

## **Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya**

**Ronan Agung Ramadita Aziz**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, [ronanagung@gmail.com](mailto:ronanagung@gmail.com)

**Supri Hartono**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, [suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id)

**Anggraeny Puspaningtyas**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, [anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id)

### **Abstrak:**

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi pelayanan berbasis *Eelectronic Government* program E-Lampid yaitu untuk mengurus Akta Kelahiran secara *online* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat dan mudah. Dalam penerapan *E-Government* pada E-Lampid pelayanan akta kelahiran di Kota Surabaya perlu diperhatikan tentang bagaimana elemen sukses penerapan *E-Government*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor elemen sukses pada penerapan E-Government pada E-Lampid pelayanan akta kelahiran di Kota Surabaya dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan akta kelahiran menggunakan aplikasi E-Lampid. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang dijadikan sebagai informan didalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Hasil penelitian ini menggunakan teori elemen sukses E-Government (Indrajit, 2006), yaitu: 1). Elemen *Support* yaitu adanya dukungan pemerintah Kota Surabaya dalam pengembangan inovasi pelayanan berbasis E-Government dan adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government. 2). Elemen *Capacity* yang meliputi Sumber daya finansial berasal dari APBD dan CSR, tersedianya infrastruktur yang mendukung seperti adanya perangkat komputer, printer dan jaringan internet dan infrastruktur sdm yang kompeten melalui pelatihan. 3). Elemen *Value* yaitu manfaat yang diterima masyarakat adanya penerapan E-Government yakni kemudahan mendapatkan pelayanan tanpa perlu datang ke kantor dinas maupun kekelurahan dan proses permohonan yang cepat terselesaikan.

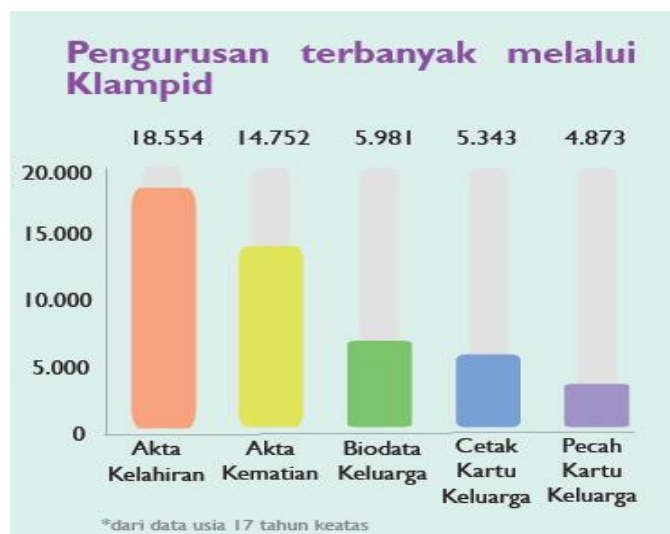
**Keywords:** Akta Kelahiran, *E-Government*, Inovasi, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik adalah inisiatif terobosan dari lembaga/instansi publik dalam usaha untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Letak inisiatif terobosan ini ada pada novelty atau kebaruan. Prinsip kebaruan membedakannya dari inovasi dalam teknologi, dimana ini adalah karakteristik unik yang membedakannya dari yang lainnya. Hal ini dikarenakan inovasi layanan publik senantiasa diperbarui serta ditiru melalui replikasi, kebaruan mungkin merupakan evolusi dari inovasi layanan publik yang ada. Replikasi inovasi pelayanan publik dalam bahasa populer dilakukan secara mudah seperti ATM (Amati, Tiru dan modifikasi).

