

**PENERAPAN E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
(Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)**

Octavia Dwi Rahmawati
S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (octaphyta@gmail.com)

Eva Hany Fanida, S.AP.,M.AP.

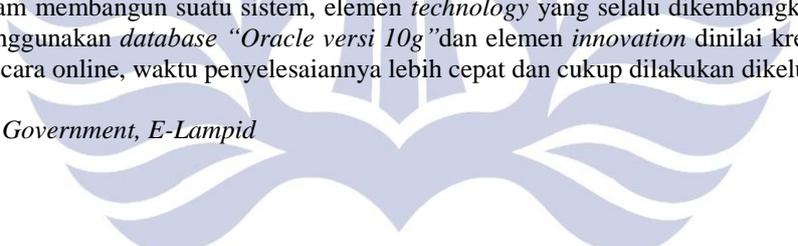
Abstrak

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (baik berupa barang maupun jasa) dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (MENPAN No. 63/2003). Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya masih banyak dijumpai permasalahan dan kendala. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan terobosan baru yaitu adanya *e-lampid*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun focus penelitian yang digunakan dalam penerapan *e-lampid* dengan menganalisis factor *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology, dan innovation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat kendala. Hal tersebut diketahui melalui implementasi elemen *political environment* yang bertipe TDP (Top Down Project), elemen *leadership* sudah cukup baik dimana pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan Pimpinan kelurahan yang saling bekerjasama, elemen *planning* sudah terealisasi dengan baik mulai pendaftaran sistem manual berubah menjadi sistem *online*, elemen *stakeholders* yang memiliki komitmen tinggi, elemen *transparency/visibility* yang mampu diwujudkan dengan adanya menu monitoring dan kelengkapan data, elemen *budgets* yang menunjukkan efisiensi anggaran dalam membangun suatu sistem, elemen *technology* yang selalu dikembangkan dan sampai saat ini *database e-lampid* menggunakan *database "Oracle versi 10g"* dan elemen *innovation* dinilai kreatif yang mana semua prosesnya dilakukan secara online, waktu penyelesaiannya lebih cepat dan cukup dilakukan dikelurahan tempat tinggal.

Kata kunci : *Elektronic Government, E-Lampid*


UNESA
Universitas Negeri Surabaya

Abstract

Public service is an attempt by the government to meet the needs of the community (both in the form of goods or services) in the framework of the implementation of the statutory provisions (MENPAN No. 63/2003). One of the services provided to the public is a service of the Population Administration. There are many problems and obstacles encountered on the service provided Department of Population and Civil Registration at Surabaya. Therefore, the Surabaya city government issued a new breakthrough that is the *e-lampid*. The purpose of this research was to describe the application of *e-lampid* on birth certificate maintenance services in the Department of Population and Civil Registration Surabaya.

This research is a qualitative descriptive research. Data collection techniques in this research is interview, observation, and documentation. As for the focus of research used in the implementation of *e-lampid* applications by analyzing the political factors of environment, leadership, planning, stakeholders, transparency / visibility, budgets, technology, and innovation.

The results showed that the implementation of *e-lampid* on birth certificate maintenance services in the Department of Population and Civil Registration Surabaya already performing well even though there are still obstacles. It is known from the elements implementation of the political environment that type TDP (Top Down Project), leadership elements is good enough where the leadership of the Department of Population and Civil Registration Surabaya and Leadership villages working together, planning elements that have been realized well from start manual registration system turned into an online system, stakeholders elements who have high commitment, transparency / visibility elements that can be realized with the monitoring menu and completeness data, budgets elements that show budgetary efficiency in building a system, technology elements that have always been developed to date are a database of *e-lampid* who use the database "Oracle 10g version", and innovation elements assessed creative which all the process is done online, faster completion time and is done at the village residence.

