

IMPLEMENTASI E-LAMPID DI KANTOR KELURAHAN KEBONSARI KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA

Puji Ratna Dewi

12040674239 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) pujiratnadewi26@gmail.com

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.

00290774004 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) prabawatiindah@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik berupa barang maupun jasa publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah beragam jenis, salah satunya pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu instansi yang melayani administrasi kependudukan, namun dalam pelaksanaannya masih banyak dijumpai masalah dan kendala. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi layanan kependudukan yakni e-lampid. E-lampid merupakan layanan online untuk pengurusan akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah keluar. E-lampid selanjutnya disebar sampai level kelurahan di Kota Surabaya untuk memudahkan jangkauan masyarakat, salah satunya adalah di Kelurahan Kebonsari. Dalam suatu pelaksanaan program tentu tidak terlepas dari kendala yang dapat menghambat, termasuk pelaksanaan program e-lampid di Kelurahan Kebonsari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi e-lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data tersebut digunakan untuk memperoleh data yang mendalam dari para informan yang meliputi pelaksana maupun sasaran program e-lampid di Kelurahan Kebonsari.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program e-lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun di beberapa variabel masih terdapat kendala yang ditemui. Dari hasil penelitian dengan menggunakan analisis teori model implementasi menurut Donald D. Van Metter dan Carl E. Van Horn yang terdapat enam variabel didalamnya bahwa agen pelaksana program e-lampid di Kelurahan Kebonsari telah mengetahui standar tujuan dan sasaran kebijakan e-lampid dengan baik, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program e-lampid, standar, serta tujuan dari program tersebut. Sumber daya manusia yang menangani program e-lampid telah sesuai dengan bidangnya, untuk sumber daya finansial dan waktu tidak ada kendala. Terkait faktor komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas bahwa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan e-lampid di Kelurahan Kebonsari adalah Kepala Kelurahan, miskomunikasi yang terjadi juga sangat minim karena jumlah staf yang sedikit. Karakteristik agen pelaksana yang diperlukan dalam program ini sudah ideal karena petugas telah memahami alur e-lampid dengan baik. Kendala terkait kondisi sosial adalah bahwa tidak semua masyarakat dapat mengoperasikan komputer dan mesin e-kios sehingga masyarakat selalu mengandalkan petugas dalam proses registrasi, sedangkan faktor ekonomi dan politik tidak ada kendala. Terkait disposisi implementor bahwa seluruh agen pelaksana sangat mendukung program e-lampid.

Kata Kunci: implementasi, e-lampid.

Abstract

Public services is all forms of service both in the form of goods or services that provided by the government to meet a public need. Public services that provided by government is many kind, one of them are population administration. Departement of Population and Civil Registration Surabaya is one of agency that give service about population administration, but in their practice still found problems and obstacles. Therefore, the Surabaya city government make

an innovation, that is e-lampid. E-lampid is online services to birth certificate, death certificate, and the move out license. E-lampid spread to the all village office in Surabaya to ease range community, one of them is Kebonsari village office. In implementation of program is cannot be separated from constraint that could deny, include the implementation of e-lampid program in Kebonsari village office. The purpose of this research is to describe implementation of e-lampid program in Kebonsari village office sub-district Jambangan Surabaya.

This research method is descriptive qualitative. Data collection techniques in this research is interview, observation, and documentation. The data collection techniques is used to obtain in deep data from informants that include implementers and targets of the e-lampid program in Kebonsari village office.

The results showed that the implementation of e-lampid program at Kebonsari village office has run well, although in several variable there are still obstacles found. From the results of research by using analysis of theoretical models of implementation by Donald D. Van Metter and Carl E. Van Horn that there are six variable that implementer agent of e-lampid program knows standard, purpose, and target of e-lampid well, but there are still many communities not aware about what is e-lampid program, what a purpose, and how is the standard. Human resources that manage this program are already accordance with the field, for financial and time variables there are no obstacles. Related interorganizational communication and enforcement activities that who is responsible with this program in Kebonsari village office is head office, miscommunication rare to happened because a minimum of staff. Characteristic of implementing agencies that required in this program is ideal because the officers understood of a groove e-lampid well. Problem about the social conditions is not all of the community can operate a computers and e-kios machine, for economic and political condition there are no obstacles. Related disposition of implementers, e-lampid have support from all implementing agencies.

