.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya berdasarkan hasil penilaian Ombudsmen pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 telah menetapkan tidak adanya biaya atau tarif yang dikenakan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Namun, terdapat penetapan denda administratif yang dikenakan kepada masyarakat jika melanggar batas waktu pelaporan sesuai yang telah ditetapkan. Informasi terkait biaya atau tarif pelayanan juga telah dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat oleh Dispendukcapil kota Surabaya melalui media elektronik berupa website dan melalui media non-elektronik berupa brosur.

### **Maklumat Pelayanan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah menetapkan maklumat pelayanan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang telah dipublikasikan melalui website dan terpampang jelas di ruang pelayanan. Tujuannya supaya masyarakat dapat mengetahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya bertekad untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui pemberian kemudahan dalam pelayanan, respon cepat menanggapi pengaduan maupun permintaan informasi dan bertanggung jawab atas tugasnya. Hal ini ditunjukkan melalui sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan tidak bertentangan dengan peraturan maupun undang-undang yang berlaku dan adanya proses pemberian pelayanan yang cepat, mudah dan berkualitas. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut ini :

“Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan atau masyarakat pastinya kami sudah berupaya semaksimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Kami selalu tanggap dalam melaksanakan tugas kami dengan taat pada aturan, dan kami juga berusaha memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dalam memperoleh layanan.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara terkait dengan adanya maklumat pelayanan yang dimiliki Dispendukcapil dengan salah satu pengguna layanan bernama Bapak Idris (56 tahun), seorang Wiraswasta yang sedang mengurus perubahan KK :

“Menurut saya sikap pegawainya dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan maklumat pelayanan yang ada. Saya tadi juga diperlakukan dengan sopan, ramah, dan menurut saya pelayanannya sudah baik.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya berdasarkan hasil penilaian Ombudsmen pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 bahwa maklumat pelayanan telah ditetapkan dan diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana dalam memberikan pelayanan. Dispendukcapil kota Surabaya juga telah mempublikasikan maklumat pelayanannya melalui website (*dispendukcapil.surabaya.go.id*) dan terpampang di ruang pelayanan sehingga masyarakat dapat menilai langsung kinerja pelaksana pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

### **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa di Dispendukcapil Kota Surabaya terdapat sistem informasi pelayanan publik yang dipublikasikan melalui media elektronik berupa *website*, *twitter*, *facebook*, dan lain sebagainya yang berfungsi dan selalu di-update untuk menjaga akurasi maupun aktualisasi informasi dalam memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan. Selain

itu, penyampaian informasi pelayanan juga melalui media non-elektronik yang terpampang di ruang pelayanan maupun yang ada di brosur-brosur. Adanya hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

“Kami sudah berupaya memberikan informasi mengenai pelayanan secara luas kepada masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tersebut melalui *website* kami (*dispendukcapil.surabaya.go.id*), dimana disana terdapat banyak sekali informasi yang sangat terbuka dan apabila ada perubahan-perubahan maka kami akan selalu meng-updatenya. Informasi pelayanan juga kami sediakan di ruang pelayanan maupun di brosur-brosur yang kami sediakan. Tapi secara keseluruhan informasi terkait pelayanan kami sudah berbasis elektronik. Masyarakat juga dapat langsung menghubungi kami melalui *Call Center* di nomor 031-5318916, 031-5318835, dan 031-5318856.”

Selain itu juga Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan juga bahwa sistem informasi pelayanan publik yang ada sudah berbasis elektronik semua, berikut hasil wawancara:

“Kami sudah berupaya menyediakan informasi mengenai pelayanan dengan baik. Informasi pelayanan yang kami sediakan rata-rata sudah secara elektronik semua, bahkan terkait dengan nomor antrean pengguna layanan juga sudah secara elektronik. Kami memiliki *website* yang dapat dikunjungi oleh masyarakat, dimana masyarakat juga dapat menyampaikan suaranya atau memberikan pertanyaan terkait informasi-informasi yang tidak dimengerti dan kami akan selalu meng-update informasi tersebut jika terjadi perubahan-perubahan.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara terkait dengan adanya maklumat pelayanan yang dimiliki Dispendukcapil dengan pengguna layanan bernama Bapak Ian (42 tahun):