Keywords : *Elektronic Government, E-Lampid*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (baik berupa barang maupun jasa) dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (MENPAN No. 63/2003). Segala pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan untuk membantu mewujudkan salah satu tujuan negara yang mana tertuang di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam hal ini pemerintah sebagai pihak yang melayani masyarakat berkewajiban memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik kepada masyarakat menurut Serdamayanti (2010:72) yaitu memberikan pelayanan yang prima, memuaskan pelanggan dan mewujudkan *good governance*.

Berbagai jenis pelayanan telah disediakan dan diberikan oleh pemerintah baik yang berada di Pusat maupun di Daerah. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut tersebut di antaranya pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah dan Pengelolaan Data Penduduk. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam

penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UUD Nomor 24 Tahun 2013). Tujuan utama penyelenggaraan kegiatan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan, adanya kejelasan bukti diri dan kepastian hukum tentang peristiwa dan status kependudukan yang lengkap cakupannya, akurat, handal, serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu dinas yang melayani administrasi kependudukan, sebagai lembaga pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya masih banyak dijumpai masalah dan kendala. Banyak masyarakat Kota Surabaya yang ingin mengurus surat kependudukan mengeluh dan kecewa karena layanannya yang lamban hingga mengakibatkan adanya antrian panjang.

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan *electronic government*, yang mana menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi

pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang bernama *e-lampid*. *E-lampid* yang merupakan kependekan dari “Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang” adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini merupakan yang pertama kali di Indonesia yang nantinya akan menjadi salah satu jagoan Pemkot Surabaya dalam kompetisi inovasi pelayanan publik 2015.

Dengan adanya *E-Lampid* ini warga Kota Surabaya dapat mengurus surat kependudukan secara mudah, tanpa antrian panjang dan cepat selesai. Dimana didalam pengurusannya warga tidak perlu datang mengantri ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melainkan mengurus secara online. Saat ini *e-lampid* hanya melayani pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, untuk pengembangan ke depan *e-lampid* akan melayani administrasi datang dan pindah. Warga bisa mengurus administrasi kedatangan ke Surabaya atau pindah dari Surabaya ke kota lain secara online. Kemudian dalam penelitian ini lebih di khususkan pada pelayanan pengurusan akta kelahiran. Dimana seperti yang kita ketahui bahwa akta kelahiran menjadi bekal utama saat mengurus administrasi kependudukan sepanjang hidup dan bekal administrasi lainnya seperti pengurusan paspor, pendaftaran sekolah, pernikahan, asuransi, serta mengurus hak ahli waris. Selain itu melalui *E-Lampid* ini yang lebih mendominasi adalah pengurusan akta kelahiran

Berdasarkan terobosan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Surabaya dalam mengeluarkan sistem baru, maka dibutuhkan suatu Implementasi sistem baru tersebut yang bernama *E-Lampid*. **Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *E-Lampid* (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan *E-Lampid* (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendiskripsikan Penerapan *E-Lampid* (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, baik teoritis maupun praktis terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun manfaat yang ingin dicapai antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Penerapan *Elektronik Government*

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi : Sebagai bahan masukan, pertimbangan dan bahan evaluasi dalam kajian penerapan tentang Penerapan *E-Lampid* (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)

b. Bagi Mahasiswa : agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima guna mengembangkan berbagai kajian teori yang berkaitan dengan penelitian dan menganalisis berbagai masalah yang ditemui

c. Bagi Masyarakat : memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai Penerapan *E-Lampid* (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Elektronik Government

1. Definisi Elektronik Government

Pemerintah berbasis elektronik atau dikenal dengan sebutan *e-government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Indrajit (2002:2-4) menguraikan beberapa definisi *e-government* dari berbagai komunitas atau institusi dunia, seperti bank dunia (*world bank*) yang mendefinisikan *e-government* sebagai berikut :

E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government.

Hal tersebut dapat dikatakan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak-pihak lain.