Keywords: implementation, e-lampid.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik berupa barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka mewujudkan tujuan negara. Pelayanan publik diadakan dengan tujuan memuaskan masyarakat, sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional. Pelayanan publik yang telah disediakan pemerintah beragam jenis, salah satunya adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa 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. Masih menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, tujuan

dari administrasi kependudukan adalah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan lain sebagainya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya merupakan salah satu instansi yang melayani administrasi kependudukan. Sebagai lembaga pelayanan kepada masyarakat Dispendukcapil Kota Surabaya dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Namun pada pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya masih banyak dijumpai masalah dan kendala. Masyarakat Kota Surabaya yang ingin mengurus surat kependudukan mengeluh dan kecewa dengan pelayanan yang lamban sehingga mengakibatkan antrean panjang dan lama. Padahal tujuan dari diadakannya pelayanan publik sendiri adalah untuk memberikan rasa puas pada masyarakat. (Sumber: <http://korannusantara.com> diakses pada tanggal 10 Mei 2016 pukul 21:35).

Berawal dari kendala dan keluhan-keluhan masyarakat maka Pemerintah Kota Surabaya melalui

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, yakni dengan mencoba membuat terobosan baru atau inovasi dalam memberikan layanan pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kota Surabaya. Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya ini berupa penerapan *electronic government* yakni dengan meluncurkan sebuah aplikasi administrasi kependudukan *e-lampid*. Pemanfaatan *e-government* merupakan suatu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Menurut Bank Dunia (Indrajit, 2005:36) *e-government* diartikan sebagai sarana yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan antar institusi pemerintah. Pengembangan *e-government* dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya merupakan inovasi untuk melakukan modernisasi administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat-surat administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah aplikasi *e-lampid*.

E-lampid yang merupakan kependekan dari *electronic* lahir mati pindah datang adalah suatu sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya guna mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, yakni pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah keluar, serta surat pindah datang secara online. Aplikasi *e-lampid* merupakan ide dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya guna mendukung penyelenggaraan *good governance* di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini hadir pertama kali di Indonesia dan menjadi salah satu dari tiga layanan inovasi di kios layanan publik selain *Surabaya Single Window* dan *e-health* yang diluncurkan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini, di Balai Kota Surabaya pada tanggal 10 November 2014. (Sumber: <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/berita/488> diakses pada tanggal 25 Desember 2015 pukul 19:58)

Implementasi *e-lampid* di Kota Surabaya didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Adapun sasaran atau *target group* dari program *e-lampid* adalah seluruh masyarakat Kota

Surabaya yang ingin membuat atau mengurus akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah keluar dari Kota Surabaya ke kota lain secara *online*.

Dengan adanya aplikasi *e-lampid* ini pemohon tidak perlu lagi datang ke loket pelayanan dinas dalam pengurusan administrasi kependudukan sehingga dapat mengurangi volume antrean yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Masyarakat cukup mengurus melalui kios layanan publik yang telah disediakan di seluruh kelurahan dan kecamatan di Kota Surabaya. Kios layanan publik ini bentuknya berupa mesin anjungan yang mirip dengan mesin ATM, mesin ini disebut dengan mesin *e-kios*. Dilengkapi dengan monitor layar sentuh, *keyboard*, *scanner*, serta *printer* guna mempercepat proses pelayanan. Selain itu masyarakat juga bisa mengakses dari rumah melalui *smartphone* atau *personal computer* yang telah terhubung ke jaringan internet dengan masuk ke dalam portal <http://lampid.surabaya.go.id>. Keberadaan aplikasi *e-lampid* memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Surabaya dalam pengurusan akta kelahiran dan kematian. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat lebih menghemat waktu dan tenaga. Jika sebelumnya dalam pengurusan akta harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya, mengantri panjang, dan proses pengurusan akta memerlukan waktu yang cukup lama maka dengan adanya *e-lampid* kini tidak lagi.

Suharto Wardoyo, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berharap masyarakat mau memanfaatkan layanan *online* yang disediakan oleh Dispendukcapil, apalagi kini mesin *e-kios* telah disediakan di seluruh kelurahan dan kecamatan di Surabaya. Jika dahulu dalam pengurusan akta kelahiran dilakukan secara manual membutuhkan waktu selama 7 hari, kini dengan adanya *e-lampid* hanya membutuhkan waktu 3 hari saja. Selain itu, jika cara yang lama verifikasi data harus dilakukan di Dispendukcapil sekarang verifikasinya cukup di kelurahan sehingga lebih dekat, dan yang membedakan lagi adalah kini turut melibatkan partisipasi masyarakat yakni peran ketua RT/RW dan lurah. (Sumber: <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/berita/488> diakses pada tanggal 25 Desember 2015 pukul 19:58)

