

PENERAPAN PENDAFTARAN PENCATATAN PERKAWINAN WNI ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI SURABAYA

Rosy Widya Anggraeni
S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA (widyarosy@gmail.com)

Indah Prabawati, S.sos.,M.AP.

Abstrak

Penerapan *electronic government* untuk pencatatan perkawinan merupakan salah satu program yang di gagas oleh Walikota Surabaya bertujuan untuk memudahkan masyarakat Surabaya yang akan mencatatkan perkawinannya. Pencatatan perkawinan secara online memudahkan didalam kepengurusannya, masyarakat tidak perlu datang mengantri ke loket, melainkan masyarakat hanya mengakses secara *online* di rumah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan sistem informasi pencatatan perkawinan online bagi WNI pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun narasumber penelitian ini diantaranya adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Kasi Pencatatan Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Kepala Bidang Data Dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Staf Pencatatan Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Staf Layanan Bidang Data Dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Programmer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Masyarakat Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pencatatan perkawinan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya secara online sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa faktor penghambat. Hal tersebut diketahui melalui implementasi elemen *political environment* yang bertipe *Bottom Up Projects* (BUP). Elemen *leadership* yang mana peran kepala tiap-tiap kasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya cukup baik, dan masyarakat juga turut serta melaksanakan kebijakan tersebut. Elemen *planning* yang sudah terealisasi dengan baik dari mulai pendaftaran sistem manual dan berubah menjadi sistem *online*. Elemen *stakeholders* yang memiliki komitmen tinggi dan menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara pegawai satu dengan pegawai lain dan pegawai dengan masyarakat. Elemen *transparency/visibility* yang mampu diwujudkan dalam bentuk mengakses www.dispendukcapil.surabaya.go.id di dalam sistem tersebut masyarakat hanya melakukan pendaftaran dan melakukan verifikasinya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Elemen *budgets* yang menunjukkan efisiensi anggaran dalam membangun suatu sistem. Elemen *technology* yang selalu dikembangkan dan sampai saat ini menggunakan program “*web service* dan *server*” dan elemen *innovation* penerapan sistem online ini terbilang kreatif dimana kepengurusannya hanya memerlukan verifikasi pasangan, waktu penyelesaian juga lebih cepat.

Kata kunci : *Elektronic Government* dan pencatatan perkawinan

ABSTRACT

Implementation of electronic government for registration of marriage is one of the programs initiated by the Mayor of Surabaya aims to facilitate the people of Surabaya that will register the marriage. Facilitate online registration of marriages within its staff, the public does not need to come to queue to the counter, but the public spotted and access online at home. This study aimed to describe the application of information system of registration of marriages in the Department of Population and Civil Registration Surabaya. The method used is descriptive qualitative approach. The sources of this study include the Head of the Department of Population and Civil Registration Surabaya. Kasi Marriage Registration in the Department of Population and Civil Registration Surabaya. Head of Data and Information in the Office of Population and Civil Registration Surabaya. Marriage Registration staff at the Department of Population and Civil Registration Surabaya. Staff Data and Information Services Division in the Department of Population and Civil Registration Surabaya. Programmer in the Department of Population and Civil Registration Surabaya. Society of Surabaya. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data analysis was performed with data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the application of the registration of marriages in the Department of Population and Civil Registration online Surabaya City has been running well even though there are some inhibiting factors. It is known through the implementation of elements of the political environment of the type Bottom Up Projects (BUP). Leadersip element in which the role of the head of each cation Department of Population and Civil Registration Surabaya good enough, because the leadership is able to influence employees to implement the policy of registration of marriages online, in addition to the community also participated to implement the policy. Planning elements that have been realized well from start manual registration system and transformed into an online system. Elements of stakeholders who have high commitment and establish good communication and cooperation between employees of one with another employee and the employee with the community. Element transparency/visibility can be realized in the form of access www.dispendukcapil.surabaya.go.id in the system of society only to register so that people only do the verification at the Department of Population and Civil Registration Surabaya. Elements budgets that show budgetary efficiency in building a system. Element technology is always developed and to date using the program "web service and the server" and the element of innovation implementation of an online system on registration of marriages in the Department of Population and Civil Registration Surabaya fairly creative in which to take care of Hannya require verification partner, turnaround time is also faster.

Keywords : *Elektronik Government* and registration of marriages

PENDAHULUAN

Pemerintah telah mencanangkan penerapan prinsip-prinsip tata penyelenggara pemerintah yang baik (*good governance*) sejak tahun 1998. Salah satu prinsip tersebut adalah penerapan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggara pemerintahan. Perwujudan dari transparan dan akuntabilitas dimaksud adalah penyusunan standar bagi setiap jenis pelayanan publik. Melalui prosedur yang jelas akan lebih mudah diketahui berapa biaya yang diperlukan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, siapa saja yang terlibat, peralatan apa saja yang diperlukan, dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa pelayanan. Menurut Kotler dalam Laksana (2008:36) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Aparat pemerintah (sektor publik) dalam hal pelayanan, sudah sejak lama menyandang kesan buruk dimata masyarakat. Masyarakat sudah mengeluarkan dana yang besar untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintah, namun hal tersebut tidak diimbangi dengan pelayanan yang maksimal. Menurut Nugraha dan Warsono (2009:1) budaya pelayanan pada instalasi