2. Tujuan *Elektronik Government*

E-government bukan hanya sekedar menerapkan teknologi informasi dan komunikasi kedalam pelayanan pemerintah, tetapi harus mampu membangun kultur dan cara baru dalam pelayanan kepada masyarakat. ada empat hal yang menjadi tujuan diterapkannya *e-government*, menurut M. Khoirul Anwar (2004:126), yaitu :

- a. Terciptanya hubungan secara *e-government* antara pemerintah dan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah
- b. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini.
- c. Menunjang *good governance* dan keterbukaan
- d. Meningkatkan pendapatan asli daerah

3. Jenis-Jenis Layanan *Elektronik Government*

Jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama (Indrajit, 2002:29) yaitu:

- a. *Publish* (Publikasi)
Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan dengan komunikasi satu arah, hal serupa juga dikatakan Indrajit (2002:30) bahwa didalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
- b. *Interact* (Interaksi)
Jenis pelayanan pada tingkat interaksi memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain. Indrajit (2002:31) memaparkan bahwa ada dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini, yaitu : Pertama, adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Kedua, adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, teleconference, web-TV dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui e-mail, frequent ask

question, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

- c. *Transact* (Transaksi)
jenis pelayanan ini selain memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain, dapat juga dilakukan transaksi. Indrajit (2002:32) memaparkan bahwa definisi transaksi adalah : Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

4. Aplikasi Relasi *Elektronik Government*

Berbagai keuntungan diberikan teknologi informasi khususnya internet, yaitu membuat proses penyebaran informasi dan komunikasi menjadi lebih cepat, mudah dan murah. Terdapat empat aplikasi relasi *e-government* yang disebutkan Indrajit (2002), yaitu sebagai berikut :

- a. *Government to Citizens (G to C)*
Tipe ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.
- b. *Government to Business (G to B)*
Salah satu tugas utama dari pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah Negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.
- c. *Government to Government (G to G)*
Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi Negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari
- d. *Government to Employees (G to E)*
Pada akhirnya aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

5. Elemen Sukses Manajemen Proyek *Elektronik Government*

Sebuah hasil riset khusus di bidang *e-government* yang diadakan oleh University of Maryland bertujuan untuk mencari tahu elemen-elemen yang menjadi kunci keberhasilan dari berbagai proyek *e-government* yang sukses (best practices). Berdasarkan studi tersebut kemudian dirumuskan delapan elemen sukses di dalam melakukan manajemen proyek *e-government* menurut Indrajit (2002:61). Masing-masing

elemen tersebut di uraikan antaralain sebagai berikut :

- a. *Political Environment*
Political Environment adalah katau suasana politik proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Berkaitan dengan political environment terdapat dua tipe proyek yaitu *Top Down Projects* (TDP) dan *Bottom Up Projects* (BUP). Menurut Indrajit (2002:62), TDP berkaitan dengan eksistensi sebuah proyek yang ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif (misalnya presiden atau perdana menteri) sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan legislative (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandate. BUP dilaksanakan karena adanya idea tau inisiatif dari kepala unit atau karyawan yang berada di salah satu lembaga pemerintahan atau departemen.
- b. *Leadership*
Factor kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan implementasi kebijakan atau program. Menurut Indrajit (2002:63), factor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek yaitu para manager proyek. Manajer proyek memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (*Project Life Crycycle*) yang dijalankan.
- c. *Planning*
Perencanaan merupakan tahap awal sebelum dilakukan sebuah implementasi kebijakan atau proyek. Perencanaan dilakukan untuk memproyeksikan hasil yang ingin dicapai dan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya perencanaan sebelum implementasi proyek. Menurut Indrajit (2002:65), sesuai dengan siklus manajemen proyek, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting. Perencanaan merupakan tahap awal dimana gambaran menyeluruh dan detail dari rencana inisiatif *e-government* diproyeksikan. Perencanaan yang baik akan memiliki secara keseluruhan, karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya adalah pengejawatahan dari rencana besar yang telah disepakati (*baseline palnning*).
- d. *Stakeholders*
Stakeholders merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi

implementasi kebijakan atau proyek dan untuk lebih memahami siapa yang termasuk *stakeholders* dalm proyek *e-government*. Menurut Indrajit (2002:65), *stakeholders* adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-government* terkait. Pihak-pihak yang di anggap sebagai *stakeholders* utama dalam proyek *e-government* antara lain : pemerintah (lembaga terkait seluruh perangkat manajemen dan kayawannya), sector swasta, masyarakat, lembagaswadaya masyarakat, perusahaan dan lain sebagainya.

