

**INOVASI ONE GATE SYSTEM (LONTONG BALAP) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN
PENCATATAN SIPIL DENGAN PENGADILAN NEGERI UNTUK MEWUJUDKAN PERUBAHAN
DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA**

Dicky Lintang Diputra

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

dickylintang.20033@mhs.unesa.ac.id

Suci Megawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

sucimegawati@unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi program merupakan salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Terutama pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, sehingga pemerintah kota/kabupaten terus didorong dalam melakukan inovasi. Salah satu inovasi program yang telah diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah inovasi program Lontong Balap. Namun, dalam menjalankan program Lontong Balap ini masih ditemui permasalahan pada saat pengimplementasiannya. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengkaji lebih lanjut terkait Implementasi Inovasi Program Lontong Balap. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan enam indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975), meliputi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, hubungan antar organisasi, disposisi, dan kondisi ekonomi, sosial, dan politik. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis melalui beberapa tahap seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan Kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan pengimplementasian program lontong balap sudah baik, tetapi masih belum optimal. Seperti sumber daya manusia seperti hakim sidang, bagian verifikasi, pendaftaran, dan pembuatan penetapan. Pembekalan untuk pegawai kelurahan menyebabkan seringkali terjadi kesalahan input, kurang berjalannya proses monitoring dan evaluasi di setiap kelurahan, Proses sosialisasi yang dilakukan juga belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat kota Surabaya.

Kata Kunci: Kebijakan Publik, Implementasi Program, Inovasi Program, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Program Lontong Balap.

Abstract

Program innovation is an effort to meet the needs of the community in accessing public services. In particular, the public services needed by the community are public services in the field of population administration, so that city and district governments continue to be encouraged to innovate. One of the program innovations that has been launched by the Surabaya City Government is the Lontong Balap program innovation. However, in carrying out the Lontong Balap program, problems were still encountered during its implementation. The purpose of this research is to examine further the implementation of the Lontong Balap Innovation Program. The type of research carried out was descriptive-qualitative. This research uses six indicators that influence the success of policy implementation according to Van Meter and Van Horn (1975), including policy standards and targets, resources, characteristics of implementing agents, inter-organizational relationships, dispositions, and economic, social, and political conditions. The methods used in collecting data are interviews, observation, and documentation. Then it is analyzed through several stages, such as data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the implementation of the Lontong Balap program is good but still not optimal. Such as human resources such as trial judges, verifiers, registration, and making determinations. The provision for sub-district employees often causes input errors, monitoring and evaluation processes in each sub-district are not running well, and the socialization process that has been carried out has not reached all levels of Surabaya city society.

Keywords: Public Policy, Program Implementation, Program Innovation, One Stop Integrated Services, Program Lontong Balap.

PENDAHULUAN

Aktivitas masyarakat yang semakin berkembang juga diiringi dengan meningkatnya kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat tersebut salah satunya adalah dalam mengakses pelayanan publik (Haweningrum, Widya & Fanida, 2023). Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menerima pelayanan publik tersebut merupakan peran dan tanggung jawab negara dalam hal ini pemerintah (Maulidiah, 2014). Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pada Alinea keempat yaitu :

“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat baik itu dalam bentuk jasa, barang, ataupun dalam bentuk pelayanan administratif hal ini sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Terwujudnya pelayanan publik yang optimal merupakan salah satu karakteristik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Kalihva, 2023). Salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1, menjelaskan bahwa administrasi kependudukan dapat dimaknai sebagai tindakan yang memiliki sasaran atau tujuan sebagai upaya untuk menertibkan data atau dokumen kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan oleh seluruh masyarakat (Fatkhur Rohman et al., 2013). Mengingat bagi pemerintah administrasi kependudukan dapat dijadikan landasan dasar dalam membuat kebijakan publik. Namun, di Indonesia sendiri pelayanan administrasi kependudukan masih dijumpai beragam permasalahan seperti prosedur pelayanan yang dirasa cukup panjang dan lambatnya proses pelayanan yang ada (Abadi, 2018).

Berdasarkan data Ombudsman diketahui administrasi kependudukan di Indonesia mendapatkan laporan dari masyarakat pada triwulan I tahun 2023 sebanyak 59 dan pada triwulan II tahun 2023 meningkat sebanyak 119. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih ditemui berbagai permasalahan dan keluhan yang dialami oleh masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah inovasi dalam pelayanan publik sebagai upaya dalam

menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada masyarakat.

