

ANALISIS PROGRAM 7 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA

Sri Indriani Idris

indri.idris777@gmail.com

Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) SURABAYA

ABSTRACT

This research aimed to find out the performance of public service at Department of Population and Civil Registration City of Surabaya (Dispendukcapil) at 7 in 1 program. While, the performance of public service at 7 in 1 program was filled with the easiness access of public service at population administration which online based. The research was qualitative, in which describe the effect of 7 in 1 program in order to increase the performance of public service in accordance with Regulation of Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform (Permenpan) number 17 in 2017. From this regulation, there were 37 indicators that going to be analyzed. The informan planned in this research is a staff in field of service innovation who have been competence and have been sent directly by the head of Department of Population and Civil Registration City of Surabaya. The research result concluded descriptive data in the form of written words, verbal, and the behavior of the people being observed. Overall, the 7 in 1 program was able to increase the performance of non-financial public service in the perspective of customers' satisfaction. Moreover, the program increased also the efficiency of internal process. Besides that, from the program, it increase the growth as well as its learning perspective.

Keyword: performance, 7 in 1 programs, permenpan no. 17

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya pada program 7 in 1. Kinerja pelayanan publik pada program 7 in 1 berisi kemudahan akses layanan publik di bidang administrasi kependudukan berbasis *online*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh program 7 in 1 dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No. 17 Tahun 2017 yang terdiri dari 37 indikator. Informan yang direncanakan dalam penelitian ini ialah staf di bidang inovasi pelayanan yang telah berkompeten serta telah diutus langsung oleh Kepala Dinas di Dispendukcapil. Hasil penelitian ini berupa data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan, perspektif efisiensi proses internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Kata kunci: kinerja, program 7 in 1, permenpan no. 17.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara Berkembang yang memiliki jumlah penduduk terbanyak no 4 di dunia dengan keaneka ragam suku, ras, budaya, dan agama. Hal ini membuat Indonesia akan menghadapi banyak permasalahan kedepannya. Permasalahan yang akan dihadapi baik dalam bidang politik, ekonomi, maupun sosial. Untuk menghadapi permasalahan itu dibutuhkannya peran penting dari pemerintah agar terciptanya kestabilan di lingkungan masyarakat. Manfaat yang akan diperoleh dengan terwujudnya kestabilan dalam masyarakat yaitu akan menimbulkan *image* positif serta

meningkatkan rasa percaya dari masyarakat terhadap pemerintah. Fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat dan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan maka pemerintah membentuk instansi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi sektor publik menciptakan pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta merupakan bagian dari aparatur negara dalam hal ini membantu pemerintah pusat dalam menjalankan tugasnya yang berada di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pemerintah daerah diberi wewenang dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya sendiri oleh pemerintah pusat. Agar terciptanya kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah dituntut untuk melakukan strategi dan inovasi dalam hal pemberdayaan, peran masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik dan efisien.

Organisasi sektor publik merupakan entitas dimana dalam kegiatannya memberikan pelayanan publik yang memberikan pelayanan publik dari segi jasa atau barang yang diperuntukan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik didalam masyarakat, pemerintah pusat dan pemerintah daerah bertanggung jawab memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat membantu masyarakat serta berjalan dengan baik agar terciptanya keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat dipenuhi oleh masyarakat sehingga dibutuhkan pelayanan dari aparatur negara seperti Perusahaan Listrik Negara (PLN), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Jalan raya, administrasi kependudukan, pendidikan, transportasi, pekerjaan dan lain sebagainya.

Salah satu organisasi sektor publik yang kinerjanya sering kali dikaitkan dengan pelayanan publik yang ada di Provinsi Jawa Timur adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya atau biasa disebut Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dispendukcapil Kota Surabaya mempunyai visi memberikan pelayanan yang prima serta tertib dalam administrasi kependudukan. Untuk mewujudkan visi tersebut Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki tiga misi, yang pertama yaitu meningkatkan pelayanan khususnya dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, kedua meningkatkan pelayanan dibidang informasi kependudukan, dan yang terakhir yaitu mengoordinasi pengendalian mobilitas penduduk.

Pengurusan kependudukan di dinas ini selalu penuh antrean khususnya pada 7 (tujuh) jenis layanan administrasi kependudukan yang terdiri dari, layanan surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, perceraian dan Surat Keterangan Tempat Tinggal Sementara untuk Warga Negara Asing. Melonjaknya pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya menimbulkan berbagai persoalan yaitu, volume antrian yang panjang sehingga menyebabkan maraknya calo, adanya pungutan liar, waktu pemrosesan hingga 7 hari jam kerja, kesulitan yang dihadapi oleh kelompok tertentu (lansia, warga miskin, buta huruf dan penyandang cacat) Inovasi terbaru dari Dispendukcapil ialah program 7 in 1 yang dicetuskan pada akhir Oktober 2018. Program 7 in1 memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta untuk mengatasi masalah yang sering terjadi. Program 7 in 1 ini ialah program yang berisi kemudahan akses layanan publik di bidang administrasi kependudukan dalam hal layanan surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, perceraian dan surat keterangan tempat tinggal untuk Warga Negara Asing berbasis *online*. Pihak pemerintah kota juga nantinya akan mendapatkan manfaat dari

program ini, yaitu dapat mengoptimalkan reformasi birokrasi sehingga layanan akan menjadi lebih ekonomis, efektif dan efisien.