pemerintah masih belum berorientasi pada masyarakat selaku pelanggan. Padahal masyarakat telah bersedia mengorbankan sebagian sumber dayanya untuk negara dengan membayar berbagai macam pungutan, baik pajak, retribusi dan sebagainya. Salah satu bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administratif. Adanya sistem informasi administrasi kependudukan maka pengolahan data akan lebih mudah dan efisien. Kita bisa mengolah data-data yang bersangkutan dengan pengurusan kependudukan di suatu daerah (Nugraha dan Warsono, 2009:2). Diterapkannya sistem informasi administrasi kependudukan, diharapkan memudahkan pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan demikian dapat dipastikan pelayanan yang diberikan akan mengalami kelancaran (Nugraha dan Warsono, 2009:4). Sistem informasi administrasi kependudukan merupakan sistem yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan. Adanya sistem informasi kependudukan memudahkan masyarakat

mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Pemerintah juga dapat meningkatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, maka pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui penerapan *e-government* khususnya dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat dieliminir melalui pemanfaatan *e-Government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Menyadari akan besarnya manfaat *e-Government*, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *e-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003.

Salah satu dinas penyedia jasa pelayanan publik milik pemerintah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan lembaga pemerintahan yang mengelola permasalahan penduduk mulai dari pembuatan E-KTP, akta pernikahan, akta kelahiran, kartu keluarga, akta kematian, akta perceraian dan Pengelolaan Data Penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selain digunakan untuk mengurus KTP, akta pernikahan, akta kelahiran, kartu keluarga, akta kematian, akta perceraian dan sebagainya, Dinas tersebut juga digunakan untuk pencatatan perkawinan bagi non muslim (Kristen, Katolik, Hindu, dan Budha), sedangkan masyarakat muslim untuk pencatatan perkawinan dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA).

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. 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.

Sebagai lembaga yang melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya

dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya masih belum maksimal, banyak dijumpai masalah dan kendala yang dihadapi oleh masyarakat Surabaya.

Selain permasalahan yang disampaikan diatas, masyarakat Surabaya khususnya WNI non muslim juga merasakan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, permasalahan tersebut adalah pada saat mengurus pencatatan perkawinan, pegawai dalam memberikan pelayanan terkesan lamban hingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang dan banyak berkas-berkas yang harus diisi dan dilengkapi sehingga masyarakat Surabaya khususnya WNI harus datang pagi-pagi untuk dapat mengurus pencatatan perkawinan dan tidak boleh diwakilkan. Adanya kelambatan pelayanan tersebut, calon pengantin menempuh jalur cepat yaitu menggunakan calo untuk mengurus pencatatan perkawinannya, tentu saja dengan mengeluarkan biaya yang cukup tinggi (www.dispendukcapil.surabaya.go.id).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya khususnya di pelayanan pendaftaran pencatatan perkawinan bagi WNI yang dirasa buruk, dengan jalan menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan *electronic government*. Penerapan *electronic government* untuk pencatatan perkawinan bagi WNI, merupakan satu-satunya fasilitas online bagi masyarakat Surabaya dan fasilitas ini belum ada di Kabupaten Kota manapun di Indonesia. Pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk melayani efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang menyeluruh dan transparansi.

Penerapan *e-Government* di Kota Surabaya didasarkan pada Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. *e-Government* ini merupakan gagasan dari Walikota Surabaya, mengingat masyarakat Surabaya khususnya WNI, pada saat mengurus pernikahan banyak sekali mengalami kendala-kendala. *e-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya pencatatan perkawinan secara *online* diberlakukan sejak tanggal 11 Juni 2013.

Adanya *e-Government*, dapat meringankan beban masyarakat Surabaya khususnya WNI yang akan mencatatkan perkawinannya, dimana didalam kepengurusannya, tidak perlu datang mengantri ke loket pelayanan dan mengisi berkas-berkas yang disediakan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, melainkan hanya mengakses secara *online* dirumah, di warnet maupun di kantor yang terhubung dengan internet. Sedangkan masyarakat Surabaya khususnya WNI yang tidak memiliki jaringan internet di rumah maupun didaerahnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya sudah menyediakan seperangkat komputer, printer dan alat untuk menscan untuk bisa di gunakan di sana. Masyarakat Surabaya khususnya WNI yang sudah merasakan pencatatan perkawinan melalui *e-Government* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya adalah Kelurahan Mojo, Kelurahan Airlangga, Kelurahan Kertajaya, Menur Pumpungan, Kelurahan Manyar Sabrangan dan sebagainya (www.dispendukcapil.surabaya.go.id).