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Indonesia Tahun 2023

Klasifikasi Laporan Masyarakat	Triwulan I 2023	Triwulan II 2023
Agraria	319	302
Perdesaan	156	223
Pendidikan	114	185
Kepegawaian	275	179
Perhubungan dan infrastruktur	152	158
Kepolisian	177	153
Administrasi kependudukan	59	119
Hak sipil dan politik	194	99
Energi dan kelistrikan	133	70
Kesehatan	52	68
Kesejahteraan sosial	75	67
Ketenagakerjaan	60	62
Peradilan	81	60
Perbankan	72	53
Perizinan	40	27
Jaminan sosial	40	23
Air	35	22
Lain-lain	263	200
Total	2.297	2.070

Sumber : Laporan Triwulan Ombudsman RI, 2023

Salah satu kota yang kerap meluncurkan berbagai inovasi di bidang pelayanan administrasi kependudukan adalah Kota Surabaya. Kota dengan jumlah kepadatan penduduk mencapai 3.009.286 jiwa ini telah berhasil mendapatkan penghargaan Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji Tahun 2022 yang diberikan oleh Kemenpan RB tahun 2022. Salah satu inovasi yang dihasilkan oleh pemerintah kota Surabaya adalah inovasi Program Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* bersama Disdukcapil dan Pengadilan Negeri yang disingkat dengan sebutan (Lontong Balap).



Gambar 1. 1 Penghargaan Atas Inovasi Lontong Balap

Sumber : Surabaya.go.id, diakses pada 4 Februari 2024

Program lontong balap ini merupakan salah satu inovasi pelayanan terpadu satu pintu (*one gate system*) yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat (Putra, 2024). Menurut Dwi dalam (Ardilestanto, 2020), sebuah sistem pelayanan terpadu satu pintu atau One Gate System ialah salah satu upaya pemerintah dalam menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini juga telah masuk kedalam kategori Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) yang telah diadakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur tahun 2022 (surabaya.go.id).

Melalui adanya program lontong balap ini dapat memudahkan masyarakat yang hendak melakukan pengajuan perubahan dokumen administrasi kependudukan dengan disertai penetapan Pengadilan Negeri. Hal tersebut sesuai pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 53, yang menjelaskan bahwa setiap perubahan pada dokumen administrasi kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat diperlukan penetapan Pengadilan Negeri.

Inovasi program lontong balap ini telah dilakukan uji coba pada tahun 2020 dan telah diluncurkan pada tahun 2021. Semenjak diluncurkan program lontong balap ini telah dilakukan beberapa kali sidang dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Jumlah Permohonan Sidang Lontong Balap

Tahun	Jumlah Sidang	Jumlah Pemohon
2020	2	11
2021	9	181
2022	17	387
2023	18	587
2024	8	195
Total	54	1.361

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2024

Untuk menjalankan program lontong balap ini dibentuk Tim Layanan *Online* sesuai dengan SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/65/436/1/2/2022. Tim layanan *online* ini merupakan gabungan pegawai dari Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya. Dalam menjalankan program ini juga berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Program ini mengacu pada SOP tentang Pelayanan Lontong Balap No. 065/6251/436.7.13/2021.

Terdapat 14 jenis layanan yang diajukan dalam program lontong balap ini, yaitu : (1) perubahan nama pada akta perkawinan, (2) perubahan nama pada akta perceraian, (3) perubahan nama pada akta kelahiran, (4) perubahan tempat tanggal lahir pada akta kelahiran, (5)

perubahan jenis kelamin pada akta kelahiran, (6) perubahan nama orang tua pada akta kelahiran, (7) perubahan nama pada pengesahan anak, (8) perubahan nama pada pengakuan anak, (9) pengakuan pada pengangkatan anak, (10) pengesahan kematian yang tidak memiliki dokumen kependudukan dan/atau keterangan kematian, (11) akta kematian bagi seorang yang tidak jelas karena hilang/mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, (12) pengesahan anak, (13) perubahan biodata akibat perbedaan pada NIK ganda, dan (14) permohonan penetapan satu orang yang sama (disdukcapil.surabaya.go.id).

Dengan adanya inovasi program ini tentu saja mengefisienkan waktu pelayanan dikarenakan pelayanan berubah menjadi terpadu satu pintu, masyarakat tidak harus mendatangi kedua instansi Disdukcapil dan Pengadilan Negeri secara bergantian. Masyarakat dapat mengajukan permohonan di Kantor Kelurahan atau Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola. Namun, pada pelaksanaannya inovasi program lontong balap ini masih ditemui berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh Rendy Ajisaputra selaku Staf Bidang Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut :

“Hambatannya yang pertama dari anggaran, karena anggarannya misalnya bulan ini harusnya dibuat untuk program ini tapi jadinya harus dialihkan. Harus mengutamakan yang lebih penting dulu”. (Wawancara, 22 Februari 2024)

Selain tidak adanya prioritas anggaran dalam menjalankan program lontong balap ini juga terdapat kendala lain seperti waktu tunggu jadwal sidang yang memakan waktu lama. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Rendy Ajisaputra selaku Staf Bidang Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :

“ini saja misalkan mendaftar bulan ini, itu harus tunggu jadwal bisa sampek 3 bulan. Jadi kelemahannya disitu, jadi ada kuota berapa baru dimulai sidangnya”. (Wawancara, 22 Februari 2024)

Berdasarkan observasi dalam menjalankan program lontong balap juga hanya memberikan pelatihan atau pembekalan pada saat awal launching yang ditujukan pada pegawai yang ada di kelurahan. Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui berjalannya program lontong balap masih ditemui permasalahan-permasalahan yang ada. Oleh karena itu, peneliti memandang bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut terkait tentang **“Inovasi One Gate System (Lontong Balap) Oleh Disdukcapil dengan Pengadilan Negeri untuk Mewujudkan Perubahan Dokumen Administrasi Kependudukan**

Kota Surabaya". Selain itu, peneliti ingin mengetahui terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik dalam program lontong balap.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan dengan tujuan mendeskripsikan secara lengkap dan sistematis terkait dengan subjek penelitian yang ada di lapangan. Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah pada instansi pemerintah Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya yang merupakan instansi pelaksana program lontong balap. Sementara itu, fokus penelitian yang ditentukan berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah terkait dengan implementasi inovasi program lontong balap dengan menggunakan kajian teori model implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (1975) yang terdiri dari enam variable, yaitu : (1) standar dan sasaran kebijakan, (2) sumber daya, (3) karakteristik agen pelaksana, (4) hubungan antar organisasi, (5) Disposi, dan (6) kondisi ekonomi, sosial, dan politik.

Subjek penelitian pada penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling. Subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah pegawai Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya sebagai pelaksana program. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen penunjang seperti laporan, jurnal ilmiah, dan surat-surat (Fiantika, 2022). Instrumen pada penelitian ini adalah peneliti sendiri. Selanjutnya, terkait teknik analisis data yang digunakan model analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019) yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program lontong balap merupakan salah satu hasil inovasi dalam bidang pelayanan publik. Inovasi ini merupakan program kerja sama antara pemerintah kota Surabaya (Disdukcapil) dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya. tujuan dari inovasi lontong balap ini adalah untuk memudahkan masyarakat kota Surabaya terkait permasalahan administrasi kependudukan yang membutuhkan penetapan pengadilan. Dilansir dalam *website* resmi yang dimiliki oleh Disdukcapil Surabaya (<http://swargalokasurabaya.id/>) program Lontong Balap ini telah diluncurkan pada tahun 2021 oleh Wali kota Surabaya, Eri Cahyadi, S.T., M.T.

Pada hakikatnya merupakan inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam upaya menyediakan pelayanan kepada masyarakat melalui

pengintegrasian satu pintu pelayanan perubahan administrasi kependudukan. Implementasi inovasi program lontong balap akan dianalisis dan dideskripsikan menggunakan enam indikator yang mempengaruhi keberhasilan sebuah implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975) meliputi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, hubungan antar organisasi, disposisi atau sikap pelaksana, dan kondisi sosial, politik, dan ekonomi, sebagai berikut

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

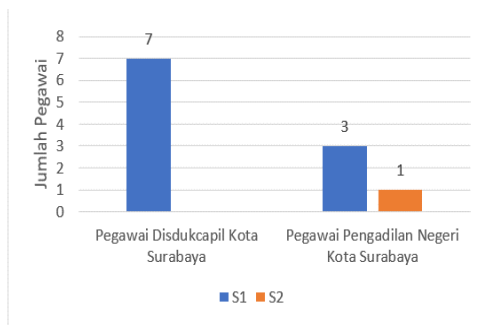
Menurut (Van Meter & Van Horn, 1975), standar dan sasaran kebijakan merupakan faktor yang penting dalam menentukan kinerja kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya ialah penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran kebijakan tersebut. Sehingga standar dan tujuan-tujuan kebijakan/program perlu jelas agar para pelaksana kebijakan/program tidak menimbulkan berbagai interpretasi yang berbeda dengan pembuat kebijakan. Sebuah kebijakan atau program akan mengalami kegagalan jika kurang diimplementasikan dengan baik (Sasmito & Nawangsari, 2019).

Dalam pelaksanaannya program lontong balap berpedoman pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Program lontong balap sendiri memiliki tujuan untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat warga Kota Surabaya dalam melakukan pengajuan perubahan dokumen administrasi kependudukan yang membutuhkan penetapan Pengadilan Negeri Kota Surabaya. Seperti yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“Tujuannya memudahkan warga pastinya ya, selain itu untuk supaya lebih cepat, tepat, dan akurat. Kan selain itu tujuan akhirnya karena warga itu mudah dalam pelayanan adminduknya maka nanti data adminduknya dapat *terupdate*, jadi datanya telah termutakhir datanya benar tidak salah”. (Wawancara, 5 April 2024)