“Informasi pelayanan itu saya dapatkan dari teman-teman saya yang sudah berpengalaman, misalnya ini saya kan sedang mengurus E-KTP nah itu saya bertanya kepada teman-teman saya persyaratan apa saja yang harus saya bawa seperti *fotocopy* kk dan surat pengantar dari kecamatan”.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menjelaskan bahwa, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Dispendukcapil Kota Surabaya juga telah menyampaikan informasi pelayanan publik kepada para pengguna layanan dengan diadakannya kegiatan sosialisasi pada tiap kelurahan dan kecamatan, dimana pelaksanaan kegiatan tersebut diadakan setiap minimal satu kali dalam setahun. Kegiatan sosialisasi tersebut juga sebagai upaya untuk lebih dekat dengan para pengguna layanan yang dalam hal ini merupakan seluruh lapisan masyarakat begitu juga sebaliknya. Kegiatan tersebut juga merupakan upaya dalam memberikan pengetahuan mengenai administrasi kependudukan dan ajang bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang belum diketahui sebelumnya. Hal tersebut juga didukung dengan adanya hasil wawancara bersama Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

“Kami sering mengadakan sosialisasi di tingkat kelurahan, jadi sosialisasi itu terkait dengan masalah administrasi kependudukan. Untuk pelaksanaannya itu biasanya diadakan setiap satu kelurahan dan kecamatan itu satu kali dalam satu tahun, karena kami kan bergeser dari kelurahan dan kecamatan lainnya juga.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui berdasarkan hasil penilaian Ombudsman pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 bahwa sistem informasi pelayanan publik yang tersedia di Dispendukcapil kota Surabaya sudah baik. Namun, perlu ditingkatkan dan diperhatikan mengenai pembaharuan updating informasi pelayanan publik melalui media elektronik baik *website*, facebook, twitter, dan lain

sebagainya sehingga dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan menciptakan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Selain itu, upaya dalam memberikan sosialisasi yang telah dilaksanakan perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena tidak semua pengguna layanan dapat mengetahui penggunaan internet untuk mengakses informasi pelayanan Dispendukcapil kota Surabaya melalui media elektronik.

### **Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dispendukcapil Kota Surabaya telah dipergunakan secara efektif, efisien, dan optimal dalam melaksanakan kegiatan proses pelayanan. Misalnya tersedia ruang tunggu yang memadai, kamar mandi yang memadai dan bersih, dan tersedianya loket/meja pelayanan yang memadai untuk melaksanakan proses pelayanan dan upaya agar terhindar dari antrean yang berkepanjangan. Sarana ruang tunggu merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimana pengguna sarana adalah masyarakat yang akan melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil. Terdapat kursi panjang dengan kuantitas yang cukup banyak di ruang pelayanan Dispendukcapil kota Surabaya. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai ketersediaan ruang tunggu, sebagai berikut ini :

“Menurut saya kuantitas ruang tunggu yang tersedia sudah cukup memadai sesuai dengan kapasitas ruangan yang ada, jadi kami hanya bisa berupaya sebaiknya. Saya tidak bisa memungkiri bahwa terkadang sampai penuh dan masih ada yang berdiri, dikarenakan yang mengurus tidak pergi sendirian masih banyak yang mengajak kerabatnya atau temannya. Mereka mungkin berpikir bahwa mengurus administrasi kependudukan itu rumit, sehingga mereka berpikir untuk membawa kerabatnya yang mungkin berpengalaman atau sudah pernah mengurus di Dispendukcapil. Ruang tunggu kami juga dilengkapi dengan AC sehingga pengguna akan merasa nyaman di dalam tidak merasa panas.”

Sesepakat dengan Bapak Elzar Salean, hasil wawancara dengan Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai ketersediaan ruang tunggu, sebagai berikut ini :

“Menurut kami kuantitas ruang tunggu yang tersedia sudah dirasa cukup seperti tersedianya kursi untuk pengguna layanan, tapi ada saat waktu tertentu kursi yang tersedia dirasa kurang untuk dapat menampung pengguna layanan yang membeludak. Kami juga sudah berupaya menyediakan kursi sesuai dengan kapasitas ruangnya.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan pengguna layanan yang bernama Ibu Suparmi (54 tahun), seorang ibu rumah tangga yang sedang mengurus perubahan KK :

“Saya rasa untuk ruang tunggu yang tersedia saat ini sudah mulai ada perubahan dari yang kemarin-kemarin, sekarang sudah sangat nyaman dan bagus.”