Mulai dari awal diberlakukan sistem online hingga saat ini, program pendaftaran pencatatan perkawinan *online* bagi WNI sudah berjalan hampir 100 persen, artinya terdapat 1.120 masyarakat Surabaya khususnya WNI yang sudah mempergunakan program pencatatan perkawinan *online*. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya merasa terbantukan dengan berjalannya sistem ini, hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya tidak lagi menggunakan berkas-berkas yang harus diisi. Berjalannya program pencatatan perkawinan *online* bagi WNI dapat menekan anggaran yang harus dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya untuk mencetak berkas-berkas pencatatan perkawinan (www.dispendukcapil.surabaya.go.id).

Dibuatnya sistem pencatatan perkawinan *online* bagi WNI, agar memudahkan masyarakat Surabaya yang memiliki mobilitas tinggi, dimana masyarakat menuntut pemerintah agar dapat melakukan pelayanan yang cepat, efisien dan dapat diakses dimana saja. Sistem pendaftaran pencatatan perkawinan *online* bagi WNI juga dilengkapi dengan informasi tentang status pernikahan calon pendampingnya. Adanya sistem pencatatan perkawinan *online*, dapat meminimalisir masyarakat Surabaya khususnya WNI untuk melakukan pernikahan dibawah tangan. Selain itu, sistem ini juga dapat melindungi masyarakat Surabaya khususnya kaum hawa dari penipuan pria hidung belang agar bisa menikahi wanita lain (www.dispendukcapil.surabaya.go.id).

Akibat dari peralihan antara sistem manual ke sistem yang berbasis komputerisasi, banyak sekali kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Kendala-kendala tersebut adalah: ([www. dispendukcapil.surabaya.go.id](http://www.dispendukcapil.surabaya.go.id))

- a. Adanya proses pembelajaran bagi masyarakat Surabaya khususnya WNI maupun pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya dari proses manual ke proses komputerisasi.

- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya perlu menyediakan komputer secara *online* dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat yang belum mengetahui sistem tersebut agar dapat mengakses secara langsung di sana.

Menempatkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya untuk melayani masyarakat, apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengakses pelayanan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan adalah untuk mendeskripsikan penerapan pendaftaran pencatatan perkawinan *WNI online* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan jenis penelitian deskriptif karena penelitian ini berusaha untuk mendefinisikan kondisi yang sebenarnya dari obyek yang diteliti yang dalam hal ini adalah Penerapan Pendaftaran Pencatatan Perkawinan WNI Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dikarenakan data yang dikumpulkan bukan berupa angka melainkan data yang berasal dari hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi yang diperoleh dari apa yang dilihat, didengar dan diamati.

Fokus penelitian ini yaitu melihat bagaimana penerapan sistem informasi pada pelayanan pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menganalisis pada Elemen Sukses Manajemen *E-government* Indrajit (2002) yaitu:

1. *Political Environment*
2. *Leadership*
3. *Planning*
4. *Stakeholders*
5. *Tranparancy*
6. *Budgets*
7. *Technology*
8. *Innovation*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penerapan sistem online bagi WNI pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan di Surabaya merupakan yang pertama kali di Indonesia. Sistem online bertujuan untuk mengurangi volume antrian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya yang mana merupakan suatu sistem

yang cara kerjanya tidak perlu datang mengantri ke loket layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya namun hanya dilakukan secara online dan pemverifikasian data dilakukan setelah pendaftaran online. Penggunaan sistem online diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik bagi semua masyarakat Kota Surabaya khususnya WNI yang beragama non muslim dan dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat Kota Surabaya terutama dalam pencatatan perkawinan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan sistem online pada pelayanan pencatatan perkawinan, untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan sistem online ini, peneliti menggunakan teori Indrajit (2002:57). Hasil penelitian ini akan dideskripsikan melalui delapan Elemen Sukses Manajemen Proyek *Elektronik Government* berikut ini:

1. *Political Environment*

Elemen *political environment*, sistem online merupakan salah satu proyek *e-government* yang bertipe BUP (*Bottom Up Projects*). Hal ini dikarenakan adanya dukungan dari pimpinan lembaga dan mempunyai legitimasi dasar hukum yaitu Undang-Uandang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Memperhatikan permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya dan untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat Kota Surabaya khususnya WNI serta meningkatkan pelayanan publik bagi semua warga Kota Surabaya maka dibuatlah aplikasi pendaftaran kependudukan khususnya dalam pelayanan pencatatan perkawinan secara online.

Dapat disimpulkan bahwa kebijakan penerapan sistem online pada pencatatan perkawinan bagi WNI merupakan kebijakan dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya yang mulai diterapkan pada 1 Januari 2014 dengan dasar hukum yang digunakan adalah Undang-Uandang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan untuk WNI, sebelum sistem online diterapkan maupun sampai sekarang tidak ada pro dan kontra. penerapan sistem online khususnya pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan tidak ada pihak yang kontra melainkan mendapatkan dukungan dari pihak manapun terutama pada lapisan masyarakat Surabaya khususnya WNI non muslim, karena dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat

kependudukan khususnya pengurusan pencatatan perkawinan.

Penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan selain mendapat dukungan dari lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, masyarakat Kota Surabaya khususnya WNI juga berantusias dalam menggunakan sistem online pada pencatatan perkawinan tersebut. Dengan menggunakan sistem online pada pencatatan perkawinan, membuktikan adanya dukungan dari masyarakat dalam mensukseskan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya tersebut.

2. *Leadership*

Elemen *leadership* merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi suatu kebijakan. Menurut Indrajit (2002:63), faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek. Ide penerapan *e-Government* pada pencatatan perkawinan berasal dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, kemudian dilimpahkan kepada kepala Bidang Data Dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk dibuatkan suatu sistem guna menyelesaikan permasalahan pada pencatatan perkawinan bagi WNI. Kepala Bidang Data Dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya memiliki peran dan tanggung jawab dalam pembuatan sistem aplikasi *Web Service* dan *Server* yang nantinya diterapkan pada pencatatan perkawinan bagi WNI.

Peran kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, kepala kasi perkawinan, pengesahan anak dan perceraian, RT, RW dan LKMK sangat tinggi, mereka saling *support* dan bekerjasama dalam suksesnya sistem online tersebut dengan selalu mengintruksi pegawainya agar selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan membantu masyarakat yang akan mengurus pencatatan perkawinannya.

3. *Planning*

Perencanaan merupakan sebuah tahap yang penting, karena pada tahap inilah gambaran secara menyeluruh dan detail dari rencana sebuah inisiatif *e-government* di proyeksikan. Terkait dengan penelitian ini, tahap *planning* dapat dilihat dari perencanaan yang terkait dengan penerapan sistem online pada pencatatan perkawinan bagi WNI yang dimulai dari alur proses perencanaan, pihak yang terlibat dalam proses perencanaan serta bentuk database yang direncanakan dalam penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI.

Alur perencanaan dari penerapan sistem online pada pencatatan perkawinan bagi WNI berawal dari masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Di Surabaya khususnya WNI dalam pengurusan pencatatan perkawinan yang dilakukan secara manual. Setiap harinya terjadi peningkatan yang akan mendaftarkan perkawinan hingga terjadi antrian yang cukup panjang. Oleh karena itu, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya mengeluarkan kebijakan pencatatan perkawinan bagi WNI dilakukan secara online, dengan meminta bantuan programmer sendiri untuk dibuatkan suatu database. Bentuk database yang digunakan dalam penerapan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI yaitu *Web Service*, yang mana merupakan database yang mudah untuk distribusikan.

Pihak-pihak yang terlibat dalam penerapan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI di antaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surabaya, RT, RW, LKMK. Pada perencanaan penerapan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI tidak ada kendala-kendala yang di hadapi semua berjalan baik.

4. Stakeholders

Elemen *Stakeholders*, yaitu berkaitan dengan pihak yang memiliki kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI. Pihak yang dianggap sebagai *stakeholders* utama dalam proyek *e-Government* adalah Kepala Dinas yang didukung oleh kepala bidang dan kepala seksi. Selain dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, *Stakeholders* yang menjadi sasaran utama dalam proyek *e-Government* adalah masyarakat.

Stakeholders dalam penerapan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Selanjutnya berkaitan dengan peran dan dukungan yang diberikan *stakeholders* sesuai dengan kepentingan yang dimiliki. Peran dan dukungan yang diberikan oleh para *stakeholders* sudah cukup baik sesuai dengan apa tugas yang diberikan saat perencanaan penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI. Hal tersebut di dukung dengan data yang masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bahwa dari 01 Januari 2015 hingga 06 September 2015 pengguna sistem online pada pencatatan perkawinan bagi WNI sudah mencapai 1.128 pasangan pengantin.

5. Transparency/visibility

Transparency atau *visibility* sudah mampu diwujudkan dalam penerapan sistem online khususnya pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI. Di dalam aplikasi sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan dilengkapi menu pendaftaran, edit pendaftaran dan cetak tanda bukti

pendaftaran. Pada menu pendaftaran masyarakat akan mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dilengkapi, mula dari data suami, data istri, data saksi, data perkawinan dan dokumen yang harus disertakan. Sedangkan pada menu edit pendaftaran, masyarakat dapat mengecek kembali data yang sudah dituliskan mungkin terdapat kesalahan dalam mengisi data. Pada menu cetak tanda bukti pendaftaran, masyarakat harus mencetak formulir yang telah diisi guna kelengkapan verifikasi data.

Transparency/Visiblity memiliki arti penting dalam penerapan sistem online pada pencatatan perkawinan bagi WNI. Bentuk *Transparency/Visibility* dalam penerapan sistem online pada pencatatan perkawinan ini yaitu di dalam aplikasi sistem online pada pencatatan perkawinan terdapat menu pendaftaran, edit pendaftaran dan cetak tanda bukti pendaftaran.

6. Budgets

Pada elemen *budgets* atau yang berkaitan dengan sumber daya finansial yang dianggarkan untuk penerapan sistem online pada pencatatan perkawinan bagi WNI. Elemen ini sangat menentukan berhasil tidaknya penerapan sistem online tersebut. Anggaran dalam penerapan sistem online khususnya pada pelayanan pencatatan perkawinan bagi WNI berasal dari APBD yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya untuk operasional. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya mengalokasikan sebagian dana APBD tersebut untuk membut sistem untuk memudahkan WNI yang akan mencatatkan perkawinannya.