Dalam suatu pelaksanaan program tentu tidak terlepas dari kendala-kendala yang dapat menghambat. Seperti yang ditulis dalam berita *online* (<http://jawapos.com> pada tanggal 26 Januari 2015, diakses pada 25 Desember 2015 pukul 20:00) bahwa terdapat kendala yang terjadi di Kelurahan Karah Surabaya, diungkapkan oleh petugas kelurahan yang akan menyalakan mesin *e-kios* yang mewadahi aplikasi *e-lampid* bahwa anjungan *e-kios* tersebut sudah dua hari

mengalami masalah atau tidak bisa difungsikan sebagaimana mestinya. Petugas tersebut menambahkan bahwa sejak resmi dioperasikan Januari tahun 2015 lalu hanya 2 (dua) orang yang berhasil menggunakan anjungan *e-kios* tersebut. Padahal yang berupaya mendaftar berjumlah 17 (tujuh belas) orang, sehingga terdapat 15 (lima belas) warga yang gagal mendaftar secara *online* dan kemudian memutuskan untuk mengurus secara manual di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Dikatakan juga bahwa sering terjadi kesalahan teknis baik berupa program itu sendiri maupun pada jaringan internetnya ketika anjungan tersebut digunakan. Di Kelurahan Manyar Sabrangan, Kelurahan Gunung Anyar Tambak, dan Kantor Kecamatan Sawahan juga mengalami masalah yang tidak jauh berbeda. Bahkan, di Kelurahan Sukolilo Baru *e-kios* belum digunakan sama sekali sehingga warga belum merasakan layanan yang seharusnya memudahkan mereka (Sumber: <http://jawapos.com> diakses pada tanggal 25 Desember 2015 pukul 20:00).

Sementara itu, berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 18 Desember 2015 yakni dengan mewawancarai petugas Kelurahan Kebonsari, Bapak Yusron, diketahui bahwa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *e-lampid* adalah pada sumber daya fasilitas yang kurang mendukung yakni jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan ketika anjungan hendak digunakan. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada beberapa masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Kebonsari, dari 3 (tiga) warga yang ditanya mengenai program *e-lampid* ketiganya mengaku belum mengetahui adanya program *e-lampid* yang terdapat dalam mesin *e-kios* dan apa fungsi dari *e-lampid* itu sendiri.

Penyebab permasalahan yang terjadi di masyarakat tersebut disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan. Hal ini dinilai tidak sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bab II pasal 2C yakni tentang keterbukaan dan ketersediaan informasi publik. Padahal dengan adanya *e-kios* masyarakat dapat mengakses pelayanan publik dengan mudah, efektif, dan efisien, itulah alasan *e-kios* disebar di kantor-kantor Pemerintah Kota Surabaya sampai tingkat kelurahan.

Penggunaan *e-lampid* tentunya berdampak pada perubahan tata cara kerja dan manajemen pada Kelurahan, Kecamatan, maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang tergabung dalam program *e-lampid* sehingga, pihak-pihak yang terkait dalam penyediaan jasa pelayanan publik tersebut

dipaksa harus lebih mengerti dan memahami teknologi baru yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu perubahan juga akan terjadi pada kebiasaan masyarakat. Jika metode pelayanan yang dahulu masyarakat harus mengurus secara manual di Kantor Dispendukcapil Surabaya, kini mereka bisa mengurus berkas tersebut secara cepat yakni melalui *online* atau lewat kios anjungan yang telah disediakan di masing-masing kelurahan.

Perubahan cara atau kebiasaan ini, bagi masyarakat tentunya bukan hal yang mudah. Mengingat tidak seluruh masyarakat Surabaya paham atau mengerti tentang teknologi modern. Selain itu, perubahan kebiasaan ini harus diimbangi dengan sosialisasi yang intensif atau bisa juga dilakukan pendampingan dalam penggunaan *e-kios* yang disediakan di setiap kelurahan sebab, teknologi baru yang digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya ini manfaatnya sangat baik sehingga dibutuhkan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat agar adanya program *e-lampid* ini berjalan optimal dan dapat terwujudkannya *good governance* di Kota Surabaya.

Dengan demikian untuk mengetahui lebih lanjut tentang implementasi dari program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI E-LAMPID DI KANTOR KELURAHAN KEBONSARI KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA”**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi *e-lampid* di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya Jalan Manunggal Kebonsari No. 32 Surabaya. Fokus penelitian ini adalah implementasi *e-lampid* di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya dengan menganalisis pada variabel yang dapat mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan menurut Donald D. Van Meter dan Carl E. Van Horn (Subarsono, 2008) yang meliputi standar, tujuan, dan sasaran kebijakan; sumber daya; komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; karakteristik agen pelaksana; kondisi sosial, ekonomi, dan politik; serta disposisi implementor. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun wawancara dilakukan kepada Kepala Kelurahan

