

Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Melalui Program E-LAMPID Ditinjau Dari Perspektif Electronic Government

Ufi Rahmi Rozani , Aprillia Mutiasari H , Nurin Rachmania A
Universitas Negeri Surabaya
Ufirahmi12@gmail.com

Abstract

Electronic Government is the use of technology and information for efficient and effective government administration and providing transparent and satisfying services to the public. The E-lampid program is a program initiated by the Surabaya Municipality Dispendukcapil as a manifestation of the implementation of Surabaya's electronic government which is a pilot for 40 regional heads in Indonesia such as the North Sumatra Provincial Government, Medan Municipality Government, Riau Provincial Government, etcetera. The background for making an E-lampid program is the volume density of queues in managing population administration such as birth certificates, death certificates, and moving letters that are always crowded every working day. This causes the accumulation of archives and the number of archives tucked away so that the administration of population administration is not in accordance with existing procedures. The program initiated in 2013 aims to facilitate the people of Surabaya in population administration services, minimize archive buildup, improve the quality of population services and facilitate the Surabaya Municipality Government in updating data. The hope is that when the E-lampid goal is reached, the Surabaya Municipality Government is able to utilize population information as a policy-making material for the welfare of the people of Surabaya Municipality. Based on observations, the E-lampid has arrived at 2 types of relations namely Government to Government and Government to Citizens where the parties who can benefit from the implementation are Surabaya Municipality community and also government officials at the kelurahan, district, and the Office of Population and Civil Registry of Surabaya Municipality.

Keywords: Population Administration Surabaya, Electronic Government, E-lampid

Abstrak

*Electronic Government merupakan penggunaan teknologi dan informasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Program E-lampid adalah program yang digagas oleh Disdukcapil Kota Surabaya sebagai wujud dari penerapan *electronic government* Kota Surabaya yang menjadi percontohan bagi 40 kepala daerah di Indonesia seperti Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Pemerintah Kota Medan, Pemerintah Provinsi Riau dan lain sebagainya. Latar belakang pembuatan program E-lampid adalah kepadatan volume antrian dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kematian dan surat pindah datang yang selalu padat setiap hari kerja. Hal ini menyebabkan penumpukan arsip dan banyaknya arsip yang terselip sehingga pengurusan administrasi kependudukan tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Program yang digagas pada tahun 2013 ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam pelayanan administrasi kependudukan, meminimalisir penumpukan arsip, meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan mempermudah Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan *update* data. Harapannya, ketika tujuan E-lampid tercapai Pemerintah Kota Surabaya mampu memanfaatkan informasi kependudukan sebagai bahan pembuat kebijakan untuk kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya. Berdasarkan hasil observasi, E-lampid ini telah sampai pada 2 tipe relasi yaitu *Government to Government* dan *Government to Citizens* dimana pihak yang dapat merasakan manfaat dari pelaksanaannya adalah masyarakat Kota Surabaya dan juga pejabat pemerintah ditingkat kelurahan, kecamatan maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Diharapkan program E-lampid kedepannya dapat bekerjasama dengan rumah sakit swasta maupun pemerintah dalam pelaporan surat keterangan lahir sehingga dapat mewujudkan tipe relasi *Government to Business*. Pada pelaksanaannya program E-lampid terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Surabaya dan Disdukcapil Kota Surabaya sehingga 2 instansi ini terus berusaha untuk mengatasi hambatan dan tantangan yang ada agar pelayanan program E-lampid dapat berjalan sesuai target yang sudah ditentukan.*

Kata kunci: Administrasi Kependudukan Surabaya, *Electronic Government*, E-lampid

PENDAHULUAN

Electronic goverment yaitu suatu pemanfaatan teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah. Sedangkan menurut Richardus Eko Indrajit (2010) menyebutkan dalam buku konstruksi akuntabilitas dan transparansi birokrasi bahwa *E-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain. Menurut hasil penelitian penulis, banyak masyarakat Kota Surabaya yang menyampaikan aspirasinya melalui lapor.go.id tentang buruknya pelayanan administrasi kependudukan.

Hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain adalah volume antrean dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kematian dan surat pindah datang yang selalu padat setiap hari kerja. Pihak dari Kecamatan pun menyampaikan bahwa padatnya volume antrean menyebabkan penumpukan arsip dan banyaknya arsip yang terselip sehingga pengurusan administrasi kependudukan tidak sesuai

dengan prosedur. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 75 tahun 2011 Disdukcapil Kota Surabaya membuat program e-lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) untuk mengatasi masalah tersebut. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam pelayanan administrasi kependudukan, meminimalisir penumpukan arsip, meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan mempermudah Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan update data. E-lampid merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam mengaplikasikan *electronic Government* untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Enam layanan kependudukan yang bisa diurus secara daring melalui e-Lampid yakni akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan pindah datang, serta surat keterangan pindah keluar. E-lampid sangat berkaitan dengan konsep *E-government* karena e-lampid ini merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis elektronik. Dalam konsep *electronic government* dibutuhkan hubungan relasi antar pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat dan pemerintah dengan pihak bisnis

(swasta). Relasi ini penting untuk menunjang keberlangsungan dan keberhasilan program e-lampid karena salah satu faktor yang menunjang keberhasilan e-lampid adalah tingginya tingkat partisipatif dari pihak-pihak yang terkait.