Hal tersebut sejalan dengan penyampaian yang diberikan oleh Antonius Rachmat W. SE., MM selaku Tim Kerja Kerja sama dan Inovasi Pelayanan terkait dengan tujuan dari lontong balap, berikut pernyataan beliau :

“Tujuannya lontong balap ini adalah untuk mengakomodir atau memfasilitasi warga atau pemohon yang membutuhkan penetapan pengadilan pada saat dia yang bersangkutan memerlukan suatu pelayanan terhadap dokumen kependudukan”. (Wawancara, 5 April 2024)



Gambar 3. 3 Jumlah Petugas Lontong Balap
Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2024

Pelaksanaan program lontong balap ini melibatkan pegawai dari Disdukcapil Kota Surabaya sebanyak 7 pegawai yang memiliki tingkat jenjang pendidikan S1 dan juga melibatkan pegawai dari Pengadilan Negeri Kota Surabaya sebanyak 4 pegawai, dengan rincian 3 pegawai memiliki jenjang pendidikan S1 dan 1 pegawai memiliki jenjang pendidikan S2. Pegawai yang terlibat sebagai anggota Tim Layanan *Online* Terpadu Lontong Balap ini tidak ada proses rekrutmen tersendiri, melainkan hanya menugaskan pegawai yang ada di Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya. Seperti yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“Oh engga gaada ini pakai *existing* yang ada saja, kita tidak spesifikasi mendedikasikan pegawai/petugas lontong balap itu karena kan pekerjaannya itu dokumen adminduknya juga sudah *business as usual* gitu sih, bedanya cuma lebih cepat jadi satu”. (Wawancara, 5 April 2024)

Para pegawai yang ada dalam menjalankan tugasnya masing-masing juga telah dibagi dan dilibatkan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Seperti yang telah disampaikan oleh Reza Santa Pratiwi, S.IP selaku Ketua Tim Kerja Kelahiran dan Kematian, sebagai berikut pernyataan beliau :

“Peran dan pembagiannya sudah cukup baik dengan cara menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan dan bidangnya”. (Wawancara, 5 April 2024)

Dengan kompetensi yang terqualifikasi sesuai, maka akan dapat meminimalisir hambatan atau kendala yang berkaitan dengan pencapaian pelaksanaan program lontong balap. Namun, demikian pegawai yang ada

masih terbilang kurang memadai. Mengingat jumlah pengajuan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat, tetapi jumlah pegawai yang terbatas mengakibatkan pelayanan yang ada menjadi sedikit lebih lama. Dalam hal ini waktu tunggu sidang terbilang lama dikarenakan hanya ada satu hakim yang bertugas. Seperti yang disampaikan oleh Suparno, S.H., M.H. selaku Hakim Sidang Lontong Balap, berikut pernyataan beliau :

“Sebenarnya kami masih kekurangan mas dari sini ada 4 orang kalo hakimnya saya saja kalo paniteranya gonta-ganti. Jadi hakimnya sementara ini. Mangkanya kadang waktu tunggu sidangnya itu lumayan lama karena kita kan menangani perkara itu sudah banyak dengan adanya permohonan perkara umum yaitulah yang menjadi hambatan-hambatan selama ini jadi jeda waktu tunggu pendaftaran sampek sidang itu lama. Ini kadang ada sidang perkara banyak kemarin hampir 200. Jadi ya itu kita kan juga ya melayani di sini (pengadilan)”. (Wawancara, 5 April 2024)

Pada pegawai Pengadilan Negeri Surabaya yang terlibat dalam program lontong balap ini masih dijumpai sumber daya yang kurang. Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh Rizki Hanansyah selaku Staf Pengadilan Negeri Surabaya, berikut pernyataan dari beliau :

“Kalo dipihak kita di PN sendiri ini jujur masih kekurangan pegawai buat bagian verifikator, pendaftaran, dan pembuatan penetapan lontong balap. Karena kan bagian itu masuk di kita bukan di dispenduk. Nah yang menangani bagian itu cuma 1 orang, jadi ya bisa dibilang kita kekurangan”. (Wawancara, 14 Juni 2024)

Disisi lain dalam menjalankan program lontong balap masih dijumpai kesalahan penginput berkas yang telah diajukan oleh pegawai kelurahan. Informasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Rizki Hanansyah selaku Staf Pengadilan Negeri Surabaya, berikut pernyataan dari beliau :

“Jadi PN kan tugasnya melakukan pengecekan verifikasi berkas yang diajukan masyarakat lewat kelurahan. Nah ini masih banyak ditemui pegawai kelurahan yang masih salah dalam menginput berkas seperti persyaratan dan ada juga

kadang kesalahan data diri yang diisikan”. (Wawancara, 14 Juni 2024)