Kebonsari, Kasi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, serta masyarakat Kelurahan Kebonsari yang datang ke Kelurahan untuk pengurusan yang ada kaitannya dengan program e-lampid. Adapun terdapat alat bantu yang berfungsi sebagai instrumen dalam pengumpulan data adalah alat perekam suara, kamera, dan lembar catatan data lapangan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Kebonsari terletak ± 10 Km di sebelah selatan dari pusat Pemerintah Kota Surabaya tepatnya di Jalan Manunggal Kebonsari No. 32 Surabaya. Kelurahan Kebonsari memiliki visi “Selangkah Lebih Maju dalam Pelayanan Prima dan Tertib Administrasi”. Untuk meraih visi Kelurahan Kebonsari tersebut, maka disusunlah misi Kelurahan Kebonsari sebagai berikut:

- Meningkatkan pelayanan di bidang kependudukan dan pelayanan lainnya yang berhubungan dengan sosial masyarakat.
- Meningkatkan pelayanan publik yang cepat, akurat, serta transparan.
- Meningkatkan dan mengembangkan sarana informasi.
- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sektor informasi.
- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sektor formal maupun informal

Sedangkan motto Kelurahan Kebonsari adalah “Kelurahan Kebonsari Selangkah Lebih Maju dan Semakin Dekat di Hati Rakyat”.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti melakukan analisis untuk melihat bagaimana implementasi e-lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya melalui enam variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Donald D. Van Meter dan Carl E. Van Horn, yakni sebagai berikut:

Standar, Tujuan, dan Sasaran Kebijakan

Dalam variabel ini standar, tujuan, dan sasaran dari kebijakan harus jelas agar tujuan dari suatu kebijakan dapat tercapai. Apabila standar, tujuan, dan sasaran tidak jelas maka akan terjadi multi interpretasi dan mudah terjadi konflik diantara para agen pelaksana. Sehingga dalam pelaksanaan program *e-lampid* dibutuhkan kejelasan standar, tujuan, dan sasaran agar pelaksanaan program *e-lampid* dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan program *e-lampid* di Kota Surabaya khususnya di Kelurahan Kebonsari adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan akta kelahiran, akta

kematian, serta surat pindah datang. Selain itu pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan dalam pengurusan yang disebabkan oleh sikap acuh masyarakat. Kini dalam pengurusan akta masyarakat cukup mendatangi mesin *e-kios* yang telah disebar di seluruh kelurahan di Kota Surabaya untuk melakukan pendaftaran secara online, tidak perlu ke Dispenduk. Bagi masyarakat yang memiliki prasarana sendiri seperti komputer dan koneksi internet di rumah juga dapat melakukan pendaftaran sendiri dengan masuk ke portal lampid.surabaya.go.id, namun untuk proses verifikasi atau persetujuannya tetap dilakukan di kelurahan.

Secara umum pelaksanaan e-lampid diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, namun jika peraturan secara khusus yang mengatur e-lampid belum ada. Hal ini dikarenakan awal dari diadakannya program ini adalah hanya untuk proses memudahkan masyarakat. Akan tetapi kedepannya program ini akan diterapkan secara nasional oleh pemerintah sehingga dasar hukum tentang e-lampid akan segera dibuatkan.

Meskipun belum ada peraturan khusus yang mengatur tentang pelaksanaan e-lampid, sejak awal peluncuran program ini telah memiliki standar pelayanan yakni dalam proses registrasinya sudah terdapat alur yang runtut dan jelas terkait tatacara proses pendaftaran sampai surat tersebut jadi. Selain itu, dengan memberikan kepastian waktu pengurusan yakni selama tiga hari dan pada hari ke empat akta sudah dapat diambil di kelurahan dimana pemohon mendaftar.

Terkait sasaran dari program *e-lampid* adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya yang beridentitas asli penduduk Surabaya. Standar pelaksanaan program e-lampid di Kelurahan Kebonsari sudah dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana, apa yang dikerjakan sudah sesuai dengan alur atau tatacara yang ada. Untuk saat ini program e-lampid belum berjalan maksimal dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya program tersebut. Akan tetapi kedepannya program diharapkan ini dapat mencapai tujuan yang telah direalisasikan.

Sumber Daya

Didalam suatu implementasi kebijakan tentunya diperlukan dukungan sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia. Kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia juga akan mempengaruhi keberhasilan proses implementasi kebijakan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang memadai, sumber daya finansial, dan sumber daya

waktu tentunya sebuah kebijakan tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling utama dan penting dalam implementasi kebijakan. Dibutuhkan sumber daya yang kompeten didalam pelaksanaan suatu program agar tujuan dari kebijakan dapat tercapai. Termasuk dalam menjalankan program *e-lampid*, dibutuhkan personil yang memang kapabel dalam bidangnya agar tujuan dari kebijakan ini dapat tercapai dengan baik.