Kondisi toilet yang tersedia terlihat bersih dan nyaman, perlengkapan yang ada di dalam toilet juga lengkap. Kelengkapan yang ada di dalam toilet dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Sarana toilet juga sudah dikelola dengan baik oleh Dispendukcapil kota Surabaya, hal tersebut ditunjukkan dari toilet yang tersedia sudah sesuai dengan standar dan toilet selalu bersih. Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai ketersediaan sarana toilet bagi pengguna layanan, sebagai berikut ini :

“Terkait dengan toilet yang tersedia bagi pengguna layanan menurut saya sudah sesuai dengan standar. Untuk pengguna layanan toiletnya ada dilantai bawah (ruang pelayanan), dibawah juga ada 2 toilet yang ada disisi sebelah kanan dan sisi sebelah

kiri yang memang tersedia untuk pengguna layanan. Toilet untuk laki-laki dan perempuan disini sudah terpisah, bahkan kami juga mempunyai toilet khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.”

Pernyataan tersebut juga didukung dengan penjelasan dari hasil wawancara bersama Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

“Diruang pelayanan ini sudah tersedia toilet bagi pengguna layanan yang lokasinya ada dibelakang. Untuk toilet pria dan wanita disini sudah dibedakan tidak menjadi satu. Terkait dengan kebersihan toilet saya rasa sudah sangat bersih, karena bangunan ini milik dinas tanah maka dinas tanahlah yang mengurus terkait pengelolaan toilet.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan pengguna layanan yang bernama Ibu Suparmi (54 tahun), seorang ibu rumah tangga sedang mengurus perubahan KK :

“Saya sudah beberapa kali masuk toilet dan menurut saya toilet yang tersedia sudah cukup baik dan bersih, sesuai dengan standar toilet yang semestinya.”

Ketersediaan loket atau meja pelayanan yang ada di Dispendukcapil kota Surabaya sudah memadai, hal tersebut ditunjukkan dengan tersedianya loket maupun meja untuk setiap jenis layanan yang dimiliki. Loket pelayanan untuk setiap jenis layanan dibedakan menjadi beberapa zona A, B, C, D, dan seterusnya, dengan begitu dapat memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Untuk sistem antrian bagi pengguna agar memperoleh pelayanan juga sudah berbasis elektronik untuk setiap loket yang tersedia, dimana terdapat informasi mengenai nomor antrian yang terpampang dilayar tv ruang pelayanan. Adanya informasi mengenai nomor antrian yang terpampang dilayar dapat memberikan kemudahan mengenai informasi nomor urut dan menciptakan ketertiban dalam proses pemberian pelayanan untuk setiap pengguna layanan. Maka dapat dikatakan bahwa pengelolaan loket atau meja pelayanan di Dispendukcapil kota Surabaya sudah dikelola dengan baik. Hal tersebut juga didukung dengan penjelasan dari hasil wawancara bersama Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

“Kami disini memiliki sampai dengan 30 loket pelayanan dan setiap loket itu melayani jenis pelayanan yang berbeda-beda. Menurut saya untuk mengurangi terjadinya antrian, loket yang tersedia sudah dirasa cukup dan memadai karena satu jenis layanan itu juga tidak hanya satu loket saja yang melayani. Seperti yang ada di loket zona B, ada empat meja pelayanan untuk memberikan satu jenis layanan.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa standar pelayanan terkait sarana dan prasarana yang tersedia di Dispendukcapil kota Surabaya telah dikelola dengan baik serta tersedianya fasilitas yang memadai sesuai dengan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009. Sarana dan prasarana yang tersedia berupa ruang tunggu, toilet, serta loket atau meja pelayanan telah digunakan secara efektif, efisien, dan optimal dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

### **Pelayanan Khusus**

Dispendukcapil kota Surabaya dalam berupaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai asas-asas pelayanan publik yang berlaku juga telah memperhatikan keberadaan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Dimana pengguna layanan berkebutuhan khusus terutama para difabel juga merupakan warga negara Indonesia yang mempunyai peran, hak, dan kewajiban yang sama seperti warga negara lainnya. Dispendukcapil kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan publik juga menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berupa jalur pemandu, kursi roda, ruang laktasi, dan toilet khusus. Sarana maupun fasilitas tersebut bertujuan untuk tidak menghambat dan mempermudah pengguna dalam memperoleh pelayanan yang baik dan efektif,

sehingga pengguna layanan berkebutuhan khusus tidak kehilangan haknya. Berikut ini terdapat hasil dari wawancara bersama Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

“Sarana dan prasana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus juga tersedia dibawah (ruang pelayanan). Didepan itu juga tersedia jalan yang menajak lurus dan ada pagar besi disampingnya untuk membantu menuntun pengguna yang tidak dapat melihat dan memudahkan pengguna layanan yang memakai kursi roda untuk menuju ruang pelayanan, disini juga terdapat ruang bagi ibu yang menyusui.”