Sebagai upaya meningkatkan pemahaman petugas dalam menjalankan program lontong balap ini, Disdukcapil Kota Surabaya mengadakan pembekalan pada saat awal *launching* program lontong balap. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai dan meminimalisir adanya risiko kesalahan dalam memberikan layanan lontong balap. Informasi tersebut disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“Kalau untuk pegawai itu kan kita memang rutin ya misalkan ada pembekalan di awal, kalau misal ada pegawai baru-baru juga pastinya kita adakan pembekalan kan juga ada WhatsApp Group kalau misal ada pertanyaan itu bisa disampaikan di grup. Misalkan ada update terkait arahan pimpinan baru kita sampaikan di grub, bukan yang sifatnya formal duduk belajar tapi untuk yang setiap itu pasti ada. Misalkan aplikasinya habis update ini aplikasinya nah itu cuma dikasih tahu updatenya di sini bagian ini-ini gitu”. (Wawancara, 5 April 2024)

Akan tetapi, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama di lapangan. Kegiatan pembekalan di awal *launching* dan adanya *WhatsApp Group* untuk penyebaran informasi seputar lontong balap dirasa masih kurang cukup efektif. Mengingat pegawai yang terdapat di kelurahan sering dilakukan mutasi dan juga masih banyak ditemui pegawai kelurahan yang melakukan kesalahan dalam melakukan penginputan yang diajukan oleh pemohon.

2. Sumber daya finansial

Sumber daya finansial atau anggaran menjadi salah satu indikator selanjutnya dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan sebuah program. Sebuah kebijakan atau program apabila tidak didukung oleh anggaran dan biaya yang memumpuni, maka akan menyebabkan suatu program tersebut tidak dapat berjalan secara optimal. Begitu halnya dengan pelaksanaan program lontong balap yang juga tentu saja membutuhkan dukungan anggaran yang dapat menunjang pelaksanaan program. Informasi ini disampaikan oleh Antonius Rachmat W. SE., MM selaku Tim

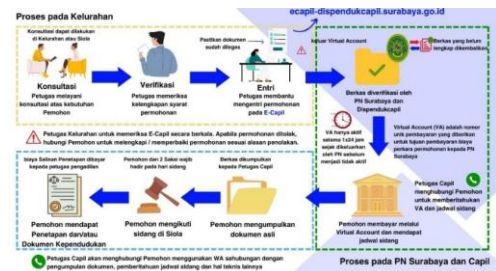
Kerja sama dan Inovasi Pelayanan, sebagai berikut pernyataan beliau :

“Kalau sumber anggaran sih kalau ngga dari dispenduk gaada anggaran khusus karna paling ya nanti cuma butuh pengeluaran fee narasumber yang kita berikan kepada pak hakim itu dari APBD”. (Wawancara, 5 April 2024)

Sementara itu dalam menjalankan program lontong balap tidak membutuhkan anggaran dana untuk dialokasikan dalam sarana prasarana yang dibutuhkan. Sesuai dengan yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan Lontong Balap membutuhkan sarana dan prasarana seperti : 1) Meja/kursi, 2) Komputer/printer, 3) Server/jaringan, 4) Alat tulis kantor, 5) Buku agenda, 6) Tempat penyimpanan arsip, dan 7) Gedung/ruangan. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan tersebut menggunakan sarana dan prasarana yang sudah tersedia dan dimiliki oleh Disdukcapil Kota Surabaya dalam menjalankan tugas sehari-hari.

3. Sumber daya waktu

Indikator sumber daya selanjutnya yang perlu diperhatikan adalah sumber daya waktu. Dalam implementasi program lontong balap guna mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif, sumber daya waktu menjadi salah satu faktor penting untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan program tersebut.



Gambar 3. 4 Prosedur Pelayanan Lontong Balap

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2024

Dalam program lontong balap ini memiliki pelayanan yang sangat cepat dan prosesnya menjadi lebih ringkas jika dibandingkan dengan sebelum adanya program lontong balap ini. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Vivid Yuni Triningsih, S.H selaku Ketua Tim Kerja Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan, berikut pernyataan beliau :

“Kelebihan dan manfaat dapat dilihat dari sisi kebaruan (*novelty*). Disamping itu ada penghematan waktu yang sangat signifikan karena pemohon tidak perlu berkali-kali ke kantor PN dan Disdukcapil untuk menerima produk layanan”. (Wawancara, 5 April 2024)

Masyarakat kota Surabaya juga merasakan efisiensi pelayanan yang diberikan melalui program lontong balap ini. Informasi tersebut disampaikan oleh Alexandre Prayitno warga Surabaya yang telah mengajukan permohonan pelayanan lontong balap, berikut pernyataan beliau:

“Cuma ini waktu sidangnya aja yang nunggu empat sampek enam bulan agak lama, tapi pas pelaksanaan sidangnya cepat langsung dapat berkas persamaan namanya”. (Wawancara, 5 April 2024)