Pada pelaksanaan program E-Lampid terdapat 2 hambatan yaitu kemampuan para pejabat birokrasi maupun staff dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas dan minimnya ketersediaan piranti e-kios disetiap kelurahan, kecamatan maupun Disdukcapil Kota Surabaya. Disamping itu, tantangan pelaksanaan program E-lampid dari perspektif *Electronic Government* ada 2 yaitu banyak warga Surabaya yang belum mengetahui tentang adanya program E-lampid dan tidak semua warga Kota Surabaya memiliki koneksi internet untuk mengakses E-lampid.

Oleh karena itu penelitian ini mencoba untuk menggambarkan bagaimana pelayanan administrasi kependudukan Kota Surabaya melalui program E-lampid ditinjau dari perspektif *Electronic Government* dan upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk mengatasi hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan program E-lampid.

METODE PENELITIAN

Pada tulisan ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu *setting* konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh dan nyata

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara *eksplisit* untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi. Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, jadi observasi serta analisa hasil penelitian akan lebih terarah. Yang menjadi fokus penelitian penulis di tulisan kali ini antara lain:

1. Pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid ditinjau dari perspektif *electronic government*
2. Upaya pemerintah untuk mengatasi hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan program e-lampid

Peneliti melakukan penelitian di Pemerintahan Kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Surabaya serta beberapa kecamatan/kelurahan di Kota Surabaya.

Pada tulisan ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Teknik pengumpulan data tersebut dirasa cocok untuk mendukung penelitian yang berjudul "Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya melalui program e-lampid yang ditinjau dari perspektif *Electronic Government*".

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan e-lampid ditinjau dari perspektif e-government

Program e-lampid yang digagas oleh Pemerintahan Kota Surabaya bersama Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan salah satu bentuk pelaksanaan *electronic government* untuk memudahkan masyarakat. Ada 6 macam dalam pelayanan e-lampid yaitu: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang, Surat Permohonan Cerai dan Surat Permohonan Kawin. Pelayanan e-lampid ini bertujuan untuk memudahkan Pemerintah Kota Surabaya dalam update data sehingga Pemerintah Kota Surabaya dapat mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Yu-che dan James Perry (2003)

bahwa E-Government merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah dan unit-unit pemerintahan lain. Selain itu, program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan meminimalisir ketidaktepatan waktu karena terjadi penumpukan arsip yang berlebih.

Program e-lampid ini telah sampai pada 2 tipe relasi dalam *Electronic Government* yaitu *Government to Government* dan *Government to Citizens* dimana pihak yang dapat merasakan manfaat dari pelaksanaannya adalah masyarakat Kota Surabaya dan juga pejabat pemerintah di tingkat Kelurahan, Kecamatan maupun Dispendukcapil Kota Surabaya. Hal ini berkaitan dengan teori yang diungkapkan oleh Monga (2008) bahwa terdapat 3 tipe relasi dalam *Electronic Government* yaitu *Government to Citizens*, *Government to Business* dan *Government to Government*. Program e-lampid pada tipe *Government to Government* yaitu hubungan antara pemerintah dengan pemerintah dimana program ini

menghubungkan Pemerintah Kota Surabaya dengan Kecamatan dan Kelurahan untuk mengaplikasikan program ini. Untuk menjalankan program ini Dispendukcapil Kota Surabaya bekerjasama dengan Kecamatan dan Kelurahan di Kota Surabaya untuk mensosialisasikan program ini dan Pemerintah Kota Surabaya memberikan piranti e-kios ke setiap Kecamatan dan Kelurahan di Kota Surabaya untuk memfasilitasi program ini. Selanjutnya, program e-lampid juga telah mencapai tipe *Government to Citizen* yaitu hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dimana interaksi ini merupakan tujuan utama *Electronic Government* yang memungkinkan warganegara mendapatkan pelayanan pemerintah dengan nyaman, mudah dan cepat melalui akses akan informasi publik yang disediakan pemerintah dalam situs tertentu yang dalam batas tertentu diharapkan bisa meningkatkan efisiensi melalui pelayanan satu atap kepada warganegara. Seperti program ini yang mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan pindah, datang dan surat permohonan cerai serta kawin. Oleh sebab itu, program ini

telah mencapai tipe *Government to Citizen*.