Dalam proses pemberian pelayanan publik, Dispendukcapil kota Surabaya juga memperhatikan keberadaan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus dengan memberikan pelayanan khusus. Salah satu upaya Dispendukcapil dalam mewujudkan pemberian pelayanan khusus dengan membuat suatu kebijakan yang disebut sistem jemput bola. Sistem jemput bola yang dilakukan oleh Dispendukcapil terutama terkait dengan perekaman E-KTP bagi pengguna layanan yang tidak dapat datang langsung ke kantor untuk melaksanakan perekaman karena mengalami sakit, sehingga pelaksana pelayanan datang langsung kerumah pengguna yang berkebutuhan khusus tersebut. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, sebagai berikut ini :

“Ada, kami sistemnya jemput bola yaitu kami langsung datangi rumahnya. Informasi pengguna layanan berkebutuhan khusus itu kami dapat dari kelurahan pengguna layanan tersebut tinggal, nanti kan mereka data warga-warganya baik yang belum mempunyai KTP atau yang pindahan masuk ke surabaya. Setelah itu jika pengguna layanan memiliki keterbatasan hingga tidak dapat datang langsung ke kantor untuk melaksanakan perekaman baik perekaman iris mata maupun perekaman finger print , maka kami akan datangi kerumahnya.”

Pernyataan tersebut juga didukung dengan penjelasan dari hasil wawancara bersama Bapak Irwan Fadly selaku Staf Bagian Pindah Datang dan Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

“Untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus pasti akan kami dahulukan, seperti ibu yang membawa bayinya. Dulu kami mempunyai loket khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, tapi untuk saat ini sudah tidak tersedia. Disini kami juga ada yang namanya sistem jemput bola, jadi sistem jemput bola itu kami langsung datangi rumah pengguna layanan yang berkebutuhan khusus misalnya pengguna yang mengalami lumpuh atau tidak bisa bangun dari ranjang untuk melaksanakan perekaman E-KTP.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa standar pelayanan terkait pelayanan khusus di Dispendukcapil kota Surabaya telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dari tersedianya sarana khusus dan terdapat pelayanan khusus yang dilakukan oleh Dispendukcapil kota Surabaya berupa jemput bola. Sehingga dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik telah sesuai dengan asas pelayanan publik yang berlaku yaitu asas persamaan hak dan asas persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif sesuai dengan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009.

### **Pengelolaan Pengaduan**

Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan juga telah menyediakan berbagai fasilitas sarana pengaduan kepada para pengguna layanan guna untuk memberikan saran dan kritikan mereka yang dapat membangun. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui media elektronik yang telah disediakan oleh Dispendukcapil kota Surabaya, diantaranya yaitu melalui SMS atau Whatsapp, melalui

website layanan suara warga, facebook, twitter dan Instagram yang nantinya akan di tanggap langsung oleh petugas pengelola pengaduan. Selain itu, masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduannya dengan datang langsung ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya menemui petugas informasi untuk diarahkan lebih lanjut. Hal tersebut dijelaskan pula oleh Bapak Guntur selaku Staf Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :

“Sarana pengaduan kami ada dua yaitu secara elektronik dan non-elektronik. Kalau yang non-elektronik itu orangnya bisa datang langsung kesini bertanya kepada bagian informasi yang ada dibawah lalu akan diarahkan kepada bapak didik. Untuk yang elektronik itu kami melalui whatsapp atau dari *website* yang kami punya. Informasi terkait nomor whatsapp biasanya ada dibrosur atau masyarakat bisa tanya ke sapa warga yaitu *website* milik Pemerintah Kota, nah nanti dari sana mereka akan diarahkan ke kami atau website Dispendukcapil.”