Bentuk inovasi berupa E-Lampid yaitu aplikasi pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang dikembangkan tahun 2014. Ini adalah singkatan dari Elektronik Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang yang merupakan suatu sistem informasi kependudukan yang terintegrasi yang dikembangkan serta dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya. Mulanya program tersebut bergabung pada e-kios yang diresmikan pada 2014 oleh Tri Rismaharini, walikota surabaya dengan aplikasi mobile Surabaya Single Windows, E-Lampid ini pada masalalu masyarakat hanya bisa mengakses di mesin e-kios dan melalui website. Pemohon tidak lagi perlu untuk mendatangi loket secara langsung, oleh karenanya menjadi lebih cepat pemrosesan berkas, dan sebatas diperlukan waktu 3 hari kerja untuk memperoleh akta kematian/kelahiran, dari semenjak approval oleh Kelurahan yang berikutnya diteruskan langsung kepada penerbit kutipan akta yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Guna melakukan kepengurusan Administrasi Kependudukan lewat E-Lampid, maka warga terlebih dulu bisa membuat akun, lalu menunggu langkah verifikasi akun. Sesudahnya bisa menentukan 15 pelayanan permohonan di E-Lampid. Pelayanan ini berupa layanan pengaduan online, legalisir online, perubahan akta, cetak kartu keluarga, pecah kartu keluarga, pindah keluar WNI, pemutakhiran gelar keluarga, pemutakhiran biodata keluarga, pemutakhiran gelar, pemutakhiran biodata, permohonan akta kematian, permohonan akta kelahiran, permohonan akta perceraian, permohonan akta perkawinan, serta ada cetak E-KTP. Aplikasi ini adalah yang pertama kalinya di Indonesia, di mana ke depannya ini akan menjadi jagoan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam kompetensi inovasi pelayanan publik 2015. Akses untuk E-Lampid ini bisa lewat <https://wargaKlampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>



Gambar 1. Statistik data Kepengurusan Administrasi melalui Klampid Tahun 2021

Sumber: JurnalPost, 2021

Akan tetapi dari data DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya, disebutkan bahwasanya banyaknya warga Kota Surabaya yang mempergunakan E-Lampid untuk mengurus Administrasi Kependudukan pada tahun 2021 terdapat kisaran sejumlah 67 ribu pemohon dari 2 juta penduduk dengan usia melebihi 17 tahun. Sementara kepengurusan paling banyak yakni pada Akta Kelahiran yaitu sejumlah 18.554 pemohon. Berdasarkan hal ini, bisa terbukti bahwa warga yang mengurus Administrasi Kependudukan melalui E-Lampid masih sedikit. Pemakaian E-Lampid berpengaruh terhadap perubahan manajemen serta tata cara kerja Disdukcapil Kota Surabaya yang tergabung dalam program E-Lampid, dengan demikian berbagai pihak terkait dalam hal ini dituntut untuk bisa lebih memahami dan mengerti teknologi baru yang diaplikasikan Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Terjadinya perubahan juga akan muncul pada kebiasaan masyarakat. Ini berupa masyarakat yang dahulu dalam hal metode pelayanannya harus secara manual mengurus di kantor terkait, sekarang ini masyarakat dapat melakukan kepengurusan berkas ini dengan cepat yaitu lewat kios di setiap kelurahan atau lewat online.

Terdapat dua hambatan serius dalam pelaksanaan program E-Lampid dimana kebijakan ini kenyataannya belum bisa membantu dalam pemecahan permasalahan di masyarakat hingga kini. Diantaranya masih banyak warga yang menggunakan akun E-Lampid tidak sesuai dengan nama pemohon sehingga berkas dikembalikan lagi ke pemohon. Selain itu, tidak sedikit masyarakat yang masih minim pemahaman akan penggunaan teknologi informasi karena sosialisasi yang kurang mendalam terkait penggunaan E-Lampid, sehingga beberapa masyarakat