Sistem online pada pelayanan pencatatan perkawinan bagi WNI merupakan program dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, sistem online pada pelayanan pencatatan perkawinan bagi WNI tidak dari anggaran khusus yang dikeluarkan oleh PEMKOT.

Disimpulkan bahwa sumber dana yang di alokasikan untuk penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI murni dari anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Daerah tidak menganggarkan biaya apapun untuk penerapan sistem online tersebut. Dalam penganggaran sistem online perlu adanya pengelolaan yang dibutuhkan dalam penerapan sistem online.

7. Technology

Pengembangan teknologi untuk pengembangan penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya telah di dukung oleh anggaran sendiri. Sistem online dibuat untuk mengatasi suatu masalah yang ada dalam pengurusan administrasi kependudukan khususnya pada pengurusan pencatatan

perkawinan. Dalam penerapan sistem online ini tidak lepas dari teknologi yang digunakan untuk mendukung suksesnya sistem online tersebut.

Teknologi yang digunakan untuk mendukung suksesnya penerapan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI. Aplikasi sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan dibangun dengan menggunakan teknologi database Web Service dan Server. Web Service dan Server merupakan database yang mudah untuk di gunakan. Selain melihat teknologi yang digunakan dalam aplikasi sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI, fasilitas pendukung pun ikut menjadi faktor penting dalam suksesnya penerapan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya.

Untuk menunjang penerapan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI telah di sediakan sarana prasarana berupa seperangkat komputer yang telah terhubung dengan internet, alat untuk menscan dan printer yang disediakan hanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya sub bagian perkawinan. Meskipun sudah di sediakan seperangkat komputer yang telah terhubung dengan internet, alat untuk menscan dan printer, namun masih terdapat kendala dimana pada saat mengakses sering *trouble*.

8. Innovation

Elemen yang terakhir adalah inovasi yang memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya sistem online pada pelayanan pencatatan perkawinan bagi WNI. Inovasi ini berkaitan dengan kemampuan para anggota pelaksanaan sistem online tersebut untuk melakukan inovasi-inovasi.

Inovasi yang ada dalam sistem online ini dapat dikatakan kreatif, karena dengan adanya sistem online ini dapat memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan terutama pada pengurusan pencatatan perkawinan, sehingga terwujud efektivitas dan efisiensi. Inovasi yang ada pada penerapan sistem online ini juga disebabkan oleh kecakapan yang di miliki oleh semua aparatur atau pengelola dalam mengoperasikan sistem online pada pengurusan pencatatan perkawinan.

Seluruh aparatur atau pengelola yang terlibat dalam penerapan sistem online pada pencatatan perkawinan bagi WNI sudah bisa mengoperasikan dengan baik, karena sebelum penerapan sistem online ini sudah dilakukan pelatihan sehingga semua mengetahui langkah-langkah dari sistem online ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya maka peneliti melakukan analisis untuk melihat bagaimana penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online melalui delapan elemen sukses manajemen proyek *e-Government* menurut Indrajit (2002:62), antara lain sebagai berikut:

1. Political environment

Political Environment adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Menurut Indrajit (2002:62), *Bottom Up Projects* (BUP) berkaitan dengan eksistensi sebuah proyek yang ditentukan oleh adanya inisiatif dari kepala unit atau karyawan (birokrat) sebagai otoritas tertinggi di departemen. Terkait konteks penelitian tentang penerapan pencatatan perkawinan secara online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya dukungan pemerintah daerah dalam bentuk legitimasi penyediaan dasar hukum dengan dikeluarkannya Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dasar hukum yang dijadikan acuan penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya memegang otoritas tertinggi dalam penyimpanan data, sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online dikategorikan bertipe *Bottom Up Projects* (BUP). Kebijakan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya didukung penuh oleh berbagai pihak yang berkepentingan, karena pada dasarnya kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan tertib administrasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya.

2. Leadership

Ruang lingkup kepemimpinan dalam penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya merupakan elemen penting yang dapat mempengaruhi kelangsungan suatu proyek *e-Government*. Ide penerapan *e-Government* pada pencatatan perkawinan online bagi WNI berasal dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, kemudian dilimpahkan kepada Bidang Data Dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya untuk dibuatkan suatu sistem guna menyelesaikan

permasalahan pada pencatatan perkawinan. Kepala Bidang Data Dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya memiliki peran dan tanggung jawab dalam pembuatan sistem aplikasi *Web Service* dan *Server* yang nantinya diterapkan pada pencatatan perkawinan. Sedangkan untuk seluruh aktifitas penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online dilakukan pimpinan dan seluruh karyawan Pencatatan Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Kepemimpinan dalam penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online ini tidak terlalu kompleks karena penyelenggara kebijakan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online berdasarkan kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya.