- e. *Transparency/Visibility*
Penerapan *e-government* tentunya diharapkan dapat mewujudkan adanya transparansi dala setiap prosesnya. menurut Indrajit (2002:66), transparansi sebuah proyek *e-government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholders*, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses *stakeholders* yang beragam tersebut. Tersedianya akses informasi semacam status proyek, alokasi sumber daya, evaluasi pertahap proyek dan lain sebagainya bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek maupun *stakeholders* sebagai pihak yang melakukan monitoring. Dimungkinkannya pihak-pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana pemasaran (marketing) yang cukup efektif, karena disana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui implementasi beragam proyek *e-government*.
- f. *Budgets*
Berdasarkan kenyataan yang ada (Indrajit, 2002:66), besarnya anggaran yang disediakan oleh pemerintah (dan kalangan lain semacam swasta atau bantuan dari luar negeri) sangat bergantung pada tingkat prioritas yang diberikan oleh pemerintah terhadap status proyek terkait. Menurut Indrajit (2002:66), kekuatan sumber daya financial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* meruapakan salah satu elemen starategis dan sangat

menentukan berhasil tidaknya pada pelaksanaan sebuah proyek.

- g. *Technology*
Spectrum teknologi informasi yang dipergunakan didalam proyek *e-government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (*state-of-the-art*). Sumber daya manusia (SDM) juga mempengaruhi perkembangan teknologi yang digunakan, semakin tinggi kualitas SDM maka semakin canggih pula teknologi yang mampu dikembangkan. menurut Indrajit (2002:67), pilihan teknologi yang akan diimplementasikan didalam proyek *e-government* sangat tergantung pada anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, sehingga akan meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek (dalam arti kata tercapainya manfaat yang ditargetkan). Teknologi juga berperan penting terhadap kualitas layanan public, semakin canggih teknologi yang digunakan, masyarakat juga semakin mudah dalam mengakses bentuk-bentuk layanan public secara online.
- h. *Innovation*
Elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasilnya tidaknya *elektronik government* adalah kemampuan SDM untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Menurut Indrajit (2002:67), inovasi dalam *e-government* tidak terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat didalam proyek harus memiliki tingkat kreatifitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-government* yang ada, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dengan mudah dihilangkan.

6. Hambatan Birokrasi dalam Pengembangan *Elektronik Government*

Menurut Rokhman (2008), mengemukakan bahwa hambatan pengembangan *e-government* ditinjau dari perspektif birokrasi sebagai

penyelenggara layanan publik melalui elektronik adalah sebagai berikut :

- a. *Popleware*
Sumber daya manusia yakni kemampuan para pejabat birokrasi maupun staff dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas.
- b. *Hardware*
Hardware yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. Terbatasnya *hardware* dan *software* serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan LAN maupun global (internet) menyebabkan perkembangan *e-government* tidak dapat berjalan dengan lancar.
- c. *Organoware*
Organoware ditandai dengan tiga macam kendala yaitu tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOP) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui *e-government*

B. *Elektronik Lampid*

E-Lampid merupakan kependekan dari Kelahiran, Kematian, Pindah, Datang adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Adanya *E-Lampid* ini warga kota Surabaya akan dengan mudah dalam mengurus surat kependudukan, dimana didalam pengurusannya tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melainkan mengurus secara online dan pemerifikasian hanya dilakukan di kelurahan tempat tinggal. Saat ini *E-Lampid* hanya melayani pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian untuk pengembangan ke depan *E-Lampid* akan melayani administrasi datang dan pindah.