masih mendatangi langsung dispendukcapil atau kelurahan setempat guna mengikuti langkah-langkah atau prosedur untuk mengurus administrasi kependudukan yang dimaksudkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti berupaya memberikan penggambaran terkait bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kota Surabaya melalui program E-Lampid dilihat berdasarkan perspektif Electronic Government dan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam rangka mengatasi tantangan atau hambatan pelaksanaan program E-Lampid.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2014) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini difokuskan pada penerapan pelayanan akta kelahiran berbasis E-Government di Kota Surabaya berdasarkan elemen sukses penerapan E-Government menurut (Indrajit, 2006) dan faktor pendukung dan penghambat dari penerapan pelayanan akta kelahiran menggunakan aplikasi E-Lampid di Kota Surabaya. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan informan sejumlah 6 orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam mewujudkan penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya perlu memperhatikan beberapa hal dalam menjalankan program Akta kelahiran secara online melalui E-Lampid telah sukses dan berjalan sesuai tujuan. Sehingga perlu diamati elemen sukses penerapan E-Government. Berikut peneliti melampirkan hasil penelitian merujuk pada teori (Indrajit, 2016):

### **Elemen Support (Pendukung)**

Elemen *Support* merupakan faktor yang paling penting dalam penerapan *E-Government*, diperlukan partisipasi dari pemerintah, masyarakat, maupun pihak stakeholder atau swasta.

### *Disepakatinya kerangka E-Government*

Dukungan pemerintah sangat lah penting bagi pengembangan inovasi E-Government dalam pelayanan akta kelahiran secara online. Bagaimana masyarakat dimudahkan dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan secara mandiri tanpa harus bolak balik ke Kelurahan maupun Kecamatan setempat. Maka Support atau dukungan pemerintah adalah salah satu faktor suksesnya program E-Lampid. Dalam dokumen rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2021-2026, aplikasi E-Lampid merupakan salah satu inovasi pelayanan yang dirancang oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mencapai upaya tertib administrasi dan terselesaikannya masalah-masalah pembangunan sumberdaya manusia di Kota Surabaya.

### *Dialokasikannya sejumlah sumber daya*

Pengalokasian sumber daya dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia berperan penting dalam menjalankan program ini, operator-operator yang ditempatkan dibagian validasi permohonan akta kelahiran sebelumnya sudah mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Dispendukcapil. Kriteria yang harus dimiliki oleh operator antara lain harus paham teknologi seperti mengoperasikan komputer dan bisa mengikuti perkembangan-perkembangan program E-Lampid yang akan datang.

### *Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan E-Government*

Dibangunnya infrastruktur dan superstruktural dapat diketahui bahwa adanya landasan hukum dan dokumen perencanaan yang mengatur suatu program sangatlah dibutuhkan dalam menjalankan penerapan program akta kelahiran secara *online* sehingga hal tersebut bisa sejalan dengan aturan yang berlaku.

Adapun Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi menjadi visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berpedoman pada isu strategis dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2021-2026, sehingga pemenuhan, penyediaan, serta peningkatan sarana dan prasana penunjang menjadi salah satu arah kebijakan yang direncanakan dan akan dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya.

### *Disosialisasikannya konsep E-Government*

Pengembangan inovasi pelayanan berbasis E-Government melalui program pembuatan akta kelahiran secara online tidak lepas dari peran Dispendukcapil dan pemerintah daerah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui penggunaan program E-Lampid khususnya untuk mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran. Sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil dilakukan pada tahun 2021 sesudah pandemi COVID-19 dilakukan melalui sosialisasi kecamatan, kelurahan dan Ketua RT di Kota Surabaya, dapat diketahui bahwa penyebaran informasi cukup beragam dilakukan oleh Dispendukcapil diantaranya menggunakan bermacam-macam platform media sosial yang bernama SWARGALOKA (Suara Warga Mengelola Kegiatan Adminduk) untuk memberikan sosialisasi program-program terbaru dari Dispendukcapil.

Kemudian untuk program yang terjun ke Masyarakat bernama KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) melalui program tersebut, kini empat layanan Adminduk di Kota Surabaya dapat diurus melalui Ketua RT. Empat layanan tersebut, terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar dan pindah masuk. Sedangkan pendapat dari masyarakat ada yang belum mendapatkan sosialisasi terkait E-Lampid dan ada juga yang sudah mengetahui E-Lampid melalui ketua RT setempat melalui grup RT. Dari pendapat masyarakat dapat disimpulkan bahwa peran ketua RT juga ikut andil penting dalam membantu melakukan sosialisasi program-program Dispendukcapil.