Dapat dikatakan proses waktu tunggu jadwal sidang dirasa sangat lama. Masyarakat diharuskan menunggu jadwal dilakukannya sidang penetapan yang memakan waktu lama. Hal ini disebabkan banyaknya antrian pengajuan permohonan warga.

c. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana dalam hal ini mencakup peraturan, struktur birokrasi, dan pola hubungan yang terjadi di dalam organisasi yang akan mempengaruhi berjalannya program tersebut (Van Meter & Van Horn, 1975). Dalam menjalankan program lontong balap agen pelaksana yang terlibat adalah Disdukcapil Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya yang tergabung dalam anggota Tim Layanan *Online* Lontong Balap, sesuai dengan Surat Keputusan Wali kota Surabaya tentang Tim Layanan *Online* Terpadu.

Bentuk kerja sama ini telah disepakati bersama melalui Nota Kesepakatan antara PN dan Disdukcapil Kota Surabaya. Seluruh agen pelaksana yang terlibat sudah sangat menguasai dalam menjalankan tugasnya masing-masing, karena keahlian dan latar belakang yang dimiliki masing-masing pegawai. Sebagai upaya untuk menjaga kinerja pegawai dalam menjalankan program lontong balap. Agen pelaksana yang terlibat telah melakukan *monitoring* dan evaluasi yang diadakan setiap selesai pelaksanaan sidang lontong balap. Dengan adanya evaluasi tersebut untuk mengukur keberhasilan dan kendala selama proses pelayanan lontong balap berlangsung.



Gambar 3. 5 Evaluasi Pelaksanaan Program Lontong Balap

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2023

Informasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Reza Santa Pratiwi, S.IP selaku Ketua Tim Kerja Kelahiran dan Kematian, berikut pernyataan beliau :

“6 bulan sekali itu untuk teman-teman validator yang ada di kelurahan, kalau di internal bahkan setiap pelaksanaan kita lakukan evaluasi ini gimana kurangnya kayak begitu”. (Wawancara, 5 April 2024)

Melalui *monitoring* dan evaluasi ini diharapkan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan dalam program lontong balap, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, menurut hasil observasi peneliti di lapangan *monitoring* dan evaluasi yang dilakukan kepada pegawai yang bertugas di kelurahan masih belum dilaksanakan secara optimal. Masih dapat ditemui di beberapa kelurahan di Surabaya yang mengarahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola secara langsung. Masyarakat ketika datang pada kantor kelurahan tidak langsung diproses, tentu saja hal ini perlu diperhatikan oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Mengingat program lontong balap ini seharusnya bisa di akses oleh masyarakat melalui kantor kelurahan setempat.

d. Hubungan Antar Organisasi

Hubungan antar organisasi dapat mempengaruhi keefektifan berjalannya sebuah implementasi kebijakan atau program (Parapat & Kurniawan, 2021). Komunikasi antar organisasi perlu dilakukan sebagai upaya memperlancar proses informasi dari sumber-sumber informasi dalam rangka memperjelas standar-standar atau indikator kinerja kebijakan (Van Meter & Van Horn, 1975). Komunikasi yang konsisten diperlukan agar para pelaksana tidak saling *miss* komunikasi dalam menjalankan program (Sa'idah & Prabawati, 2019). Komunikasi yang terbentuk pada pelaksana program

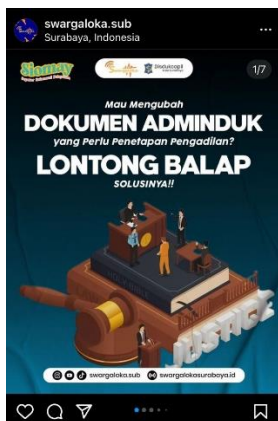
lontong balap antara Disdukcapil Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya berjalan dengan baik. Informasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Suparno, S.H., M.H. selaku Hakim Sidang Lontong Balap, berikut pernyataan beliau :

“Baik sejauh ini, buktinya ya setiap tahun nanti perpanjangan, kalau misal pimpinannya baru ya nanti diajukan pembaharuan. Karna ya kita pelayanan masyarakat kerja sama ini ya penting”.
(Wawancara, 15 Mei 2024)

Sementara itu, dalam melakukan koordinasi antar pelaksana yang terlibat seperti pengadilan negeri dan juga pada pegawai registrasi yang ada di kelurahan. Disdukcapil Kota Surabaya melakukan koordinasi menggunakan *WhatsApp Group* ketika ada perubahan prosedur maupun terdapat *update* dari *website* yang ada. Informasi ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“...kan juga ada WhatsApp Group kalau misal ada pertanyaan itu bisa disampaikan di grup. Misalkan ada update terkait arahan pimpinan baru kita sampaikan di grup, bukan yang sifatnya formal duduk belajar tapi untuk yang setiap itu pasti ada. Misalkan aplikasinya habis update ini aplikasinya nah itu cuma dikasih tahu updatenya di sini bagian ini-ini begitu”.
(Wawancara, 5 April 2024)

Koordinasi terkait persiapan proses sidang dan evaluasi sidang juga dilaksanakan melalui non tatap muka menggunakan *Zoom Meetings* maupun secara tatap muka langsung. Koordinasi dilakukan pada saat persiapan sidang, evaluasi 1 bulan, evaluasi 6 bulan, dan evaluasi 1 tahun. Selain melakukan komunikasi dan koordinasi antar pelaksana Disdukcapil dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya.