C. Akta Kelahiran

1. Definisi Akta Kelahiran

Akta kelahiran merupakan akta atau data otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang identitas diri seorang anak yang meliputi tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak, dan nama orang tua anak (silsilah keturunan) secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraan anak.

2. Manfaat dan Fungsi Kepemilikan Akta Kelahiran

Manfaat dari kepemilikan akta kelahiran menurut Septiana (2013:33) adalah bukti bahwa

Negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warga negaranya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, social dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual, anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Selain itu dalam Septiana (2013:33) juga dijelaskan fungsi akta kelahiran untuk negara yaitu mengetahui data anak secara akurat diseluruh Indonesia untuk kepentingan perencanaan dan guna menyusun data statistic Negara yang dapat menggambarkan demografi , kecenderungan dan karaktersistik penduduk serta arah perubahan social yang terjadi.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini ialah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang beralamat di jalan Manyar Kertoarjo No.6 Surabaya, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang beralamat di jalan Jimerto No.25-27 Lantai V Surabaya, Kantor Kelurahan Putat Jaya yang beralamat di jalan Raya Dukuh Kupang No.5 Surabaya. Fokus penelitian ini adalah Fokus dalam penelitian yang berjudul “Penerapan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)” dengan menganalisis pada elemen sukses manajemen proyek *e-government* menurut Indrajit (2002) yaitu *political environment, Leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology, innovation* . Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu instansi yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Surabaya memiliki wewenang untuk meyelenggarakan kebijakan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, dimana administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk penataan kependudukan guna mewujudkan administrasi kependudukan yang tertib dan jujur. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berlokasi di Jalan Manyar Kertoarjo No.6 Surabaya.

Dalam melaksanakan segala kewenangan dan tanggung jawabnya sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang ada di lingkungan pemerintahan Kota Suabaya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mempunyai visi “Pelayanan Prima Tertib Administrasi Kependudukan”.

Untuk mewujudkan visinya, seperti yang dimaksud diatas telah dirumuskan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Meningkatkan Pelayanan Informasi Kependudukan
- 3) Mengkoordinasikan Pengendalian Mobilitas Penduduk

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan prinsip pelayanan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mempunyai motto :

“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil makin mudah dan dekat dengan masyarakat”

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti melakukan analisis untuk melihat bagaimana penerpan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dn Catatan Sipil kota Surabaya melalui delapan elemen sukses manajemen proyek *e-government* menurut Indrajit (2002), antara lain sebagai berikut :

a. *Political Environment*

Political Environment adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Menurut Indrajit (2002:62), TDP berkaitan dengan eksistensi sebuah proyek yang ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif (misalnya Presiden atau Perdana Menteri) sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan *legislative* (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandat. Terkait konteks penelitian tentang penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta

kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya dukungan pemerintah dalam bentuk legitimasi penyediaan dasar hukum dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Surabaya. Dasar hukum yang dijadikan acuan penerapan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya tersebut, menunjukkan bahwa kebijakan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dikategorikan bertipe TDP (Top Down Project). Kebijakan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya didukung penuh oleh berbagai pihak yang berkepentingan, karena pada dasarnya kebijakan tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan terutama pengurusan akta kelahiran.

b. *Leadership*

Faktor Kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan implementasi kebijakan atau program. Menurut Indrajit (2002:63), faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pimpinan dari penyelenggaraan proyek, yaitu manajer proyek (proyek manajer). Manajer memiliki tanggung jawab untuk melakukan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (*project life cycle*) yang dijalankan.