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dispendukcapil Kota Surabaya tidak terdapat informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan secara jelas kepada masyarakat. Namun informasi mengenai prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan hanya tersedia di brosur tapi tidak tersedia di ruang pelayanan, dimana informasi terkait prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan seharusnya tersedia di ruang pelayanan yang menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan. Adanya informasi terkait prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan dapat mempermudah masyarakat jika ingin menyampaikan pengaduannya. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara dengan Bapak Guntur selaku Staf Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :

“Untuk informasi mengenai prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan kami memang tidak menyediakan baik dalam bentuk pamflet atau sebagainya di ruang pelayanan. Penyampaian pengaduan secara non-elektronik, pengguna layanan dapat langsung datang dikantor kami yang nantinya akan diarahkan oleh bagian informasi kepada Bapak Didik yang berada dibawah di ruang pelayanan atau bisa langsung datang keruangan kami dilantai tiga. Sedangkan untuk penyampaian pengaduan secara elektronik, pengguna layanan dapat menyampaikan keluhannya melalui SMS maupun whatsapp dimana pengguna layanan dapat mengetahui nomornya melalui brosur yang tersedia selain itu juga dapat menyampaikan pengaduannya melalui website kami. Jadi informasi tentang prosedur dan tata cara penyampaian pengaduannya ya dapat melalui nomor yang tersedia didalam brosur atau langsung lewat website kami.”

Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan juga mempunyai pejabat atau petugas khusus yang mengelola pengaduan dari masyarakat supaya pelaksanaan pengelolaan pengaduan dapat terselesaikan dengan baik, cepat, dan tuntas. Petugas yang mengelola pengaduan di Dispendukcapil kota Surabaya ditangani oleh dua petugas dibagian pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan (PIAK). Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui media elektronik berupa SMS atau Whatsapp, *website* layanan suara warga, facebook, twitter dan Instagram. Selain itu masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduannya dengan datang langsung ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya. Petugas pengelola pengaduan Dispendukcapil kota Surabaya juga tanggap dalam merespon baik pengaduan maupun pertanyaan terkait informasi pelayanan masyarakat yang masuk melalui media elektronik berupa whatsapp, SMS, melalui *website* maupun masyarakat yang datang langsung ke kantor. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Guntur selaku Staff Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :

“Petugas khusus yang menangani pengaduan pengguna layanan secara elektronik itu ada 2 petugas termasuk saya dan ada rekan saya satu lagi. Sedangkan petugas yang



menangani pengaduan secara non-elektronik yaitu Bapak Didik yang berada diruang pelayanan, tapi saya dan rekan saya juga kadang ikut membantu turun kebawah. Dalam merespon dan menindaklanjuti pengaduan pengguna layanan secara elektronik, kami sebisa mungkin untuk merespon dan menyelesaikan dengan secepatnya. Karena pengaduan secara elektronik biasanya lewat wa itu bukan hanya satu orang saja yang mengadukan atau bertanya terkait informasi pelayanan, tapi bahkan bisa sampai dengan 200 sampai dengan 300 orang dalam satu hari.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa pengelolaan pengaduan di Dispendukcapil kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Penyampaian pengaduan sudah terbuka melalui media elektronik berupa SMS atau Whatsapp, *website* layanan suara warga, facebook, twitter dan Instagram, sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam menyampaikan pengaduannya. Namun ketersediaan informasi terkait prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan tidak berjalan dengan baik, karena tidak adanya informasi terkait prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan berupa bagan (*flow chart*) yang terpampang diruang pelayanan. Sehingga masyarakat merasa kebingungan saat menyampaikan pengaduan. Petugas pengelola pengaduan yang tersedia sudah melaksanakan tugasnya dengan tanggap.

### Penilaian Kinerja

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN dan RB) ini terdapat 9 unsur penilaian diantaranya yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan wawancara dengan Ibu Wahyu Utami selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mengenai pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat :

“Kita secara internal tidak mengukur sendiri tapi kita menggunakan penyedia jasa tenaga ahli untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, jadi yang mengukur itu dari pihak ketiga dan hasilnya untuk internal Dispendukcapil sebagai upaya membenahi diri sendiri. Pengukurannya yang pasti didasarkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku ya.”