Kasi Kelahiran dan Kematian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menyebutkan bahwa terdapat aktor-aktor yang terlibat didalam pelaksanaan program *e-lampid*. Program *e-lampid* ini merupakan program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi *e-lampid* dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai penggunaanya. Lalu oleh Dispenduk diteruskan ke seluruh kelurahan di Kota Surabaya guna mempermudah masyarakat dalam menjangkaunya. Kelurahan merupakan ujung tombak keberhasilan program *e-lampid*, sebab kelurahan adalah pihak yang dilimpahi wewenang oleh Dispenducapil sebagai pelaksana dan merupakan pelaksana yang paling dekat dengan masyarakat. Pihak kelurahan pun harus berkoordinasi dengan RT RW untuk meneruskan informasi terkait *e-lampid* kepada warganya.

Peran para aktor pelaksana kebijakan tersebut sangatlah penting karena tanpa adanya kerjasama dan koordinasi dari semua aktor maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan baik. Menurut Kepala Kelurahan Kebonsari pelaksana yang terlibat dalam program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari sudah sesuai dengan keahlian di bidangnya masing-masing, pembagian kerja pun sudah jelas, jumlah personil juga sesuai dan dirasa telah efisien jika ditinjau dari tujuan *e-government* yakni mengurangi waktu, uang, dan sumberdaya lain baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat. Begitu juga dengan pihak Dispenducapil Surabaya, pembagian tugas sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan kapasitasnya masing-masing, serta jumlah personil yang ada dirasa sudah cukup memadai.

Untuk mencapai keberhasilan program *e-lampid* tentunya tidak hanya mengutamakan sumber daya manusia saja, sumber daya lain seperti sumber daya finansial juga harus diperhitungkan. Terkait dengan sumber daya finansial Kasi Kelahiran dan Kematian menyebutkan bahwa dana alokasi bersumber dari APBD dan APBN yang jumlahnya sekitar 1 miliar lebih untuk pengadaan blangko dan buku-buku cetak, namun itu semua sudah *dimanage* oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya serta seluruh kelurahan yang sebagai user hanya menerima mesin dan pirantinya saja tidak menerima dana khusus *e-lampid*. Pemeliharaan juga dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Kepala Kelurahan Kebonsari menyebutkan bahwa pihak Kelurahan Kebonsari juga tidak menerima dana khusus *e-lampid*, pihak kelurahan hanya menerima dana untuk keperluan sehari-hari seperti fotokopi, pembelian kertas-kertas, dan lain sebagainya. Dikatakan juga memang tidak ada kendala dalam segi anggaran. Terkait pengurusan *e-lampid* pun masyarakat sudah dibebaskan biaya selama dalam pengurusannya tidak ada keterlambatan. Jika masyarakat terlambat lebih dari 60 hari maka akan dikenakan denda administrasi. dalam memberikan pelayanannya pada masyarakat staff yang membantu masyarakat dalam registrasi melalui *e-lampid* tidak mendapat insentif khusus, hal ini dikarenakan memberikan pelayanan pada masyarakat memang sudah tugas mereka dan tidak ada pengaruhnya dalam kinerja.

Sumber daya manusia dan sumber daya finansial saja juga tidak cukup untuk mendukung keberhasilan program apabila sumber daya waktu tidak mendukung. Dalam pelaksanaan program *e-lampid* dirasa tidak ada kendala waktu, Kepala Kelurahan Kebonsari menuturkan bahwa waktu pelayanan yang diberikan untuk proses pendaftaran cukup singkat yakni sekitar 10 menit sudah selesai, sedangkan untuk proses persetujuan sampai akta tersebut jadi diperlukan waktu tiga sampai empat hari.

Berkaitan dengan hal tersebut masyarakat menanggapi bahwa pihak staff atau petugas registrasi Kelurahan Kebonsari sangat membantu masyarakat dalam proses pendaftaran menggunakan *e-lampid*. Masyarakat juga dibebaskan dari biaya sehingga program ini tidak memberatkan masyarakat, dari segi waktu pun tidak ada kendala sebab pihak kelurahan memberi kepastian yakni selama empat hari akta tersebut sudah jadi.

Komunikasi antar Organisasi dan Penguatan Aktivitas

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam suatu implementasi kebijakan, termasuk dalam program *e-lampid* sendiri. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi kebijakan, maka anggapan terjadinya kesalahan akan sangat minim terjadi. Komunikasi juga digunakan untuk penyampaian informasi dari pelaksana kepada kelompok sasaran agar tujuan dari program dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan kebijakan maka diperlukan komunikasi yang baik.