Peran pemimpin yang handal dalam sistem *e-lampid* dibutuhkan, agar dapat memberikan progress dalam implementasi sistem kedepannya. Peran dan tanggung jawab pemimpin mempunyai pengaruh cukup besar terhadap penerapan *e-lampid*. Miftah Thoha (2004:264), mendefinisikan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi manusia perorangan maupun kelompok. Peran Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan Lurah dalam penerapan *e-lampid* cukup baik, karena pimpinan mampu mempengaruhi bawahannya untuk melaksanakan kebijakan *e-lampid* yang target sasarannya adalah masyarakat. Hal tersebut tidak mudah untuk dilakukan, karena hanya orang

yang berijwa pemimpin yang mampu melakukannya.

c. *Planning*

E-lampid merupakan sistem informasi terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memfasilitasi dan memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pengurusan akta kelahiran. Hal tersebut membuat penerapan *e-lampid* di Surabaya dijadikan sebagai proyek dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan *e-government*. Terkait hal tersebut, sebelumnya dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran menggunakan sistem manual. Dari berawalnya sistem manual yang mengakibatkan antrian panjang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya kemudian pemerintah Kota Surabaya merencanakan dengan mengeluarkan sistem online yaitu *e-lampid*. Hal ini menunjukkan planning atau sebuah perencanaan menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu kebijakan, sehingga hasil dari implementasi kebijakan dapat dibandingkan dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.

d. *Stakeholders*

Stakeholders merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi Implementasi kebijakan atau proyek dan untuk lebih memahami siapa yang termasuk *stakeholders* dalam penerapan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Menurut Indrajit (2002:65), *Stakeholders* adalah berbagai pihak yang memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-government* terkait. Pihak-pihak yang di anggap sebagai *stakeholders* utama dalam proyek e-government antara lain : pemerintah (lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan karyawannya), sector Swasta, masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, perusahaan, dan lain sebagainya. Pihak-pihak yang terlibat dalam penerapan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Kelurahan, RT, RW dan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan pemaparan dari salah satu Staff Layanan Bidang Data dan Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Bapak Rosi dan Kepala Bidang Sarana, Komunikasi dan Diseminasi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Bapak Irfan yang mengatakan bahwa *stakeholders* dalam penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Kelurahan, Kecamatan dan Masyarakat. Penerapan *e-lampid* tidak akan berjalan apabila tidak ada peran dan dukungan dari masing-masing *stakeholders*. Dalam penerapan *e-lampid* peran dan dukungan dari masing-masing *stakeholders* sesuai dengan kepentingan yang dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan pemaparan Bapak Adi selaku Staff untuk kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bahwa peran dan dukungan *stakeholders* sesuai dengan tugas yang diberikan, untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai Instansi pelaksana dan approval atau persetujuan permohonan akta kelahiran yang di ajukan oleh pemohon yang terdiri dari Staff, Kasi kelahiran, pengakuan anak dan kematian, Kabid kelahiran, pengakuan anak dan kematian serta Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika Sebagai pihak yang membuat *e-lampid* sekaligus pemegang server *e-lampid* dan untuk Kelurahan yaitu pemverifikasian data dengan mencocokkan hasil unggahan berkas di aplikasi dengan berkas asli. Selain itu juga peran dan dukungan masyarakat Kota Surabaya yang mana sebagian masyarakat sudah menggunakan *e-lampid*.

e. *Transparency/Visibility*

Penerapan e-government tentunya diharapkan dapat mewujudkan adanya transparansi dalam setiap prosesnya. menurut Indrajit (2002:66), transparansi sebuah proyek *e-government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholders*,

dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses *stakeholders* yang beragam tersebut. Tersedianya akses informasi semacam status proyek, alokasi sumber daya, evaluasi pertahap proyek dan lain sebagainya bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek maupun *stakeholders* sebagai pihak yang melakukan monitoring. Dimungkinkannya pihak-pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana pemasaran (marketing) yang cukup efektif, karena disana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui implementasi beragam proyek *e-government*. Dalam penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah mampu mewujudkan transparansi. Dimana di dalam *e-lampid* dilengkapi menu monitoring yang dapat digunakan masyarakat untuk mengetahui dan mengontrol sampai dimanakah berkas permohonannya. Selain itu juga terdapat menu kelengkapan dokumen yang terdapat persyaratan yang harus dilengkapi dalam pengurusan akta kelahiran dan alur pengurusan akta kelahiran secara online dengan begitu masyarakat tidak kesulitan.