Gambar 3. 6 Sosialisasi Lontong Balap
Sumber : Instagram Swargaloka Surabaya, 2023

Komunikasi juga dilakukan dengan masyarakat kota Surabaya sebagai sasaran dari program lontong balap melalui aktivitas sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan melalui kanal-kanal digital seperti media sosial *instagram*, *youtube*, *tiktok*, *twitter* dan juga *website* resmi Disdukcapil Kota Surabaya (Swargaloka Surabaya). Penyebaran informasi juga dibantu berbagai pihak mulai dari Pengadilan Negeri Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dan Kecamatan/Kelurahan. Namun demikian, masyarakat atau pemohon ternyata masih banyak yang belum mendapatkan sosialisasi mengenai program lontong balap ini. Informasi tersebut disampaikan oleh Alexandre Prayitno warga Surabaya yang telah mengajukan permohonan pelayanan lontong balap, berikut pernyataan beliau :

“Engga sama sekali, taunya ya itu pas mau tanya-tanya ngurus ini di kelurahan baru diarahkan buat ikut ini”.
(Wawancara, 5 April 2024)

Berdasarkan hasil pernyataan yang telah dipaparkan, maka dapat diketahui kondisi komunikasi dan koordinasi antar pelaksana yang terlibat dalam program lontong balap ini berjalan dengan baik. Selanjutnya, mengenai sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat berupa penyebaran melalui media sosial dan pada acara-acara ternyata masih belum menyeluruh dan dapat menjangkau pada sebagian besar masyarakat kota Surabaya. Masyarakat yang mengetahui adanya program lontong balap ini adalah masyarakat yang hendak mengurus perubahan pada administrasi kependudukannya.

e. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Disposisi atau sikap pelaksana berkaitan dengan pemahaman *implementor* terhadap sebuah kebijakan atau program yang telah ditetapkan (Yohana, 2020). Sikap pelaksana dalam menjalankan program kebijakan mampu mempengaruhi keberhasilan suatu program tersebut (Van Meter & Van Horn, 1975). Pengimplementasikan program lontong balap juga dipengaruhi oleh disposisi atau sikap pelaksana program. Dari sisi pemahaman *implementor* terhadap program dapat menunjukkan bahwa seluruh pegawai yang terlibat dalam anggota Tim Layanan *Online* Terpadu Lontong Balap telah memahami dengan baik tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Pegawai yang ada telah memahami dengan baik Standar Operasional Prosedur (SOP) Permohonan Layanan Lontong Balap.

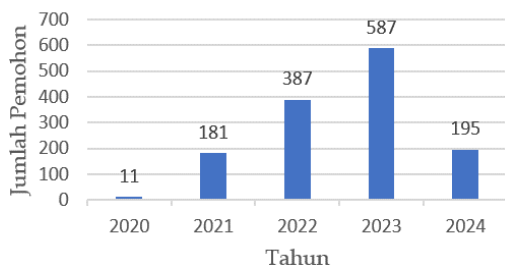
Sementara itu, pegawai yang telah dilibatkan dalam program lontong balap ini juga telah sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan dalam menjalankan program lontong balap. Informasi tersebut berdasarkan yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“Untuk yang menangani lontong balap ini orangnya memang sudah bagian hukum sih, orang hukum ya maksudnya.”. (Wawancara, 5 April 2024)

Sikap konsisten yang dimiliki oleh tiap pegawai juga sudah terlihat melalui kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam melayani program lontong balap. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Reza Santa Pratiwi, S.IP selaku Ketua Tim Kerja Kelahiran dan Kematian, berikut pernyataan beliau :

“Sama tetap sudah konsisten, ini juga bisa dilihat dari kinerjanya ya sejauh ini menurun apa ngga. Tapi ini engga berarti bisa dikatakan mereka konsisten sejauh ini”. (Wawancara, 5 April 2024)

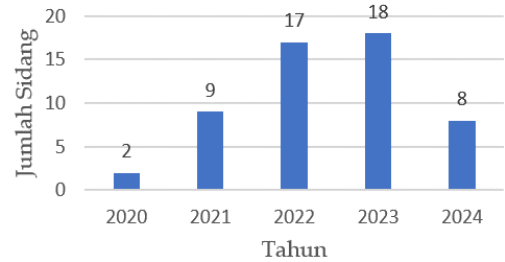
Tidak hanya pelaksana program yang memberikan dukungan, masyarakat sebagai kelompok sasaran dari program lontong balap juga turut memberikan dukungan dan partisipasinya terhadap program tersebut. Dukungan tersebut dapat berupa mematuhi prosedur yang ada serta melengkapi berbagai persyaratan agar pelayanan lontong balap dapat berjalan secara optimal dan lancar. Partisipasi masyarakat setiap tahunnya semakin meningkat dengan adanya pelayanan program lontong balap ini. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah permohonan pelayanan lontong balap di setiap tahunnya.