Dalam pelaksanaan program *e-lampid* di Kota Surabaya tentunya sudah ada koordinasi antara level paling atas sampai dengan level bawah agar tujuan dari

kebijakan dapat tercapai. Sosialisasi merupakan suatu alat untuk mempermudah dalam menyampaikan informasi, dengan adanya sosialisasi maka antara pelaksana dan kelompok sasaran program tidak terjadi miskomunikasi. Didalam pelaksanaan program *e-lampid* koordinator yang paling bertanggung jawab adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya karena Dispendukcapil merupakan instansi yang diberi wewenang dalam pengurusan administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaannya bukan hanya Dispenduk saja yang menjadi pelaksana, kelurahan-kelurahan di Kota Surabaya juga merupakan pihak yang erat kaitannya dengan pelaksanaan lapangan dan pelayanannya kepada masyarakat. Pada level kelurahan koordinator yang bertanggung jawab adalah lurah selaku kepala kelurahan dan dibantu oleh para stafnya.

Miskomunikasi antar SKPD dikatakan ada karena *e-lampid* ini merupakan program baru dan masih dalam masa transisional. Miskomunikasi yang dimaksudkan adalah seperti kesalahan-kesalahan dalam penyampaian informasi mulai dari level atas hingga level bawah pelaksana, namun masih dalam batas wajar. Dalam pelaksanaan program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari tidak ada miskomunikasi antar staf karena jumlah personil yang sedikit sehingga memudahkan dalam penyampaian informasi. Pihak kelurahan mengatakan bahwa miskomunikasi itu terjadi pada masyarakat, yakni informasi tentang program *e-lampid* yang belum sepenuhnya tersampaikan meskipun pihak kelurahan sudah melakukan sosialisasi pada masing-masing RT dan RW ketika rapat triwulan dan pertemuan ibu-ibu PKK. Namun, masyarakat mengaku bahwa tidak pernah mendapatkan sosialisasi langsung dari pihak Kelurahan, mereka baru mengetahui program *e-lampid* ketika datang ke kelurahan untuk mengurus surat kependudukan dan dijelaskan oleh petugas bahwa kini dalam pengurusan akta cukup datang di kelurahan.

Karakteristik Agen Pelaksana

Didalam implementasi program *e-lampid* tentunya dibutuhkan karakteristik yang ideal untuk menunjang keberhasilan program. Misalnya saja, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku atau tindak laku manusia secara radikal, maka agen pelaksana projek itu haruslah ketat pada aturan serta sanksi hukum.

Berdasarkan hasil penelitian, menurut Kepala Kelurahan Kebonsari karakteristik yang harus dimiliki oleh agen pelaksana antara lain yang pertama harus paham dengan program *e-lampid* itu sendiri yakni mengerti bagaimana kebijakannya, alur serta proses dalam menggunakan aplikasi *e-lampid*, karena jika

pelaksananya saja sudah tidak paham maka program ini tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik dan tujuannya tidak dapat tercapai. Dalam mencapai tujuan program para agen pelaksana juga melakukan proses pendekatan pada masyarakat. Agen pelaksana selaku *public service* harus memiliki rasa sosial yang tinggi terhadap keinginan warganya serta berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima atau terbaik kepada mereka agar merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Terkait individu yang terlibat dalam pelaksanaan program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari adalah Lurah dan staffnya. Jumlah individu yang sedikit ini menjadikan kemungkinan kesalahan dalam penyampaian informasi sangat minim, sehingga segala proses yang berkaitan dengan *e-lampid* dapat dikatakan lancar dan telah mencapai hasil yang cukup baik. Namun, dalam penyampaian informasi tentang *e-lampid* kepada masyarakat masih kurang karena tidak seluruh masyarakat tahu tentang adanya program ini meskipun pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi pada RT dan RW.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan karakteristik yang dimiliki oleh agen pelaksana, masyarakat berpendapat bahwa aktor pelaksana telah memiliki karakter yang diinginkan oleh masyarakat, yakni karakter agen pelaksana yang paham dengan tugasnya sendiri, ramah dan tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik

Faktor sosial, ekonomi, dan politik juga sangat mempengaruhi keberhasilan dari pelaksanaan suatu program. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal. Jika kondisi sosial, ekonomi, dan politik tidak mendukung maka akan menghambat proses pelaksanaan program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya, jadi dalam program ini dukungan dari faktor eksternal sangat dibutuhkan agar tujuan dari kebijakan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian, staf dinas kependudukan dan aktor pelaksana dari Kelurahan Kebonsari menyebutkan bahwa sejak peluncuran program *e-lampid* tahun 2014 tidak ada hambatan yang begitu berat. Disebutkan bahwa setiap kebijakan yang dilaksanakan pasti ada hambatannya, begitu juga dengan program *e-lampid*. Hambatan itu datang dari keadaan sosial masyarakat, yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan komputer, sedangkan *e-lampid* sendiri adalah program yang keseluruhan

prosesnya dilakukan secara *online*. Namun hal tersebut dirasa wajar, sebab masyarakat Kota Surabaya khususnya masyarakat Kelurahan Kebonsari tidak keseluruhannya adalah masyarakat dengan kondisi menengah ke atas namun juga menengah kebawah. Kondisi seperti itu masih bisa diatasi dengan melakukan pendampingan pada masyarakat oleh agen pelaksana dalam melakukan prosesnya.