Dispendukcapil Kota Surabaya ialah satu diantara keseluruhan instansi pemerintah daerah yang memperoleh dananya dari Dana Alokasi Khusus (DAK) Non Fisik. DAK Non Fisik telah ditetapkan sebagai acuan dalam penyusunan Rencana Kinerja Anggaran (RKA)/Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA) Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (ABPD) Provinsi Kabupaten/Kota. Hal tersebut sebagai dukungan agar tercapainya sasaran prioritas pembangunan nasional melalui pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Surabaya. Sehingga hadirnya program 7 in 1 diharapkan mampu memberikan dampak positif serta meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya di Dispendukcapil.

TINJAUAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah pemberian layanan dengan cara melayani keperluan pengguna layanan yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tahapan yang telah ditentukan (Widodo, 2003). Sejalan dengan pendapat tersebut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik ialah pemberian layanan yang dilakukan oleh instansi di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) kepada pengguna layanan dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan serta upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Ratminto, 2006). Pendapat lainnya mengenai definisi pelayanan publik yaitu suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor materiil melalui sistem, tahapan, dan tahapan tertentu sebagai upaya untuk memenuhi kepentingan pengguna layanan sesuai dengan haknya (Moenir, 2010).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan atau *Service Quality* terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut serta kebutuhan pribadi yang sesuai dengan ketentuan dari kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Parasuraman, 1996).

Komponen-komponen Kualitas Pelayanan

Ada 10 kategori kualitas pelayanan atau disebut *Service Quality Determination* menurut Zeithaml *et al.* (1991) yang dibangun lewat studi eksplorasi yang menggunakan pendekatan kualitatif: (1) *Reliability* meliputi konsistensi kinerja dan keandalan yaitu organisasi harus segera menunjukkan pelayanan serta menghormati janjinya; (2) *Responsiveness* adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan; (3) *Competence* artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan; (4) *Access* adalah kontak yang mudah dekat; (5) *Courtesy* meliputi keramahan, *respect*, *care* dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, dan lainnya); (6) *Communication* artinya memastikan pengguna layanan memperoleh informasi yang mudah dipahami serta didengarkan; (7) *Credibility* di dalamnya berisi tentang kepercayaan, keyakinan serta kejujuran yang di dalamnya memunculkan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya; (8) *Security* ialah kemerdekaan dari bahaya, risiko, atau kerugian; (9) *Understanding* atau *Knowing The Consumer* yaitu melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan; (10) *Tangibles* yaitu penampilan fisik layanan.

Karakteristik Pelayanan

Pelayanan mempunyai karakteristik yang diutarakan oleh Norman (2011) di antaranya: (1) Pelayanan ialah suatu kegiatan yang memiliki nilai guna serta sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan kegiatan yang mempunyai nilai guna dan dapat diraba (barang jadi atau barang industri yang berwujud); (2) Pelayanan itu hakikatnya terdiri dari kegiatan atau aktivitas nyata yang merupakan pengaruh yang sifatnya tindak sosial; (3) Pemberian layanan dan pengguna layanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya secara bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Penelitian Terdahulu

Supriadi (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gunungsari Kabupaten Serang masing kurang memuaskan. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak terkait di Kantor Kecamatan Gunungsari Kabupaten Serang. Adanya kesimpulan kurang memuaskan disebabkan ketidakseimbangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, sehingga perlu adanya peningkatan dari aparatur pemerintahan. Sehingga diperlukannya pengawasan yang lebih serta tanggung jawab dari aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Suganda (2013) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten" menggunakan pendekatan kualitatif yaitu bertujuan untuk menggambarkan suatu situasi. Penelitian ini dinilai dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini terkait aspek *tangible* di Kantor Pos Kabupaten Klaten telah baik hal ini dibuktikan dengan adanya fasilitas yang diberikan dan kelengkapan dalam mendukung operasional pelayanan. Aspek *reliability* di Kantor Pos Kabupaten Klaten telah melakukan pelayanan dengan baik, hal itu ditandai dengan ketepatan waktu yang diberikan dalam memberikan pelayanan dan biaya yang dibebankan kepada masyarakat terbuka dan jelas. Berdasarkan aspek *responsiveness* diketahui bahwa pegawai Kantor Pos Kabupaten Klaten telah melayani masyarakat dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya arahan yang diberikan para pegawai yang ditanyakan masyarakat dengan ramah dan sopan. Pada aspek *assurance* di Kantor Pos Kabupaten Klaten telah memberikan jaminan kemudahan dan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan sehingga pada aspek ini dikatakan baik. Hasil penelitian pada aspek *empathy* Kantor Pos Kabupaten Klaten baik hal ini dibuktikan dengan para pegawai telah memberikan pelayanan dengan ramah dalam menerima kritik, saran serta permintaan masyarakat. Sehingga secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Pos Kabupaten Klaten meliputi 5 dimensi sudah baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Hartati *et al.* (2013) tentang kinerja organisasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berfokus pada konteks kinerja birokrasi pelayanan publik dalam 5 (lima) aspek yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan pada aspek produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas belum sepenuhnya menunjukkan pelayanan yang prima. Sedangkan pada aspek kualitas layanan dan responsivitas masih belum terwujud. Hal ini dibuktikan pada aspek kualitas layanan yaitu lamanya waktu menunggu yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur layanan yang masih kurang dipahami oleh masyarakat, serta para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Terpadu Satu Pintu Kabupaten yang belum mencerminkan keterampilan dan kemampuan dengan wawasan serta sikap sopan santun. Pada aspek responsivitas di tunjukan dengan tidak adanya tanggapan secara tepat saat masyarakat membutuhkan pelayanan yang segera sehingga masyarakat merasa kurang puas pada instansi ini.