### **Elemen Capacity (Kapasitas)**

#### *Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan E-Government*

Sumber daya finansial tidak hanya bersumber dari dana APBD Kota Surabaya namun ada juga bantuan CSR (*Corporate social responsibility*) yang memberikan bantuan infrastruktur, tentu ini adalah sesuatu yang esensial. Sulit untuk menjalankan program yang baik dan lancar jika faktor finansial itu tidak terpenuhi. Namun sebelum menjalankan programnya Dispendukcapil memastikan dana finansial tercukupi agar dapat berjalan lancar dan sukses.

### *Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai*

Infrastruktur teknologi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sangat memadai namun perlu dilakukan update dikemudian hari serta diperlukan backup atau tambahan jaringan internet agar selalu stabil, lalu untuk dikantor Kelurahan masih harus ditambah lagi untuk pengadaan komputernya. Dalam menerapkan pelayanan secara *online* diperlukan ketersediaan sumber daya infrastruktur teknologi karena 50% kunci keberhasilan ada pada penerapan pelayanan online melalui *E-Government*.

### *Ketersediaan sumber daya manusia dengan keterampilan dan kompetensi*

Ketersediaan sumber daya manusia dapat disimpulkan bahwa faktor sukses *E-Government* tidak lepas dari peran kualitas sumber daya manusia-nya. Dari jawaban yang disampaikan sumber daya manusia memiliki kompetensi atau skill dibidang teknologi informasi yang harus selalu dilatih agar para operator bisa terus berkembang sehingga operator tidak lagi mengalami kendala dalam proses validasi data akta kelahiran.

### **Elemen Value (Manfaat)**

Elemen value atau manfaat yang memastikan besar tidaknya manfaat yang diperoleh Instansi Pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government* melalui *E-Lampid* dalam mengurus akta kelahiran secara online.

Bahwa manfaat dari program *E-Lampid* dalam mengurus akta kelahiran secara online ini sangat besar pengaruhnya terhadap masyarakat yaitu, berupa kemudahan kepada masyarakat karena tidak perlu lagi datang ke Kelurahan atau ke kantor Dispendukcapil untuk mengantri mendapatkan pelayanan serta tidak perlu bolak balik lagi untuk mengecek progres permohonan apakah dokumennya sudah jadi apa belum. Kemudian dari pemberi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjanjikan permohonan akan selesai dalam waktu 1-2 hari tentunya semakin cepat dari permohonan dulu yang dilakukan secara offline atau tatap muka. Menurut peraturan menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan dijelaskan penggunaan kertas HVS A4 80 gram untuk mencetak KK (Kartu Keluarga) maupun Akta Kelahiran dengan begitu masyarakat tak perlu cemas lagi semisal akta kelahiran hilang atau rusak, sekarang bisa

dengan mudahnya dicetak ulang secara mandiri karena file diberikan saat selesai melakukan permohonan akta kelahiran yang bisa diakses melalui akun E-Lampid.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Selain itu ada beberapa faktor penghambat dan pendorong dalam penerapan inovasi pelayanan berbasis *E-Government*, untuk faktor penghambatnya antara lain Masih ada sebagian warga yang belum bisa menggunakan teknologi atau penggunaan aplikasi E-Lampid, Masih banyak warga yang menggunakan akun E-Lampid tidak sesuai dengan nama pemohon sehingga permohonan tersebut tidak dapat diproses, persyaratan berkas yang tidak dapat dipenuhi atau tidak tahu oleh pemohon sehingga berkas ditolak, tidak adanya komunikasi langsung sehingga membuat warga bingung jika ada kendala dalam melakukan pengisian pada form data permohonan, dan adanya gangguan jaringan yang sering kali mempengaruhi proses pelayanan secara online sehingga terjadi penumpukan permohonan nantinya meperlambat penyelesaian pelayanan. Kemudian faktor pendukungnya antara lain Gencarnya sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial bernama SWARGALOKA rutin melakukan sosialisasi program-program yang sedang berjalan, Pegawai yang memadai dan sudah rutin dilatih paham akan teknis pelayanan sehingga dapat mempercepat proses permohonan. Dan kedisiplinan pegawai dalam menyelesaikan berkas permohonan, yang secara teknis maksimal penyelesaian permohonan diberi waktu hingga 7 (tujuh) hari kerja, namun dalam 2-3 hari kerja operator validasi sudah bisa menyelesaikan berkas pemohon. Menurut 2 informan dari masyarakat menilai bahwa pelayanan secara online melalui E-Lampid ini merasa puas karena pelayanannya yang cepat dan mudah.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dari hasil observasi lapangan dan wawancara serta pembahasan analisis elemen sukses penerapan *E-Government* dapat disimpulkan bahwa 1) Elemen *Support* pada penerapan pelayanan oleh Dispendukcapil dapat dikatakan baik, dengan adanya dukungan pemerintah Kota Surabaya dalam pengembangan inovasi pelayanan berbasis *E-Government* dan adanya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, yang mendukung penerapan *E-Government* serta