Untuk kendala ekonomi dalam program *e-lampid* tidak ada, mengingat seluruh pengurusan akta kelahiran, akta kematian, serta surat pindah keluar sudah dibebaskan dari biaya. Terkecuali jika dalam pengurusannya itu ada keterlambatan maka akan dikenakan denda administrasi sesuai dengan lamanya keterlambatan pengurusan. Dengan gratisnya biaya pengurusan ini tentu tidak akan memberatkan masyarakat. Justru dengan adanya program *e-lampid* masyarakat menjadi lebih dimudahkan dalam prosesnya yakni efisiensi waktu dan tenaga.

Begitu juga dengan faktor politik tidak ada hambatan. Program *e-lampid* merupakan program yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga semua pihak baik pemerintah, elit politik, SKPD terkait, serta masyarakat akan sangat mendukung adanya program ini. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya gejolak yang terjadi sejak awal program ini disosialisasikan.

Pernyataan-pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh masyarakat Kelurahan Kebonsari. Mereka sangat mendukung adanya program, *e-lampid* karena program ini membawa dampak positif bagi masyarakat yakni semakin mempermudah mereka dalam pengurusan akta dan surat pindah. Program *e-lampid* juga dirasa tidak bertentangan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Dilihat dari sisi ekonomi program ini sudah gratis dan dari sisi sosial meskipun masih banyak masyarakat yang belum tahu dan belum bisa mengoperasikan namun kedepannya kondisi-kondisi tersebut masih dapat dibenahi yakni dengan melakukan sosialisasi langsung oleh pihak kelurahan serta mengadakan pelatihan. Pelatihan hendaknya tidak diberikan kepada pelaksananya saja tetapi juga kepada masyarakat.

Disposisi Implementor

Pelaksanaan program *e-lampid* perlu mendapat respon yang positif serta adanya pemahaman dari para implementor terhadap program tersebut. Hal ini disebabkan karena respon dan pemahaman dari implementor akan mempengaruhi pelaksanaan dari program itu sendiri. Jika implementor kurang respon dan tanggap terhadap pelaksanaan program tentunya tujuan dari program tidak akan dapat dicapai.

Adanya program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya sangat membantu masyarakat dalam pengurusan akta dan surat pindah. Baik pelaksana dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya maupun pihak Kelurahan Kebonsari tidak ada yang keberatan dengan adanya program ini karena memiliki manfaat baik bagi masyarakat sendiri. Program ini diciptakan untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan akta serta surat pindah keluar. Dalam pelaksanaannya para agen pelaksana kebijakan begitu antusias untuk mensukseskan program *e-lampid*.

Berkaitan dengan insentif, didalam pelaksanaan program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari tidak ada insentif tersendiri. Baik pelaksana di dinas maupun kelurahan tidak pernah mendapatkan insentif berupa uang atau sebagainya. Hal ini dikarenakan memang sudah menjadi tugas pokok mereka dalam melayani masyarakat. Kepala Kelurahan Kebonsari mengungkapkan bahwa insentif tidak akan mempengaruhi sikap atau kinerja mereka dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Karena masyarakat bisa tersenyum senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan saja sudah menjadi semangat tersendiri bagi agen pelaksana.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan memperhatikan tujuan dari penelitian ini, disimpulkan bahwa Implementasi *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun di beberapa variabel masih terdapat kendala yang ditemui. Hal tersebut diketahui berdasarkan enam variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut Donald D. Van Meter dan Carl E. Van Horn yaitu meliputi standar, tujuan, dan sasaran kebijakan; sumber daya; komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik serta; disposisi implementor.

Ditinjau dari standar, tujuan, dan sasaran kebijakan implementasi *e-lampid* di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya bahwa para agen pelaksana telah memahami standar, tujuan, serta sasaran dari program *e-lampid* dengan baik. Permasalahan yang ditemukan adalah bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya program *e-lampid* termasuk kaitannya dengan standar dan tujuan dari program tersebut.