Ritonga (2018) mengenai kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) kota Medan yang berfokus pada 5 indikator yaitu prokduktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Kelima indikator telah dapat dikatakan baik dan berkualitas hal ini dibuktikan pada indikator produktivitas telah berupaya memberikan pelayanan perizinan dengan melakukan penyerderhanaan perizinan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur meskipun terkadang ketepatan waktu tidak sesuai SOP. Pada indikator kualitas layanan para pegawai di DPMPTSP menunjukkan sikap ramah dalam memberikan arahan kepada masyarakat. Selanjutnya pada indikator responsibilitas dibutuhkan dengan adanya kesesuaian tanggapan yang diberikan unit pelayanan terhadap harapan dan aspirasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada indikator responsibilitas terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan keinginan masyarakat yang mengacu pada SOP yang telah ditetapkan berdasarkan PermenPan Nomor 15 tahun 2014. Pada indikator terakhir yaitu akuntabilitas dibuktikan dengan terbukanya kinerja aparatur negara dalam hal biaya, waktu, prosedur, dan data serta informasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Objek (Situs) Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh program 7 in 1 dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berupaya mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian, yang terjadi ataupun mengambil masalah-masalah atau memutuskan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif karena hasil dari penelitian ini berupa data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati serta hal-hal lain yang terkait dengan masalah yang diteliti (Sudjana *et al*, 2007).

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pokok pembicaraan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah kinerja pegawai dan kinerja instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Pemerintah Kota Surabaya melalui Program 7 in 1 dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan dengan melihat kinerja pegawai dan kinerja instansi Dispendukcapil Kota Surabaya Periode 2018 yang diperoleh dari Pemerintah Kota Surabaya atau situs resmi dari Dispendukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Tunjungan No. 1-3 Kecamatan Genteng, Kota Surabaya dengan jumlah pegawai ± 75 pegawai pada periode 2018 yang terdiri dari beberapa divisi. Satuan kajian dalam penelitian ini pegawai atau petugas di Dipendukcapil Kota Surabaya. Melihat satuan kajian tersebut, maka peneliti menentukan informan yang ditunjuk untuk wawancara ialah Kepala Dinas serta kepala bagian divisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.

Informan yang direncanakan dalam penelitian ialah staf yang dipilih secara langsung oleh Kepala Dinas yang berkompeten dalam hal inovasi pelayanan publik di Dispendukcapil, apabila informasi yang diperoleh sudah tercukupi maka pengumpulan data dihentikan, sebaliknya apabila belum tercukupi maka pengumpulan informasi diteruskan sampai tercapai hasil yang diinginkan dan kemaknaan yang dapat dianalisa (Mack *et al.*, 2005).

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan informasi dengan mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait baik dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya maupun pihak lain yang dianggap memberikan informasi dari penelitian ini; (2) Dokumentasi yaitu metode

pengumpulan data yang ditunjukkan pada pengukuran dan penjelasan, melalui sumber-sumber dokumen. Dalam hal ini mengutip arsip-arsip dan catatan-catatan yang ada di website maupun kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. (3) Observasi yaitu suatu aktivitas terhadap suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang terjadi. Dalam ini yaitu dengan melakukan observasi di website *lampid.surabaya.go.id* dan *dispendukcapil.surabaya.go.id* untuk melihat jumlah pengunjung, permohonan dokumen serta penyelesaian dokumen.

Teknik Analisis Data

Untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif dengan menerapkan konsep ekspresi pelaksanaan kinerja sektor publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No. 17 Tahun 2017 serta sesuai dengan prinsip pelayanan publik melalui program terbaru yaitu 7 in 1 dengan menyuguhkan beberapa pertanyaan, dokumentasi dan observasi melalui website *lampid.surabaya.go.id* dan *dispendukcapil.surabaya.go.id*.