Indrajit (2002:63) mendefinisikan bahwa faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggara proyek, yaitu para manajer proyek (*project manager*). Manager proyek memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (*project life cycle*) yang dijalankan. Pencatatan perkawinan bagi WNI secara online memiliki nilai strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, sehingga diperlukan pengelolaan informasi data administrasi bagi para pengantin. Pengelolaan pencatatan perkawinan bagi WNI online secara koordinasi dan berkesinambungan tidak akan bisa berjalan lancar apabila tidak adanya peran kepemimpinan yang kuat.

Pengelolaan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online telah dilaksanakan sejak bulan Juni 2013 dan dijalankan tanggal 1 Januari 2014. Peran pemimpin yang handal dalam sistem *online* sangat dibutuhkan, agar dapat memberikan progress dalam implementasi sistem kedepannya. Peran dan tanggung jawab pimpinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya mempunyai pengaruh cukup besar terhadap penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online yang diberikan wewenang dalam pembuatan database. 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 Pencatatan Sipil Di Surabaya dalam penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online cukup baik, karena pimpinan mampu mempengaruhi bawahannya untuk melaksanakan

kebijakan tersebut yang sasarannya adalah masyarakat non muslim.

3. Planning

Web Service dan *Server* merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi masyarakat yang akan mendaftarkan perkawinannya. Hal tersebut membuat penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online di Surabaya merupakan satu-satunya proyek dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan *e-Government* yang diberikan wewenang dalam pembuatan database. Terkait hal tersebut, sebelumnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya khususnya bagian pencatatan perkawinan menggunakan sistem manual. Berawal menggunakan sistem manual kemudian kepala dinas merencanakan menggunakan sistem *online*. 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 ada sebelumnya.

Indrajit (2002:65) mengemukakan bahwa 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 kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan, karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya adalah pengejawantahan dari rencana dasar yang telah disepakati (*baseline planning*).

Aplikasi pencatatan perkawinan bagi WNI secara online dirancang dengan mempergunakan program *Web Service* dan *Server* yang sampai saat ini menjadi program database terbaik karena telah dipercaya dapat digunakan di instansi pemerintahan. Sebagai sebuah sistem informasi yang paling penting dari pengelolaan *database* adalah bagaimana data yang telah di input saling terintegrasi dan dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan sehingga bisa bermanfaat untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan perencanaan pembangunan.

4. Stakeholders

Stakeholders merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi implementasi kebijakan atau proyek selain faktor *political environment*, *leadership* dan *planning*. Menurut indrajit (2002:65), *stakeholders* adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-Government*. Pihak yang dianggap sebagai *stakeholders* utama dalam proyek *e-*

Government adalah Kepala Dinas yang didukung oleh kepala bidang dan kepala seksi. Selain dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, *Stakeholders* yang menjadi sasaran utama dalam proyek *e-Government* adalah masyarakat. Masyarakat dapat berperan penting dalam menjalankan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online.

Pencatatan perkawinan bagi WNI secara online merupakan sebuah kebijakan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. *Stakeholders* tidak hanya fokus pada penyelenggara kebijakannya saja, namun lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan karyawan dapat juga dikatakan *stakeholders* karena ikut serta bertanggung jawab untuk meluncurkan penerapan sistem pencatatan perkawinan bagi WNI secara online khususnya pegawai pencatatan perkawinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. *Stakeholders* dapat disebut juga sebagai pemegang hak akses. Terdapat dua kategori pemegang hak akses, yaitu pemegang hak akses untuk pengguna data dan pemegang hak akses untuk penyelenggara. Hak akses bagi pengguna yaitu mengakses langsung ke website langsung www.dispendukcapil.surabaya.go.id. Hak akses bagi penyelenggara diberikan kepada petugas yang memegang server database pusat dengan persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan.

Penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online tidak dapat berjalan lancar apabila tidak ada peran dan dukungan dari masing-masing *stakeholders*. Clarkson Centre For Business Ethics (1999) dalam Magness (2008) menyebutkan bahwa terdapat dua (2) macam elemen dalam *stakeholders* yaitu pertama, *primary stakeholders* merupakan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan secara ekonomi terhadap perusahaan dan menanggung resiko. Contoh : investor, kreditor, karyawan, pemerintah, komunitas lokal. Kedua, *secondary stakeholders* yaitu dimana sifat hubungan keduanya saling mempengaruhi, namun kelangsungan hidup perusahaan secara ekonomi tidak ditentukan oleh *stakeholders* jenis ini. Contoh : media dan kelompok kepentingan seperti lembaga sosial masyarakat, serikat buruh, dan sebagainya.

5. *Transparency/visibility*

Aspek penting dalam implementasi kebijakan pembangunan salah satunya adalah asas transparansi atau keterbukaan. Prasyarat ini adalah mutlak mengingat dalam demokrasi saat ini masyarakat berhak mengetahui secara lebih spesifik, konsep dan penerapan kebijakan macam apa yang dapat segera diwujudkan dan sekaligus memberi manfaat yang sebesar-besarnya bagi hajat masyarakat itu sendiri. Ketertutupan aparat pemerintah

dalam memutuskan berbagai kebijakan dalam pembangunan juga akan berdampak pada kurang efektifnya penerapan kebijakan dan terhambatnya proses pembangunan yang dijalankan, sehingga bisa dikatakan ketertutupan justru menimbulkan resistensi di masyarakat.