Ditinjau dari sumber daya manusia yang menangani program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari sudah sesuai dengan keahlian di bidangnya masing-masing, pembagian kerja pun sudah jelas, jumlah personil

juga sesuai dan dirasa telah efisien jika ditinjau dari tujuan *e-government*. Terkait sumber daya finansial tidak pernah ada kendala. Para agen pelaksana juga tidak mendapat insentif tersendiri dari program e-lampid. Sedangkan untuk sumber daya waktu, terdapat kepastian waktu pelayanan dalam pengurusan menggunakan e-lampid yakni selama tiga sampai empat hari.

Terkait faktor komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas bahwa koordinator yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari adalah Lurah selaku Kepala Kelurahan. Tidak pernah ada miskomunikasi antar staf di kelurahan sebab jumlah staf yang sedikit dapat memperkecil potensi kekeliruan dalam penyampaian informasi. Koordinasi antar pelaksana juga berjalan baik hal ini dikarenakan setiap bulannya pihak Dispenduk melakukan sosialisasi sampai pelaksana level bawah terkait program *e-lampid*. Pihak Kelurahan Kebonsari juga mengaku melakukan sosialisasi setiap rapat triwulan dan saat pertemuan ibu-ibu PKK setiap bulannya. Akan tetapi, masyarakat mengaku tidak mengetahui program *e-lampid* dan dikatakan bahwa tidak pernah ada sosialisasi. Masyarakat mengetahui program *e-lampid* ketika sudah datang di kelurahan dan dijelaskan oleh petugas registrasi.

Karakteristik agen pelaksana program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari dinilai sudah ideal karena petugas sudah paham dengan alur dan proses program tersebut, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya kesalahan yang terjadi dalam setiap prosesnya. Individu yang terlibat dalam program *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari pun sedikit, sehingga kemungkinan kesalahan dalam penyampaian informasi sangat minim. Minimnya kesalahan yang terjadi tersebut menjadikan proses yang berkaitan dengan *e-lampid* berjalan lancar dan telah mencapai hasil yang cukup baik.

Terkait kondisi sosial masyarakat, kendala yang terjadi adalah bahwa tidak semua masyarakat Kelurahan Kebonsari dapat mengoperasikan komputer atau mesin *e-kios* yang telah disediakan dan hanya mengandalkan petugas dalam proses penginputan datanya. Dari kondisi ekonomi tidak ada kendala sebab program *e-lampid* ini bebas dari biaya sehingga tidak memberatkan masyarakat. Begitu pun dengan elit politik tidak ada gejolak, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pihak yang menentang adanya program *e-lampid* sebab program ini tujuannya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sendiri.

Variabel yang terakhir adalah disposisi implementor. Dinas kependudukan maupun kelurahan selaku agen pelaksana sangat mendukung adanya program *e-lampid*, seluruh pelaksana kebijakan saling bekerjasama untuk mensukseskan program *e-lampid* ke depannya. Meskipun tidak ada insentif tersendiri namun para

pelaksana kebijakan tetap profesional dalam mengemban tugasnya untuk melayani masyarakat..

Saran

Sesuai dengan simpulan hasil penelitian mengenai implementasi *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya, diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam membantu meminimalisir kendala ataupun menyempurnakan implementasi program *e-lampid* pada waktu yang akan datang. Adapun beberapa saran tersebut antara lain yaitu:

- Pelaksana kebijakan diharapkan lebih intens dalam memberikan sosialisasi langsung terkait program *e-lampid* kepada masyarakat, sebab selama ini informasi tentang program *e-lampid* terhenti hanya sampai pihak RT atau RW dan kendala dari program ini yang utama adalah ketidak tahuan masyarakat akan *e-lampid*.
- Petugas pelayanan terkait program *e-lampid* di Kantor Kelurahan Kebonsari hendaknya selalu mendampingi masyarakat dalam melakukan registrasi sampai dengan penginputan data agar tidak sampai terjadi kesalahan yang tidak diinginkan dalam prosesnya.
- Diharapkan fasilitas dalam *e-kios* yang mewadahi aplikasi *e-lampid* di Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya tetap terpelihara dengan baik dan dilakukan maintenance secara berkala agar senantiasa dapat memberi pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Subarsono. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Huberman, A. Michael dan Mathew B. Miles. 1992. *Analisis Data Kualitatif Cetakan 1*. Jakarta: UI Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

<http://dispendukcapil.surabaya.go.id/berita/488> (Diakses tanggal 25 Desember 2015)

<http://www.jawapos.com/baca/artikel/11963/melihat-e-kios-mesin-layanan-publik-berbasis-teknologi-informasi> (Diakses tanggal 25 Desember 2015)

<http://www.korannusantara.com/masyarakat-keluhkan-ruwetnya-pelayanan-di-dispenduk-capil/> (Diakses 10 Mei 2016)