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi, wawancara dan observasi. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan antara lain : (1) Mengidentifikasi program 7 in 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Periode 2018 hal ini dilakukan untuk memperdalam dan mengetahui tujuan dari Program 7 in 1 dan dokumen apa saja yang ada di dalamnya serta melihat prosedur-prosedur apa saja yang diberikan dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan; (2) Menganalisis kinerja pelayanan publik Dispendukcapil Kota Surabaya menggunakan 37 indikator penilaian sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/17/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; (3) Melakukan observasi website *lampid.surabaya.go.id* dan *dispendukcapil.surabaya.go.id* untuk melihat jumlah pengunjung, permohonan pembuatan dokumen serta penyelesaian dokumen administrasi kependudukan. Hal ini untuk melihat bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan layanan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan dalam hal ini khususnya dalam Program 7 in 1; (4) Menarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan, sehingga peneliti bisa memberikan suatu rekomendasi dan saran-saran perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya. Selain itu hal ini juga dapat memberikan acuan kepada para peneliti selanjutnya untuk lebih fokus dalam melihat kinerja pelayanan publik serta untuk Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan inovasi kedepannya guna lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) yang beralamat di Jalan Tunjungan No. 1-3 Kecamatan Genteng, Kota Surabaya dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan. Adapun dasar hukum organisasi dalam dinas ini yaitu Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab II Pasal 3 bagian (4)); (1) Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab III Bagian Ketiga Paragraf 7 Pasal 24); (2) Peraturan Walikota Surabaya No. 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab I Pasal 2); (3) Peraturan Walikota Surabaya No. 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab II Bagian Ketujuh); (4) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun

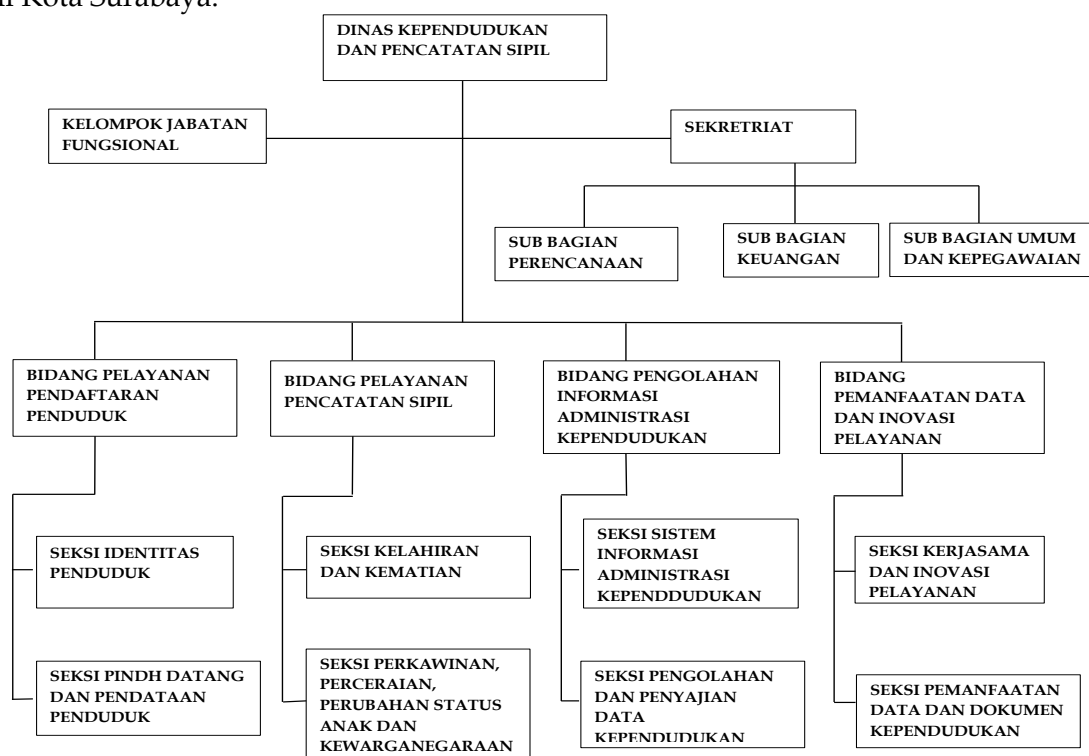
2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Visi, Misi dan Motto Pelayanan

Setiap organisasi memiliki visi dan misi yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam mewujudkan fungsi dan tugasnya yang secara tidak langsung menggambarkan apa yang menjadi tujuan, sasaran dan rencana organisasi tersebut. Adapun Visi, Misi, dan Motto pelayanan di Dispendukcapil sebagai berikut : (1) Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah “Pelayanan Prima Tertib Administrasi Kependudukan 2016 – 2020”; (2) Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah a) Meningkatkan Pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, b) Meningkatkan Pelayanan Informasi Kependudukan, c) Mengkoordinasi Pengendalian Mobilitas Penduduk; (3) Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil makin mudah dan dekat dengan masyarakat”

Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi maupun instansi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang di koordinasikan. Berikut ini adalah struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.



Gambar 1
 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
 Sumber: Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 tahun 2016

Tujuan Penerapan Program 7 in 1

Dalam penelitian ini membahas tentang kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Pemerintah Kota Surabaya melalui program 7 in 1 yang telah diterapkan sejak November 2018 meliputi pengurusan administrasi dokumen kependudukan seperti surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, perceraian dan surat keterangan tempat tinggal untuk

Warga Negara Asing berbasis *online*. Sebelumnya program tersebut sudah ada sejak tahun 2012 yang hanya melayani 2 administrasi dokumen yaitu kelahiran dan kematian, lalu pada tahun 2016 mulai berkembang menjadi 6 in 1 yang terdiri dari surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, perceraian. Hingga akhirnya pada akhir Oktober 2018 program 6 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya mendapatkan penghargaan Top 40 Sitem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) yang diadakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB).