f. *Budgets*

Kekuatan sumber daya financial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek Indrajit (2002:66). *E-lampid* merupakan salah satu proyek yang diselenggarakan dari pemerintah Kota Surabaya yang tentunya membutuhkan banyak dana dalam penerapannya. Anggaran dalam proyek *e-lampid* merupakan tanggung jawab pemerintah Kota Surabaya. Anggaran untuk penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran murni berasal dari APBD tidak ada anggaran khusus dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya maupun Kelurahan. Hal

tersebut di perkuat dari hasil wawancara dengan Bapak Suwardiono, selaku kasi kelahiran, pengakuan anak dan kematian bahwa tidak ada anggaran khusus dari Dispenduk semua anggaran untuk penerapan *e-lampid* murni dari APBD. Dalam penganggaran *e-lampid* ini perlu adanya pengelolaan, pengelolaan anggaran dalam penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya di sesuaikan dengan apa yang diperlukan dalam penerapan *e-lampid*.

g. *Technology*

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan pembangunan di tingkat nasional maupun daerah. Pemanfaatan teknologi informasi di lembaga pemerintahan merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi. Teknologi yang digunakan dalam penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran cukup baik, karena di rancang dengan mempergunakan program database *oracle* versi 10g. yang merupakan database yang mudah untuk di distribusikan. Pada sisi keamanan juga sudah pasti aman. Selain itu, apabila database mengalami kerusakan bisa dipulihkan kembali. Selain teknologi yang di gunakan dalam penerapan *e-lampid*, fasilitas pendukung juga menjadi faktor penting dalam suksesnya penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Fasilitas pendukung yang telah disediakan dalam penerapan *e-lampid* adalah e-kios (kios pelayanan publik) yang tersebar di ratusan titik di wilayah kota Surabaya seperti kantor kelurahan, kantor kecamatan, puskesmas dan kantor SKPD pemkot Surabaya. *E-kios* bentuknya mirip mesin ATM dilengkapi dengan layar *touchscreen*, *keyboard*, *scanner*, dan *printer* yang dapat dimanfaatkan masyarakat Kota Surabaya dalam mengurus akta kelahiran secara online. Meskipun sudah disediakan fasilitas pendukung dalam penerapan *e-lampid*,

namun masih terdapat kendala dimana kios pelayanan publik yang di gunakan dalam mengakses *e-lampid* sering *trouble*.

h. *Innovation*

Elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya elektronik *government* adalah kemampuan SDM untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Menurut Indrajit (2002:67), inovasi dalam *e-government* tidak terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat didalam proyek harus memiliki tingkat kreatifitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-government* yang ada, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dengan mudah dihilangkan.

Penerapan *e-lampid* pada pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya di nilai kreatif, dimana pengurusannya dilakukan secara online, waktu penyelesaiannya juga lebih cepat dan cukup dilakukan dikelurahan setempat sehingga terwujud efektivitas dan efisiensi. hal tersebut di buktikan dari pemaparan salah satu masyarakat yang mengurus akta kelahiran secara online bahwa inovasi yang diciptakan kreatif dimana masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus akta kelahiran hanya dilakukan secara online dan pemverifikasin cukup dilakukan di kelurahan tempat tinggal. Inovasi yang ada pada penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga di sebabkan oleh kecakapan yang dimiliki oleh semua aparatur atau pengelola dalam mengoperasikan *e-lampid*. seluruh aparatur atau pengelola yang terlibat dalam penerapan *e-lampid* sudah bisa mengoperasikan aplikasi dengan baik, dimana sebelum penerapan *e-lampid* sudah dilakukannya pelatihan

V. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan telah di analisis peneliti, maka dapat diambil simpulan bahwa penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik, walaupun masih

terdapat kendala. Keberhasilan penerapan *e-lampid* di kota Surabaya juga didukung oleh delapan (8) elemen sukses dalam manajemen proyek *e-government* dimana dari masing-masing elemen tersebut dapat disimpulkan adalah :