Dengan diadakannya survei kepuasan masyarakat ini dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dari hasil penilaian tersebut dapat diketahui tiga komponen yang memperoleh nilai tertinggi yaitu kejelasan informasi tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dengan nilai 90,53; kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan nilai 88,64; dan kesesuaian output atau kualitas hasil pelayanan yang diperoleh dengan nilai 88,16. Namun terdapat juga komponen yang perlu perhatian khusus dan upaya perbaikan yaitu mengenai kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang memperoleh nilai terendah sebesar 77,63. Sejalan dengan itu, Dispendukcapil Kota Surabaya telah melakukan tindak lanjut yang rill atas rekomendasi hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat dengan mengidentifikasi apa yang menyebabkan adanya respon buruk dari pengguna layanan, kemudian dilakukan evaluasi dengan disertai tindakan perubahan yang rill untuk perbaikan pelayanan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bersama Ibu Wahyu Utami selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut :

“Ya sudah ada tindak lanjutnya meskipun tidak 100% tapi sudah ada perubahan dan perbaikan, seperti yang ada dibawah terkait dengan pelayanan itu sudah banyak sekali perubahan. Jadi apa yang direkomendasikan dari hasil pengukuran kepuasan

masyarakat pasti ada tindak lanjutnya, dibawah itu sudah banyak sekali perubahan tidak seperti dulu. Dimana dulu pengunjung membludak sampai jalanan itu sempit, sekarang sudah tertata dengan baik sehingga pengguna layanan merasa nyaman dan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya berdasarkan hasil penilaian Ombudsmen pada tahun 2017 dengan hasil penilaian peneliti pada tahun 2018 tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan. Dimana sarana pengukuran kepuasan pelanggan adalah alat yang digunakan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan Dispendukcapil kota Surabaya. Namun dari hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya melaksanakan survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan menggunakan jasa pihak ketiga dan pengukuran tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi Reformasi Nomor 14 Tahun 2017. Maka nilai untuk komponen indikator dari variabel penilaian yang ketujuh ini adalah 0 karena tidak adanya sarana pengukuran kepuasan pelanggan yang dimiliki.

### **Visi, Misi, Motto Layanan**

Adapun visi dan misi dari Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu : (1) Visi yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi; (2) Misi yaitu Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Database Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya telah memiliki visi dan misi yang masuk dalam rencana pembangunan jangka panjang (RPJP). Dengan tersedianya visi dan misi pelayanan Dispendukcapil kota Surabaya masyarakat dapat menilai langsung kinerja pelaksana dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dengan database kependudukan berbasis teknologi informasi. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut ini :

“Visi kami adalah pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis secara teknologi. Dalam mewujudkan visi, kami juga memiliki pelayanan yang disebut dengan paket hemat pengurusan (PAHE), tujuan utama dari pahe itu sendiri adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan pemberian pelayanan dan juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Visi dan misi kami disusun sesuai dengan aturan dari Walikota, dimana visi dan misi ini termasuk ke dalam RPJP (Rencana Pembangunan Jangka Panjang) yaitu berlaku selama 5 tahun. Sehingga secara garis besar visi dan misi kami dapat dipastikan sudah mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009.”

Motto Dispenduapil adalah “Kami Siap Melengkapi Hidup Anda Dengan Dokumen Administrasi Kependudukan”. Motto tersebut sudah dipahami dan diimplementasikan oleh pegawai Dispendukcapil dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan atau masyarakat. Setiap pegawai bersikap tanggap dan ramah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna layanan, disiplin, taat pada aturan yang ada dan bertanggung jawab dalam setiap tindakan yang dilakukan. Selain adanya motto yang dapat memotivasi para pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, adanya point yang menjadi target bagi setiap pegawai untuk memperoleh *reward*. Terdapat juga punishment yang akan diperoleh pegawai jika tidak dapat memenuhi target. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut ini :

“Motto kami disusun dengan menyesuaikan visi dan misi dari Walikota yaitu pelayanan berbasis teknologi, sehingga dalam penyusunan motto kami akan

didasarkan pada aturan Walikota dan menyesuaikan. Menurut saya motto sudah pasti berpengaruh untuk memotivasi para pegawai dalam memberikan pelayanan. Bukan hanya motto yang dapat memotivasi, menurut saya pribadi lebih kepada reward dan punishment yang akan didapat. Jika kerjanya lebih giat, target yang kita capai dapat melampaui lebih dari 9000 point atau bahkan sampai dengan 11000 itu pegawai bisa mendapatkan cukup besar penghasilan tambahan.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara terkait dengan kesesuaian sikap pegawai dengan motto yang ada dengan salah satu pengguna layanan yang bernama Ibu Suparmi (54 tahun), seorang ibu rumah tangga yang sedang mengurus perubahan Kartu Keluarga :