Adapun alasan diterapkannya program 7 in 1 yaitu untuk lebih memudahkan pelayanan administrasi dokumen kependudukan yang lebih menghemat waktu, lebih efisien, serta tentunya lebih memudahkan masyarakat sehingga tidak mengganggu waktu bekerja atau aktivitas sehari-hari lainnya. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Adi selaku Staff Bagian Inovasi Pelayanan di Dispendukcapil kota Surabaya menyatakan bahwa:

“Alasan di cetuskan Program 7 in 1 pastinya untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat Surabaya, jadi warga tidak perlu jauh-jauh bahkan ijin ataupun cuti untuk mengurus dokumen kependudukan di Dispendukcapil. Sehingga dengan adanya program 7 in 1 dapat dengan mudah diakses melalui *smartphone*, meskipun untuk orang yang awam dengan teknologi cukup datang ke kelurahan saja”

Program 7 in 1 telah menggunakan teknologi yang sedang berkembang saat ini dimana semuanya telah berbasis *online* tanpa perlu lagi para pengguna layanan data ke kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Meskipun ada sebagian masyarakat yang awam dengan teknologi, mereka tidak perlu khawatir karena di setiap kelurahan telah di sediakan *e-kios* yang dapat membantu para pengguna layanan dalam mengurus administrasi kependudukan yang diperlukan dengan pengawasan *staff* kelurahan.

Analisis Implementasi Program 7 in 1

Tabel 1
Rangkuman Hasil Wawancara Program 7 in 1
Di Dispendukcapil Kota Surabaya

No	Indikator	Implementasi	Keterangan
1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik.	Pengukuran penilaian kinerja sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik.	Tersedia Standar Pelayanan hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
2	Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan).	Sama dengan Point nomor 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik	Tersedia Standar Pelayanan per jenis layanan, hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
3	Sistem Antrian.	Program 7 in 1 menjadikan sistem antrian menjadi lebih singkat dan mengurangi antrian di Dispendukcapil sehingga	Sistem antrian yang singkat membuat pengurusan administrasi menjadi lebih cepat, dan dapat meningkatkan kinerja

		masyarakat tidak perlu lama menunggu.	non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
4	Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (<i>stakeholder</i>).	Dalam Penyusunan program 7 in 1 di Dispendukcapil tidak melibatkan masyarakat secara langsung tetapi dengan pihak terkait yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya.	Adanya ketentuan yang telah dibuat sehingga masyarakat tidak dilibatkan dalam penyusunan SP pada program 7 in 1, meskipun demikian hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
5	Tersedia dokumentasi SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan.	Dokumentasi terkait pelayanan pada program 7 in 1 ini tersedia dalam bentuk beberapa media digital dan <i>talkshow</i> .	Tersedia dokumentasi SP yang ditetapkan dan dipublikasikan dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
6	SP telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.	Program 7 in 1 dirancang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik.	SP Program 7 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik. Hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
7	Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.	Dalam Program 7 in 1 telah di sediakan atau tercantum atas kebutuhan terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan sehingga masyarakat akan lebih memahami atas hal apa saja yang dibutuhkan terkait pengurusan administrasi dokumen dan mekanisme prosedurnya.	Informasi atas SP Program 7 ini telah disediakan dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
8	Tersedia SP yang tepat (Subtansi/Isi SP)	Pada setiap pelayanan yang tersedia pada program 7 in 1 telah disediakan informasi serta prosedur yang harus dilakukan sehingga dapat memudahkan masyarakat	Adanya SP yang tepat guna pada Program 7 in 1 dapat memudahkan masyarakat dan dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.

9	Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	Maklumat pelayanan yang disediakan pada program 7 in 1 sama dengan maklumat pelayanan yang ada di Kantor Dispendukcapil yang dapat dengan mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat.	Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan untuk memenuhi standar pelayanan, serta kesiapan menerima sanksi bila melanggar sehingga adanya maklumat pelayanan pada Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
10	Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).	Tidak ada Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia di Dispendukcapil Kota Surabaya.	Secara langsung untuk menilai SKM tidak tersedia di Dispendukcapil Kota Surabaya, akan tetapi pada <i>website</i> telah ditampilkan berapa orang yang melakukan layanan dan berapa pelaksana layanan selaku operator untuk menindak lanjuti pengurusan administrasi kependudukan.
11	Informasi SKM yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.	Tidak ada Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia di Dispendukcapil Kota Surabaya.	Secara langsung untuk menilai SKM tidak tersedia di Dispendukcapil Kota Surabaya, akan tetapi pada <i>website</i> telah ditampilkan berapa orang yang melakukan layanan dan berapa pelaksana layanan selaku operator untuk menindak lanjuti pengurusan administrasi kependudukan.
12	Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup.	Tidak ada Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia di Dispendukcapil Kota Surabaya.	Secara langsung untuk menilai SKM tidak tersedia di Dispendukcapil Kota Surabaya, akan tetapi pada <i>website</i> telah ditampilkan berapa orang yang melakukan layanan dan berapa pelaksana layanan selaku operator untuk menindak lanjuti pengurusan administrasi kependudukan.
13	Kecepatan tindak lanjut SKM seluruh jenis pelayanan.	Tidak ada Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia di Dispendukcapil Kota Surabaya	<i>website</i> telah ditampilkan berapa orang yang melakukan layanan dan berapa pelaksana layanan selaku operator untuk menindak lanjuti pengurusan administrasi kependudukan
14	Tersedia Pelaksanaan Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	Dalam program 7 in 1 melaksanakan pengurusan administrasi kependudukan dalam 7 jenis layanan sehingga biasanya dilakukan oleh beberapa aparatur negara yang bertugas memantau program ini kemudian di serahkan kepada divisi yang bertugas per jenis layanan.	Pelaksana Layanan dalam hal ini Aparatur Negara yang bertugas telah berkompeten dan memiliki tugas serta wewenang masing-masing, hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
15	Pelaksana Layanan yang responsif waktu	Dalam pengurusan administrasi kependudukan dalam Program 7	Pelaksana Layanan telah bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku

		in 1 ini dibutuhkan waktu 7 hari jam kerja ataupun 14 hari jam kerja tergantung dari dokumen apa yang diperlukan oleh masyarakat.	tergantung dari tingkat kedetailan pengurusan administrasi kependudukan, hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
16	Kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan (kecepatan).	Dengan adanya program 7 in 1 tergantung dari Standar Operasional Pelayanan (SOP) tiap jenis layanan sehingga tergantung administrasi kependudukan yang seperti apa yang sedang di urus oleh masyarakat.	Pelaksana layanan selalu sigap dalam memberikan layanan, akan tetapi lama atau cepatnya pengurusan administrasi kependudukan tergantung dengan tingkat kelengkapan.dokumen yang diinginkan masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
17	Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	Dalam Program 7 in 1 terdapat Kode Etik pada tiap layanan yang disediakan pada Dispendukcapil Kota Surabaya.	Kode Etik Pelaksana Layanan adalah pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai, serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
18	Pemberian Penghargaan.	Dalam program sebelumnya ialah Program 6 in 1 telah mendapatkan Top 40 Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) yang diadakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB).	Adanya penghargaan yang diberikan membuat pelaksana layanan lebih giat dan ramah dalam memberikan layanan, hal ini dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
19	Pemberian Sanksi.	Dalam Program ini 7 in 1 terdapat pemberian saksi sesuai dengan Perda No 6 tahun 2019 karena memperlambat layanan, Apratur Negara harus memberikan layanan sesuai dengan SOP yang telah disediakan akan tetapi adanya ketidak tepatan waktu disebabkan beberapa kendala yang penyebabnya berasal dari pusat.	kelemahan pelaksana layanan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, hal ini ditunjukan agar pelaksana layanan harus selalu memberikan yang terbaik terhadap masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
20	Budaya Pelayanan.	Dalam Program 7 in 1 ini termasuk pelayanan berbasis <i>online</i> sehingga lebih cepat dan mudah diakses.	Budaya pelayanan pada Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
21	Tersedia tempat parkir yang aman,	Di Dispendukcapil terdapat tempat parkir yang nyaman dan	Tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah di akses

	nyaman dan mudah diakses.	terdapat dua tempat pada lantai atas dan bawah untuk kendaraan bermotor, akan tetapi untuk kendaraan roda 4 ada di lantai bawah.	dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
22	Tersedia layanan ruang tunggu yang nyaman	Di Dispendukcapil Kota Surabaya menyediakan <i>spot-spot</i> ruang tunggu yang nyaman untuk masyarakat terlebih lagi Dispendukcapil termasuk salah satu pelayanan publik yang ada di <i>Mall</i> Pelayanan Publik di Siola yang mana juga didalamnya terdapat Museum Surabaya, sehingga masyarakat akan menunggu lebih nyaman	Adanya ruang tunggu yang aman dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
23	Tersedia layanan toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.	Pada Dispendukcapil Kota Surabaya terdapat toilet yang nyaman dan bersih karena Dispendukcapil termasuk pelayanan publik yang ada di dalam <i>Mall</i> Pelayanan Publik di Siola khususnya juga disediakan toilet khusus bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus.	Adanya layatoilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
24	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus	Dispendukcapil Kota Surabaya terdapat sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	Adanya sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
25	Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya seperti Ruang Laktasi/ <i>Nursery</i> , arena bermain anak, kantin, fotocopy, atau toko Alat Tulis Kantor (ATK)	Pada Dispendukcapil Kota Surabaya tersedia Ruang Laktasi akan tetapi untuk fasilitas lainnya belum tersedia.	Adanya Ruang Laktasi/ <i>Nursery</i> dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
26	Tersedia layanan <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung.	Di Dispendukcapil Kota Surabaya terdapat <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung terkait pengurusan administrasi Kependudukan.	Adanya layanan <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
27	Tersedia layanan <i>front office</i> untuk layanan pengaduan tatap muka langsung.	Di Dispendukcapil menyediakan layanan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung sehingga kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan dapat teratasi.	Adanya layanan <i>front office</i> untuk layanan pengaduan dan informasi tatap muka langsung dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
28	Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi	Dalam Program 7 in 1 sistem informasi pelayanan untuk memberikan informasi kepada	Adanya informasi pelayanan publik untuk informasi publik dalam Program 7 in 1 dapat