1. *Political Environment* dalam penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bertipe Top Down Project (TDP), Dimana merupakan suatu kebijakan dari Wali Kota Surabaya dengan dasar hukum yang di gunakan adalah Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
2. *Leadership* dalam penerapan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan Pimpinan kelurahan yang saling bekerjasama dan berkomitmen dalam mensukseskan penerapan *e-lampid*.
3. *Planning* dalam penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah terealisasi dengan baik, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya dukungan dalam bentuk pengembangan sistem dari sistem manual menuju sistem berbasis online, dan kecakapan dari seluruh pegawai dalam melayani masyarakat.
4. *Stakeholders* yang terlibat dalam penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara semua pihak yang terlibat di dalam penerapan *e-lampid*. Selain itu Partisipasi masyarakat Surabaya yang ikut mensukseskan penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran.
5. *Transparency/visibility* dalam penerapan aplikasi *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah mampu diwujudkan dalam bentuk menu monitoring dan kelengkapan dokumen yang ada di dalam *e-lampid*

sehingga masyarakat dapat melihat sampai dimana berkas permohonan dan mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengurus akta kelahiran serta alur pengurusan akta kelahiran secara online.

6. *Budgets* untuk penerapan *e-lampid* pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah mampu mewujudkan efisiensi anggaran karena selain prosesnya lebih praktis untuk membangun sebuah sistem database dan kecakapan operator *e-lampid* dalam melakukan perawatan sistem dapat mencegah kerusakan yang dapat mengeluarkan biaya lebih besar.
7. *Technology* yang dikembangkan untuk *e-lampid* ini terbukti memiliki kualitas yang bagus karena dirancang dengan menggunakan program database “oracle versi 10g” yang merupakan database yang muda untuk di distribusikan, selain itu telah disediakan fasilitas pendukung yaitu Kios Pelayanan publik (*e-kios*) yang sudah dilengkapi dengan layar *touchscreen*, *keyboard*, *scanner*, dan *printer*. Meskipun kualitas sudah bagus dan di sediakan fasilitas pendukung, Namun masih saja terdapat kendala dimana *e-kios* yang di gunakan untuk mengakses *e-lampid* yang sering *trouble*.
8. *Innovation* dalam penerapan *e-lampid* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terbilang kreatif dimana pengurusannya tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan, waktu penyelesaian juga lebih cepat dan kecakapan para SDM sudah bisa mengoperasikan *e-lampid* dengan baik karena sudah dilakukannya pelatihan.

B. Saran

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian, peneliti menemukan beberapa saran yang dapat berguna agar pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran secara online kedepannya lebih baik lagi. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pada indikator *Technology* diharapkan dapat segera menyempurnakan dan mengatasi masalah *trouble* yang terdapat dalam kios pelayanan publik (*e-kios*) yang dapat dimanfaatkan masyarakat, demi kelancaran penerapan *e-lampid*.
2. Selain itu, diharapkan untuk segera merealisasikan pelayanan pengurusan pindah dan datang, mengingat *e-lampid* ini juga

digunakan untuk pengurusan Lahir, Mati, Pindah dan Datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Otonomi Daerah (SIMDA)*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press : Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Rokhman, Ali. 2008. *Potret dan Hambatan E-government Indonesia* (dalam Artikel Inovasi Online :2085-871X I Edisi Volume 11/XX). Diakses pada tanggal 22 November 2012
- Sarwoto, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Bandung.
- Thoha, Miftah. 1998. *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa melalui Pelayanan Publik*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Undang-Undang Dasar Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Berita Online

- <http://korannusantara.com/masyarakat-keluhkan-ruwetnya-pelayanan-di-dispenduk-capil/>
- <http://pewarta-indonesia.com/inspirasi/curhat/5178-pelayanan-dispenduk-capil-kota-surabaya-kurang-memadai.html>
- <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/media-a-publik/berita?start=10>