Transparansi sebuah proyek *e-Government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholder*, dalam arti kata harus *good governance*. Praktek *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintah secara keseluruhan. Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses *stakeholders* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan (Dwiyanto, 2008:223).

Kemampuan pemerintah dalam mewujudkan transparansi dalam penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya tidak terlepas dari dukungan dan pengaruh para *stakeholders*. Transparansi tidak akan mampu diwujudkan selama tidak ada kesadaran dan komitmen dari para *stakeholders* untuk mewujudkan pengadaan barang yang bersih dan bebas KKN. Sebaik apapun sistem, dengan berjalannya waktu pasti akan timbul ketidakselarasan apabila diwarnai oleh kecurangan-kecurangan oleh masing-masing *stakeholders* dalam pelaksanaannya.

Tranparansi/visibility sudah mampu diwujudkan dalam penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya melalui pengumuman-pengumuman yang ditempel di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya dan sosialisasi di tingkat RT, RW dan LKMK. Selain itu segala hal yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan dapat diakses langsung melalui webside www.dispendukcapil.surabaya.go.id. Perwujudan dari tujuan penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online memang tidak terlepas dari dukungan dan komitmen dari para *stakeholders* untuk mewujudkan transparansi di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya.

6. *Budgets*

Kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-Government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek Indrajit (2002:66). Penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online merupakan salah satu proyek Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya yang tidak membutuhkan banyak dana dalam penerapannya, apalagi pencatatan perkawinan bagi WNI secara online

sudah diakses dan dipergunakan oleh semua lapisan masyarakat yang membuka website www.dispendukcapil.surabaya.go.id dalam konteks wilayah Surabaya. Anggaran dalam proyek pencatatan perkawinan bagi WNI secara online merupakan tanggung jawab Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Surabaya tidak berasal dari anggaran khusus PEMKOT. Moekiyat (2000:60) mendefinisikan *budgets* (anggaran) adalah “suatu macam rencana, terdiri dari data yang disusun secara logis yang menunjukkan berbagai keinginan yang layak untuk suatu waktu tertentu”. Masyarakat dan *stakeholders* berhak untuk mengetahui sumber dana, biaya yang dikeluarkan, dan bagaimana pengelolaan dana tersebut dalam penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online jika mengacu pada asas akuntabilitas publik.

Anggaran khusus untuk penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online berasal dari dana yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Anggaran tersebut digunakan untuk membuat server, perawatan teknologi dan media pendukung lainnya. Perwujudan dari upaya yang dilakukan untuk mendukung segala perlengkapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online tersebut tidak membutuhkan biaya yang cukup besar, karena dalam pembuatan aplikasi menggunakan programmer dari dispendukcapil sendiri.

7. Technology

Kemajuan teknologi dan informasi merupakan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Berkembangnya teknologi telah membawa dampak yang sangat berarti terhadap cara manusia memertukarkan data. Pada infrastruktur teknologi informasi seperti jaringan, database, tools, maupun *complier-complier software* telah banyak membawa beberapa keuntungan khususnya dalam hal efesiensi, keefektifan, dan keamanan data Hassibuan (2006).

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.

Kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunan teknologi informasi memang perlu diwujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan teknologi juga diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi informasi dan komunikasi didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-Government*. Instruksi ini merupakan bentuk kinerja pemerintah dalam mengimplmentasikan pengembangan *e-Government*.

Menurut Indrajit (2002:67), spectrum teknologi informasi yang dipergunakan di dalam *e-Government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (*state-of-the-art*). Pilihan teknologi yang akan diimplementasikan didalam sebuah proyek *e-Government* sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, yang cenderung akan meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek (dalam arti kata tercapai manfaat yang ditargetkan). Teknologi juga berperan penting terhadap kualitas layanan public, semakin canggih teknologi yang yang digunakan, masyarakat juga semakin mudah dalam mengakses bentuk-bentuk layanan public secara online.

Teknologi yang digunakan dalam penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online memang kurang canggih, karena dirancang dengan mempergunakan program database *web service* dan *server* yang sampai saat ini menjadi program yang digunakan di instansi pemerintahan. Aspek keamanannya (*security*) merupakan salah satu aspek yang sering dipertanyakan dalam implementasi sebuah sistem informasi, apalagi sistem yang dikembangkan untuk menyimpan database masyarakat Surabaya.

8. Innovation

Elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasilnya tidaknya penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya adalah

kemampuan SDM untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Menurut Indrajit (2002:67), inovasi dalam *e-Government* tidak terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru, tetapi mereka yang terlibat didalam proyek yang harus memiliki tingkat kreativitas yang cukup tinggi, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-Government*, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dapat dengan mudah dihilangkan.