“Iya saya rasa sikap pegawai disini sudah sesuai dengan motto yang ada. Saya diperlakukan dengan ramah, disiplin, informasi yang diberikan dijelaskan dengan baik dan pelayanannya cepat.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa visi dan misi pelayanan di Dispendukcapil kota Surabaya yang ditetapkan mulai tahun 2016 sampai tahun 2021 dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi telah dilaksanakan dengan baik. Upaya yang dilakukan Dispendukcapil kota Surabaya untuk mewujudkan visi dan misi dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan maupun catatan sipil, dimana beberapa jenis pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara *online*. Selain itu, Dispendukcapil kota Surabaya dalam memberikan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan juga sangat terbuka kepada masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses *website* Dispendukcapil kota Surabaya (*dispendukcapil.surabaya.go.id*).

### **Atribut**

Penggunaan seragam petugas pelaksana pelayanan sesuai dengan ketentuan hari yang telah ditetapkan di Dispendukcapil kota Surabaya. Adapun hari senin sampai selasa untuk semua pejabat maupun petugas menggunakan Pakaian Dinas Harian (PDH) berwarna khaki. Hari rabu sampai kamis untuk pejabat maupun petugas perempuan menggunakan pakain Ning atau pakaian nasional, sedangkan untuk laki-laki menggunakan pakaian batik bebas rapi. Hari jumat menggunakan pakaian batik bebas. Hari sabtu menggunakan pakaina bebas dan tidak boleh menggunakan celana jeans. Penggunaan *id card* di Dispendukcapil kota Surabaya dibagi menjadi lima warna. Kepala Dispendukcapil kota Surabaya menggunakan *id card* berwarna merah. Kelompok jabatan fungsional dan sekertariat menggunakan *id card* warna biru. Kepala bidang menggunakan *id card* berwarna hijau, sedangkan staf seksi bidang menggunakan *id card* berwarna kuning. Semua petugas Dispendukcapil kota Surabaya dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya juga menggunakan *name tag*. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Elzar Salean selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut ini :

“Iya untuk pegawai kami ada seragam, id card dan name tag. karena takutnya kalau ada pegawai yang tidak menggunakan seragam, id card dan name tag bisa aja dia mengaku bahwa dia pegawai disini lalu nerobos masuk dan melakukan penyusupan. Semua atribut itu bertujuan untuk memberi kesan formalitas dan rapi akan meberikan kesan positif pada suasana kerja, memberikan image baik bagi Dispendukcapil kota Surabaya.”

Berikut ini terdapat hasil wawancara terkait atribut penyelenggara pelayanan dengan salah satu pengguna layanan yang bernama Bapak Ian (42 tahun), seorang pegawai di salah satu perusahaan swasta yang sedang mengurus E-KTP:

“Menurut saya setiap pegawai laki-laki maupun perempuan disini sudah menggunakan seragam dengan rapi. Tersedia juga id card yang terdapat disaku

sebelah kiri, serta menggunakan name tag yang ada disebelah kanan. Jadi menurut saya para pegawai disini sudah cukup bagus dan rapi dalam berpenampilan, dan memberi kesan formal dalam menggunakan atribut yang ditetapkan.”