Untuk kedepannya, program e-lampid diharapkan dapat memenuhi tipe *Government to Business* yaitu hubungan antara pemerintah dengan pengusaha atau bisnis umumnya pelaku bisnis menjadi pihak penyedia barang atau jasa bagi lembaga pemerintah. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih banyak hal lagi yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Program e-lampid kedepannya akan bekerjasama dengan lembaga pemerintah maupun swasta seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Swasta dalam pelaksanaan program tersebut.

Hubungannya adalah lembaga tersebut menjadi sebuah wadah dalam proses sosialisasi ke masyarakat luas dan membantu masyarakat dalam mengaplikasikan program e-lampid. Jadi, masyarakat akan lebih mudah dalam pengurusan surat-surat yang ada dalam program e-lampid. Keuntungan bagi pemerintah jika bekerja sama dengan pihak swasta(bisnis) adalah

Pemerintah Kota Surabaya akan didukung oleh banyak pihak dan hal ini sangat memudahkan pemerintah dalam implementasi dan pengawasan pelaksanaan program e-lampid.

Dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang banyak diakses oleh masyarakat pada program e-lampid adalah pelayanan akta kelahiran yaitu sebanyak 80.401. Sedangkan pelayanan yang jarang diakses masyarakat adalah pelayanan permohonan gugatan perceraian. Hal ini disebabkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang terus mensosialisasikan pengurusan akta kelahiran dan kematian. Pengurusan surat keterangan kawin dan permohonan cerai merupakan pelayanan yang masih jarang diketahui masyarakat karena 2 pelayanan tersebut masih baru dipublikasikan ke masyarakat Kota Surabaya. Dari tahun ke tahun, pengurusan administrasi kependudukan melalui program e-lampid terus mengalami peningkatan. Pemerintah Kota Surabaya akan terus berupaya agar kedepannya masyarakat Kota Surabaya dapat mengakses e-lampid secara mandiri dan benar. Hal ini sangat memudahkan Pemerintah Kota Surabaya dalam meng-update data kependudukan yang nanti manfaatnya

juga akan dirasakan oleh masyarakat Kota Surabaya. Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah support (dukungan) dari berbagai kalangan pejabat publik dan masyarakat yang benar-benar menerapkan konsep *e-Government* (Richardus Eko Indrajit:2010). Dengan meningkatnya jumlah penggunaan program e-lampid dari tahun ke tahun menjadi bukti bahwa masyarakat Kota Surabaya ikut berpartisipasi dan mendukung program yang digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya bersama Disdukcapil Kota Surabaya ini. Hal inilah yang dapat menjadi faktor pendorong dalam keberhasilan pelaksanaan program e-lampid, sehingga program e-lampid menjadi percontohan bagi daerah-daerah lain diluar Kota Surabaya. Program E-lampid adalah salah satu penerapan *electronic government* Kota Surabaya yang menjadi percontohan bagi 40 kepala daerah di Indonesia seperti Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Pemerintah Kota Medan, Pemerintah Provinsi Riau dan lain sebagainya.

2. Upaya Pemerintah dalam mengatasi hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan program e-Government

Dalam mengatasi berbagai hambatan yang terdapat pada pelaksanaan program e- Government, Pemerintah Kota Surabaya melakukan beberapa upaya sebagai berikut; pertama, Mengadakan pelatihan kepada para pejabat birokrasi di tingkat kelurahan, kecamatan dan Disdukcapil. Mengingat kemampuan para pejabat birokrasi maupun staff dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas, Pemerintah Kota Surabaya menngadakan pelatihan kepada pejabat birokrasi ditingkat Disdukcapil, Kecamatan dan Kelurahan. Pelatihan ini ditargetkan untuk pegawai yang berinteraksi langsung dengan program e-lampid maupun piranti e-kios agar mereka lebih siap dan siaga jika ada masyarakat yang kebingungan dalam berinteraksi dengan program e-lampid. Hal ini berkesinambungan dengan apa yang diungkapkan Rahardjo (2007) bahwa salah satu hambatan pelaksanaan *e-Government* adalah langkanya SDM yang handal, maka dari itu Pemerintah Kota Surabaya harus terus melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada pegawai yang berinteraksi langsung