Penerapan pencatatan perkawinan bagi WNI secara online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya tidak akan berjalan lancar apabila tidak terdapat inovasi-inovasi yang dibuat oleh seluruh pegawai di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya. Bentuk inovasi yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya melakukan sosialisasi-sosialisasi ke masyarakat untuk mempresentasikan bagaimana cara menggunakan sistem yang baru dikeluarkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya khususnya pencatatan perkawinan. Pada sistem ini, calon pengantin bisa kapan saja mendaftar secara fleksibel karena tidak harus jam kerja untuk mendaftarkan perkawinannya. Sosialisasi yang dilakukan ke masyarakat, para pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya dalam melakukan sosialisasi tentang pencatatan perkawinan, mereka lebih difokuskan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya apabila ingin mendaftarkan perkawinan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan telah di analisis peneliti, maka dapat diambil simpulan bahwa penerapan pendaftaran pencatatan perkawinan WNI secara online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya sudah berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat kendala. Keberhasilan penerapan pendaftaran pencatatan perkawinan secara online bagi WNI di kota Surabaya juga didukung oleh delapan (8) elemen sukses dalam manajemen proyek *e-Government* dimana dari masing-masing elemen tersebut dapat disimpulkan adalah:

Political Environment dalam penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pendaftaran pencatatan perkawinan bagi WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya bertipe *Bottom Up Projects* (BUP), dimana merupakan suatu kebijakan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya yang didukung oleh kepala bidang perkawinan dan kepala seksi perkawinan dengan

dasar hukum yang di gunakan adalah Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Penerapan pendaftaran pencatatan perkawinan WNI secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya *leadership*-nya sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, RT, RW, dan LKMK yang saling bekerjasama dan berkomitmen untuk mensukseskan penerapan pendaftaran pencatatan perkawinan secara online. *Planning* dalam penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya sudah terealisasi dengan baik, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya dukungan dalam bentuk pengembangan sistem dari sistem manual menuju sistem berbasis online dan dukungan dari masyarakat yang akan menikah mereka tidak lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya melainkan mencatatkan diri secara online. Dukungan tersebut dibuktikan dengan jumlah masyarakat yang mendaftar perkawinannya mencapai 1.128 pasangan sejak bulan Januari 2014.

Pada penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pendaftaran pencatatan perkawinan bagi WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya, *stakeholders* yang terlibat dalamnya sudah memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara semua pihak yang terlibat di dalam penerapan sistem online. Selain itu masyarakat Surabaya juga ikut berpartisipasi mensukseskan penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pendaftaran pencatatan perkawinan bagi WNI. *Transparency/visibility* dalam penerapan aplikasi sistem online bagi WNI pada pelayanan pengurusan pendaftaran pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya sudah mampu diwujudkan dalam bentuk menu kelengkapan dokumen yang ada di dalam sistem tersebut sehingga masyarakat hanya melakukan verifikasi, dengan cara datang langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya.

Alokasi anggaran yang dibutuhkan untuk penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pendaftaran pencatatan perkawinan bagi WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya berasal dari APBD Kota Surabaya yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya untuk operasional. Selain itu, penerapan sistem online pada pelayanan pengurusan pendaftaran pencatatan

perkawinan bagi WNI sudah mampu mewujudkan efisiensi anggaran karena selain prosesnya lebih praktis, untuk membangun sebuah sistem database dan tidak mengeluarkan biaya lebih besar untuk pembuatan blangko.

Technology yang dikembangkan sistem online terbukti memiliki kualitas yang bagus karena dirancang dengan menggunakan program “web service dan server”, merupakan database yang mudah untuk di distribusikan, selain itu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya telah disediakan seperangkat komputer yang dilengkapi dengan layar *touchscreen*, *keyboard*, *scanner*, dan *printer*. Meskipun kualitas program yang digunakan sudah bagus, namun masih saja terdapat kendala dimana sistem online yang di gunakan sering *trouble*, apabila banyak masyarakat yang mengakses web tersebut. *Innovation* dalam penerapan sistem online pada pendaftaran pencatatan perkawinan bagi WNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya terbilang kreatif dimana untuk mengurusnya hanya memerlukan verifikasi pasangan, waktu penyelesaian juga lebih cepat dan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Surabaya cakap dalam mengoperasikan sistem tersebut karena sudah dilakukannya pelatihan.

Saran

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

1. Pada indikator *technology* diharapkan dapat segera meningkatkan program yang digunakan sehingga tidak terjadi *trouble* pada saat masyarakat menggunakannya sehingga pengurusan pencatatan perkawinan dapat berjalan dengan lancar.
2. Selain itu, diharapkan untuk segera mengeluarkan program online untuk pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan bagi warga negara asing, yang nantinya digunakan bagi warga Surabaya yang menikah dengan warga asing.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press : Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Bumi Aksara:Jakarta.

- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003

- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Miftah Thoha. 2004. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo.

- Moekiyat. 2000. *Asas-asas Perilaku Organisasi*. Bandung: Alumni

- Nugraha, Puguh Adi dan Hardi Warsono. 2009. *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Skripsi. Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

- Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

www.dispendukcapil.surabaya.go.id