	publik.	publik dapat di lihat di berbagai media cetak maupun media sosial.	meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
29	Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	Program 7 in 1 sehingga masyarakat dapat melakukan pengguna layanan administrasi kependudukan lebih mudah.	Adanya informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan dalam Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
30	Kepemilikan Situs dan Pengelolaan Situs.	Kepemilikan dan pengeolaan situs pada Program 7 in 1 sepenuhnya telah dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Surabaya meskipun pada awal pertama bekerjasama dengan Dinkominfo	Kepemilikan Situs sepenuhnya yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
31	Pemutakhiran data dan informasi situs.	Pemutakhiran Program 7 ini dilakukan setiap hari apabila terjadi perubahan melalui Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).	Adanya pemutakhiran data yang dilakukan setiap waktu dalam Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif efisiensi proses internal pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
32	Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat.	Dalam hal ini Dispedukcapil biasanya meliputi informasi terbaru pada media cetak seperti dalam Koran Tribun.	Adanya informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui oleh lapisan masyarakat dalam Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya
33	Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Dalam Program 7 in 1 mengikuti konsultasi layanan lainnya yang ada di Dispendukcapil Kota Surabaya.	Adanya sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat dalam Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.
34	Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	Pada Dispedukcapil Kota Surabaya terdapat rubrik, dokumentasi dan publikasi.	Adanya rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses dalam Program 7 in 1 dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif kepuasan pelanggan pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya
35	Tersedia sarana dan media pelayanan pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Dalam Program 7 in 1 di <i>website</i> sudah terdapat wadah khusus pengaduan didalamnya	Pengaduan yang tidak di publikasikan dalam Program 7 in 1 sudah menjadi ketentuan dan kesepakatan yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya
36	Tersedia rubrik,	Untuk hasil pengaduan mengenai	Pengaduan yang tidak di

	dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	program 7 in 1 tidak ditampilkan secara gamblang akan tetapi langsung segera diatasi.	publikasikan dalam Program 7 in 1 sudah menjadi ketentuan dan kesepakatan yang dibuat oleh Dispendukcail Kota Surabaya
37	Tersedia inovasi.	Harapan pelaksana layanan di Dispendukcapil Kota Surabaya kedepannya akan membuat inovasi terbaru yang tidak hanya memuat 7 jenis layanan melainkan layanan lainnya sehingga lebih memudahkan masyarakat.	Adanya Inovasi yang akan di buat kedepannya khususnya pada Program 7 in 1 bertujuan untuk semakin memudahkan masyarakat dalam pengurusan administarsi kependudukan agar dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya.

^Sumber: Data Pribadi Diolah, 2019

Analisis Pelaksanaan Program 7 in 1

Secara keseluruhan dalam 37 indikator yang memenuhi dari hasil wawancara hanya 33 indikator karena dalam hal survey kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya tidak menyediakan tempat atau wadah terkait kepuasan masyarakat. Secara tidak langsung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menilai kinerja di Dispendukcapil Kota Surabaya serta dapat juga diketahui bagaimana tanggapan masyarakat dengan adanya Program 7 in 1. Akan tetapi secara keseluruhan 33 indikator tersebut dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Indikator ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/17/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Adapun dalam pelaksanaan Program 7 ini 1 di Dispendukcapil kota Surabaya juga memiliki kendala yang didapat seperti kendala teknis dan kendala non teknis. Kendala teknis tersebut antara lain : (1) Pada saat pengoperasian program terkadang program tidak berjalan dengan semestinya atau *server down* karena banyaknya masyarakat yang menggunakan atau hal lainnya seperti jaringan di Dispendukcapil yang sedang dalam perbaikan; (2) *Blanko* yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak tersedia atau habis; (3) Data-data yang diperlukan untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak lengkap sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Selain itu kendala non teknis dalam pelaksanaan Program 7 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya antara lain : (1) Terjadinya bencana alam, kebakaran atau hal lainnya yang tidak terduga sehingga pelayanan tidak dapat diberikan tepat waktu; (2) Data-data yang diperlukan hilang sehingga pemberi layanan harus memulai dari awal untuk melengkapi data yang hilang; (3) Banyaknya permohonan pembuatan administrasi kependudukan yang belum terselesaikan karena adanya hari libur atau cuti bersama di hari besar nasional.

Kinerja pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya meningkat dan secara tidak langsung menjadi lebih efektif, ekonomis dan efisien sehingga pelaksana layanan dapat memberikan layanan secara lebih maksimal kepada masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini juga secara tidak langsung meningkatkan kinerja finansial yaitu menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Pemerintah Kota Surabaya dalam Program 7 in 1 yaitu pengurusan atau pembuatan administrasi kependudukan berbasis *online* yang terdiri dari pelayanan akta lahir, akta kematian, perkawinan, perceraian, surat