bantuan infrastruktur pendukung dan rutin melakukan pelatihan bagi pegawai yang terlibat maupun sosialisasi kepada masyarakat secara merata dan kontinyu dapat meningkatkan kualitas pelayanan; 2) Elemen *Capacity* dinilai sudah baik, dengan ketersediaan sumber daya finansial berasal dari APBD Kota Surabaya dan bantuan CSR, untuk ketersediaan infrastruktur teknologi seperti perangkat komputer, printer dan jaringan internet sangat mendukung tetapi harus ada pembaruan dikemudian hari dan ketersediaan SDM sudah memadai mempunyai *skill* kompeten dan terampil didukung oleh pelatihan-pelatihan dalam mengoperasikan programnya agar tidak terjadi kendala dalam proses validasi; 3) Elemen *Value* yaitu manfaat yang diterima masyarakat adanya penerapan E-Government pembuatan akta kelahiran secara *online* sangat besar yakni kemudahan mendapatkan pelayanan tanpa perlu datang ke kantor dinas maupun kekelurahan dan proses permohonan yang cepat terselesaikan, kemudian dari pemberi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjanjikan permohonan akan selesai dalam waktu 1-2 hari tentunya semakin cepat dari permohonan dulu yang dilakukan secara offline atau tatap muka.

Dalam penerapan inovasi pelayanan berbasis E-Government ini terdapat faktor penghambat dan pendorong, untuk faktor penghambatnya yakni masih adanya masyarakat yang gaptek, masih banyak warga yang menggunakan akun E-Lampid tidak sesuai dengan nama pemohon, persyaratan berkas yang tidak dapat dipenuhi atau tidak tahu oleh pemohon sehingga berkas ditolak dan adanya gangguan jaringan. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu Gencarnya dilakukan sosialisasi, Pegawai yang memadai dan kompeten, lalu kedisiplinan pegawai dalam menyelesaikan berkas permohonan tepat waktu

## DAFTAR PUSTAKA

- Bendini. (2021). Elemen Sukses Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada Era Covid-19 di Kota Makassar. Skripsi
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. 2021. "Profil perkembangan kependudukan 2021 Kota Surabaya"
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. 2021. "Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021-2026"
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. 2022. "Rencana Kerja Tahun 2022"
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi. Yogyakarta: Andi.
- Jamaluddin, A. (2015). Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.

- Moenir, H. A. S. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Natasha, 2021. "Inovasi DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya dalam Meningkatkan Pelayanan Publik melalui Klampid" <https://jurnalpost.com/inovasi-dispendukcapil-kota-surabaya-dalam-meningkatkan-pelayanan-publik-melalui-klampid/28802>
- Nur, M. (2021). Faktor Sukses Penerapan E-Government dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) di Kabupaten Gowa. Skripsi
- Peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- Sinambela, L. Poltak. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudrajat, A. R., Febianti, F., Kusdinar, R., Nurwan, T. M., & Nugraha, D. S. (2019). Penerapan E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. Konferensi Nasional Ilmu Administrasi, 3(1).