dengan program ini agar pegawai-pegawai tersebut menjadi tenaga yang berkompeten dan selalu siap siaga memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kota Surabaya. Kedua, Pemerintah Kota Surabaya menambah ketersediaan piranti e-kios. Selama ini, disediakan 2 piranti e-kios disetiap kelurahan dan kecamatan. Sedangkan di Disdukcapil Kota Surabaya terdapat 5 piranti e-kios dan 5 piranti e-kios di Kantor Pemerintahan Kota Surabaya yang dapat diakses oleh masyarakat. Ketersediaan piranti e-kios sangat penting untuk diperhatikan karena piranti ini adalah satu-satunya alat yang menunjang keberlangsungan program e-lampid. Pemerintah Kota Surabaya sudah mulai menambah piranti e-kios untuk didistribusikan ke kelurahan, kecamatan dan juga Disdukcapil Kota Surabaya. Penambahan piranti e-kios ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan termasuk mengakses program e-lampid. Hal ini berkaitan dengan apa yang diungkapkan oleh Rahardjo (2007) bahwa salah satu hambatan pelaksanaan *e-Government* adalah infrastruktur yang belum memadai. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya mengatasi hal tersebut dengan menambah ketersediaan piranti e-kios

yang nantinya akan didistribusikan ke kelurahan, kecamatan dan Dispendukcapil Kota Surabaya.

Dalam mengatasi berbagai tantangan yang terdapat pada pelaksanaan program e- Government, Pemerintah Kota Surabaya melakukan beberapa upaya sebagai berikut; pertama, menyiapkan petugas untuk membantu warga yang kesulitan dalam mengakses e-lampid dan menyediakan *call center*. Disdukcapil bekerjasama dengan pemerintah kelurahan dan kecamatan untuk menyiapkan petugas yang membantu warga apabila mengalami kesulitan saat berinteraksi dengan aplikasi E-lampid termasuk menyiapkan *call center* pusat informasi dan pengaduan. Jadi masyarakat tidak perlu khawatir lagi jika kesulitan atau bingung dalam mengakses aplikasi e-lampid karena sudah ada petugas yang siap untuk membantu masyarakat dalam berinteraksi dengan program e-lampid atau e-kios. Kedua, pelatihan dan sosialisasi mengenai program e-lampid bagi warga di BLC (*Broadband Learning Center*) yang tersebar di setiap kelurahan di Kota Surabaya. Dalam mengatasi masalah banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa itu program e-lampid, Pemerintah Kota Surabaya mengadakan pelatihan dan sosialisasi gratis mengenai program

e-lampid bagi warga di BLC(*Broadband Learning Center*) yang tersebar di rumah susun, taman, kelurahan dan kecamatan di Kota Surabaya. Dengan diadakannya pelatihan dan sosialisasi ini diharapkan masyarakat menjadi tahu apa yang harus disiapkan dan apa yang harus dilakukan ketika ia berinteraksi dengan program e-lampid. Sehingga masyarakat nantinya akan terlatih untuk mengakses e-lampid secara mandiri. Ketiga, Pemerintah Kota Surabaya menyediakan wifi gratis di tempat umum. Tidak semua masyarakat Kota Surabaya memiliki ketersediaan internet yang mumpuni untuk mengakses program e-lampid. Maka dari itu, Pemerintah Kota Surabaya menyediakan wifi gratis di taman-taman dan tempat umum lainnya sehingga warga dapat memanfaatkannya untuk mengakses e-lampid. Diharapkan dengan fasilitas yang sudah diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya ini, masyarakat dapat menggunakannya dengan semaksimal mungkin sehingga tidak hanya pemerintah saja yang berjuang agar program e-lampid ini berjalan dengan optimal, tetapi masyarakat juga harus berpartisipasi agar Kota Surabaya dapat mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

PENUTUP

Program e-lampid ini telah sampai pada 2 tipe relasi dalam *Electronic Government* yaitu *Government to Government* dan *Government to Citizens* dimana pihak yang dapat merasakan manfaat dari pelaksanaannya adalah masyarakat Kota Surabaya dan juga pejabat pemerintah di tingkat Kelurahan, Kecamatan maupun Disdukcapil Kota Surabaya.

Dalam mengatasi berbagai hambatan yang terdapat pada pelaksanaan program e- Government, Pemerintah Kota Surabaya melakukan beberapa upaya yaitu mengadakan pelatihan kepada para pejabat birokrasi di tingkat kelurahan, kecamatan dan Disdukcapil, menambah ketersediaan piranti e-kios, dan menyediakan wifi gratis di tempat umum.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian. Penulis sangat bersyukur dan bahagia karena paper yang berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya melalui Program E-Lampid ditinjau dari Perspektif Electronic Government

dapat di publish pada Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik (JAKP). Penulis berharap, semoga jurnal ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca serta ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, Richardus E., 2010, *Electronic Government*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kompas.com
- Lapor.go.id/pengaduan administrasi kependudukan
- Rahardjo, Budi, 2007, *Keamanan system informasi berbasis internet*, Penerbit Insan Infonesia, Bandung
- Sosiawan, Edwi Arief, 2003, *Teori Komunikasi Virtual*, Jurnal Ilmu Komunikasi, UPNVY