pindah masuk dan surat pindah keluar dan yang terakhir Surat Keterangan Tempat Tinggal Sementara bagi Warga Negara Asing. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/17/2017 yang terdiri dari 37 indikator a) Adanya Standar Pelayanan pada Program 7 in 1 dan juga pada tiap jenis layanan pada program yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik. Sistem antrean menjadi lebih cepat sehingga pengguna layanan sesuai dalam hal ini masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama, b) Adanya Maklumat pelayanan yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji pemberi layanan dalam hal ini Aparatur Negara untuk memenuhi standar pelayanan. Selain itu adanya kompetensi Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana layanan untuk memberi layanan dan pengurusan administrasi kependudukan secara tepat waktu dan kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan serta adanya aturan Perilaku dan Kode Etik yang telah ditetapkan, c) Adanya Penghargaan yang telah di raih Dispendukcapil Kota Surabaya pada program sebelumnya 6 in 1 yaitu Top 40 Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) yang diadakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB). Selain itu adanya sanksi sesuai dengan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2019. Hal ini membuat budaya pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses, c) Tersedianya tempat parkir dan ruang tunggu yang aman dan nyaman sehingga membuat pengguna layanan dapat menunggu giliran dengan sabar. Selain itu juga adanya sarana dan prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, d) Adanya layanan konsultasi dan informasi maupun pengaduan dalam layanan *front office* tatap muka langsung sehingga ketika terdapat masalah yang harus segera diselesaikan dapat langsung segera di tangani dan diberikan solusi, e) Sistem informasi lainnya yang mendukung operasional layanan Program 7 in 1 seperti media cetak, dokumentasi maupun media digital sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan yang dibutuhkan dan mendapatkan informasi terkini lainnya, f) Kepemilikan situs semuanya di kendalikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya meskipun pada saat pembuatan bekerjasama dengan Dinkominfo. Pemutakhiran data yang selalu diperbaharui setiap harinya dan dilaporkan melalui Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) terlebih dahulu, g) Inovasi yang terus dikembangkan agar kedepannya Program 7 in1 yang terdapat dalam *lampid.go.id* tidak hanya memberikan layanan pada 7 jenis layanan saja sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam dokumentasi pengurusan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya;

Dari 33 indikator yang terpenuhi dapat disimpulkan bahwa Program 7 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya dapat meningkatkan kinerja non-finansial dalam pemberian pelayanan publik sebagai berikut a) Perspektif kepuasan pelanggan yaitu dalam hal ini pengguna layanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu dengan adanya peningkatan pengakuan kepuasan pelanggan (pengguna layanan) atas pelayanan publik yang diberikan, b) Perspektif efisiensi proses internal yaitu adanya peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya telah sesuai dengan spesifikasi pengguna layanan, c) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu adanya peningkatan kinerja jangka panjang di Dispendukcapil Kota Surabaya yang bersumber dari sumber daya manusia, sistem dan prosedur organisasi;

Adanya Program 7 in 1 di Dispendukcapil Kota Surabaya selain dapat meningkatkan kinerja *non-financial*, secara tidak langsung meningkatkan kinerja *financial*. Hal ini di buktikan dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah karena banyaknya pengguna layanan yang merasa puas akan kinerja Aparatur Negara di Dispendukcapil Kota Surabaya.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan didalamnya, yaitu (1) Penelitian ini hanya berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/17/2017 yang terdiri dari 37 indikator. Bagi peneliti selanjutnya mungkin dapat menambahkan regulasi atau peraturan pemerintah lainnya sebagai dasar menganalisis kinerja pelayanan publik; (2) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana hasil dari penelitian ini berupa deskripsi atau kata-kata dari hasil wawancara maupun observasi. Bagi penelitian selanjutnya mungkin dapat melakukan penelitian dengan metode kualitatif dengan judul ataupun tema yang sama; (3) Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai obyek penelitian dengan periode yang relatif pendek yaitu tahun 2018 sampai tahun 2019, sehingga membuat penelitian ini mendapatkan informasi yang terbatas. Bagi peneliti selanjutnya bisa menambah obyek penelitian dan waktu pengamatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut : (1) Sebaiknya Dinas Kependudukan lebih memberikan informasi tentang program 7 in 1 dalam mengurus administrasi kependudukan yang dapat diakses dengan mudah dirumah karena sistem *online*. Hal ini dikarenakan melihat minat masyarakat yang langsung datang ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus administrasi kependudukan; (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebaiknya pada Program 7 in 1 disediakan informasi berapa banyak jumlah dokumen yang telah diselesaikan per harinya dan juga pada setiap permohonan diberikan nomor urut antrean sehingga pengguna layanan mengetahui sejauh mana pengurusan dokumen mereka; (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya sebaiknya menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan di ruang layanan sehingga dapat memudahkan masyarakat dapat memberikan penilaian baik berupa saran maupun kritik yang dapat membangun, sehingga untuk kedepannya Dispendukcapil dapat menyelenggarakan dan mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna layanan dalam hal ini masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartati, S., Herawati, dan E. I. Listiani. 2013. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Magister Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. *Jurnal Universitas Tanjungpura*. Pontianak.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mack, N., Woodsong, Macqueen, Guest, and E. Namey. 2005. *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide*. Family Health International. USA.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Norman, D. 2011. *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Putaka Pelajar. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., and V.A. Zeithaml. 1996. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. *Jurnal of Marketing* Vol: 60.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ritonga, A. P. S. 2018. Kinerja Pelayanan Publik dalam Penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Sudjana, N., dan Ibrahim. 2007. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru: Bandung.

- Suganda. 2013. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Magister Ilmu Sosial Fakultas Ilms Sosial dan Ilmu Politik. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Supriadi, A. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*. Universitas Sultan Ajen Tirtayasa. Serang.
- Widodo, J. 2003. *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Insan Cendika. Surabaya.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., and A. Parasuraman. 1991. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.in *Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.