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil kota Surabaya pada tahun 2018 telah melaksanakan perbaikan terhadap kepatuhan standar pelayanan terkait atribut pegawai, hal tersebut dapat ditunjukkan dari adanya setiap pegawai yang menggunakan seragam, *id card*, dan *name tag*. Adanya pegawai yang menggunakan seragam, *id card*, dan *name tag* dapat menciptakan *image* baik bagi Dispendukcapil kota Surabaya. Dimana berdasarkan hasil penilaian Ombudsmen pada tahun 2017 dapat diketahui bahwa setiap pegawai Dispendukcapil kota Surabaya tidak menggunakan atribut baik seragam, *id card*, maupun *name tag*.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan standar pelayanan publik berdasarkan 9 komponen penilaian menurut Peraturan Ombudsmen Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016. Objek dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari kesembilan variabel penilaian yang ada pada Peraturan Ombudsmen Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berada di zona hijau atau pada tingkat kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan publik dengan perolehan nilai pada tahun 2017 sebesar 88 dan menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan pada tahun 2018 dengan memperoleh nilai sebesar 94,5. Hal tersebut dapat dilihat dari kesembilan variabel penilaiannya, yaitu: (a) Standar pelayanan publik di Dispendukcapil kota Surabaya telah ditetapkan dan berjalan dengan baik. Standar pelayanan juga telah dipublikasikan secara luas dan terbuka kepada masyarakat melalui media elektronik berupa *website*, layar monitor yang terpampang di ruang pelayanan dan melalui media non-elektronik berupa brosur. Namun, tidak tersedianya informasi terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan disetiap brosur untuk setiap jenis pelayanan yang dimiliki dan tidak tersedianya informasi terkait biaya atau tarif pelayanan yang terpampang diruang pelayanan baik berupa banner maupun pamflet; (b) maklumat pelayanan Dispendukcapil kota Surabaya telah diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana dalam memberikan pelayanan; (c) Sistem informasi pelayanan publik yang tersedia di Dispendukcapil kota Surabaya sudah baik. Namun, perlu ditingkatkan dan diperhatikan mengenai pembaharuan updating informasi pelayanan publik melalui media elektronik baik *website*, facebook, twitter, dan lain sebagainya; (d) Sarana dan prasarana yang tersedia di Dispendukcapil kota Surabaya telah dikelola dengan baik. Sarana dan prasarana yang tersedia berupa ruang tunggu, toilet, serta loket atau meja pelayanan telah digunakan secara efektif, efisien, dan optimal dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat; (e) Pelayanan khusus di Dispendukcapil kota Surabaya telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dari tersedianya sarana khusus berupa jalur pemandu, kursi roda, ruang laktasi, dan toilet khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Selain itu terdapat pelayanan khusus yang dilakukan oleh Dispendukcapil kota Surabaya berupa jemput bola; (f) Pengelolaan pengaduan pelayanan di Dispendukcapil kota Surabaya berupa sarana melalui media elektronik berupa SMS atau Whatsapp, melalui website layanan suara warga, facebook, twitter dan Instagram. Petugas pengelola pengaduan Dispendukcapil juga tanggap dalam menanggapi pengaduan yang diterima dari pengguna layanan. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui sarana pengaduan yang disediakan oleh Dispendukcapil kota Surabaya. Selain itu tidak terdapat informasi prosedur dan tata cara penyampain pengaduan secara jelas kepada masyarakat, dimana informasi

mengenai prosedur dan tata cara penyampain pengaduan hanya tersedia di brosur tapi tidak tersedia di ruang pelayanan; (g) Tidak tersedia sarana berupa kotak pengukuran kepuasan pelanggan yang ada di ruang pelayanan di Dispendukcapil kota Surabaya; (h) Visi dan misi Dispendukcapil kota Surabaya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan upaya Dispendukcapil kota Surabaya dalam memberikan informasi terkait pelayanan dengan jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui *website* (*dispendukcapil.surabaya.go.id*). Selain itu Dispendukcapil kota Surabaya juga memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan yang dapat dilakukan secara online. Dalam melaksanakan tugasnya para pegawai juga mengimplementasikan motto pelayanan dengan baik; (i) Adanya petugas Dispendukcapil kota Surabaya yang menggunakan seragam, *id card*, dan *name tag* mampu menciptakan *image* baik dan memudahkan pengguna untuk dapat mengenali.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut: (1) Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya menyediakan informasi terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan disetiap brosur untuk setiap jenis pelayanan yang dimiliki dan menyediakan informasi terkait biaya atau tarif pelayanan yang terpampang di ruang pelayanan baik berupa banner maupun pamphlet, sehingga transparansi pelayanan publik dapat tercipta dengan baik; (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sebaiknya menyediakan informasi mengenai prosedur dan tata cara penyampain pengaduan secara jelas dan terbuka melalui banner, brosur, dan website, sehingga pengguna layanan dapat benar-benar memahami informasi prosedur dan tata cara jika ingin menyampaikan pengaduannya; (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sebaiknya menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan di ruang pelayanan untuk memudahkan pengguna dalam memberikan penilaian baik berupa saran maupun kritikan yang dapat membangun, sehingga menjadi intropeksi bagi penyelenggara untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kedepannya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Mahmudi. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. UII Press Yogyakarta. Yogyakarta.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang *Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik*. 21 April 2016. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintah Daerah*. 2 Oktober 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Jakarta.