Gambar 3. 7 Jumlah Pemohon Lontong Balap 2020-2024

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, data per tanggal 30 Mei 2024

Terlihat di setiap tahunnya pengajuan permohonan masyarakat dalam pelayanan lontong balap semakin meningkat, sehingga jumlah dilaksanakan persidangan juga semakin meningkat. Adapun rincian jumlah pelaksanaan sidang lontong balap, sebagai berikut :



Gambar 3. 8 Jumlah Sidang Lontong Balap 2020-2024

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, data per tanggal 30 Mei 2024

Sikap pelaksana yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu penyebab meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga masyarakat sebagai kelompok sasaran program lontong balap merasa puas atas pelayanan publik yang diberikan serta dapat ikut untuk memberi dukungan dan partisipasi terhadap implementasi program lontong balap.

f. Kondisi Ekonomi, Ekonomi, dan Politik

Indikator ini mencakup bagaimana lingkungan eksternal dapat mempengaruhi atau mendorong keberhasilan kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Ketersediaan sumber daya ekonomi sangat diperlukan dalam menyukseskan implementasi kebijakan, hal yang serupa juga kondisi sosial juga perlu diperhatikan karena merupakan kelompok sasaran dari suatu kebijakan publik. Demikian juga dengan kelompok elite yang memiliki kepentingan juga perlu diperhatikan (Van Meter & Van Horn, 1975). Oleh karena itu, para pelaksana didorong untuk mampu memperkirakan dan memperhatikan dukungan dari kondisi eksternal tersebut.

1. Lingkungan Ekonomi

Pada pelaksanaan program lontong balap ini telah didukung oleh sumber daya ekonomi yang memumpuni dari APBD Kota Surabaya. Selain itu, melalui program lontong balap memberikan pengaruh terhadap kondisi ekonomi masyarakat. Dari implementasi program lontong balap ini masyarakat menjadi sangat terbantu karena tidak perlu mengeluarkan biaya lebih seperti sebelum adanya program lontong balap.

Masyarakat pemohon pelayanan lontong balap cukup mengeluarkan biaya sebesar Rp. 270.000,00 di setiap layanan yang diajukan, biaya tersebut digunakan untuk biaya administrasi penetapan. Melalui adanya program lontong balap ini masyarakat sebagai kelompok sasaran tidak perlu mengeluarkan biaya lebih, masyarakat cukup mengeluarkan biaya sesuai dengan ketentuan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku.

Tabel 3. 1 Biaya Layanan Lontong Balap

No.	Jenis Layanan	Biaya
1.	Perubahan nama pada Akta Kelahiran	Rp. 270.000,00
2.	Perubahan jenis kelamin pada Akta Kelahiran	
3.	Perubahan tempat tanggal lahir pada Akta Kelahiran	
4.	Perubahan nama orang tua pada Akta Kelahiran	
5.	Perubahan nama pada Akta Perkawinan	
6.	Perubahan nama pada Akta Perceraian	
7.	Perubahan nama pada Pengakuan Anak	
8.	Perubahan nama pada Pengangkatan Anak	
9.	Perubahan nama pada Pengesahan Anak	
10.	Akta Kematian bagi seorang yang tidak jelas karena hilang/mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya	
11.	Pengesahan kematian yang tidak memiliki dokumen kependudukan dan/atau keterangan kematian	
12.	Permohonan penetapan satu orang yang sama	
13.	Perubahan biodata akibat perbedaan pada NIK ganda	
14.	Pengesahan anak	

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2024

Masyarakat juga dapat menghindari adanya mal praktik seperti calo. Selain itu, dikarenakan pelayanan lontong balap dilakukan satu pintu di Kelurahan atau Mall Pelayanan Publik (MPP) Siola masyarakat tidak perlu secara bergantian mendatangi Pengadilan Negeri Surabaya yang tentu saja dapat meminimalisir pengeluaran biaya untuk *transport*.

Sementara itu, melalui program lontong balap juga dapat membantu kepentingan ekonomi yang dimiliki masyarakat seperti dalam memproses kebutuhan waris dan kepemilikan aset. Informasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“...mungkin ada dokumen yang mereka butuhkan untuk kepentingan ekonomi masyarakat misalkan terkait waris mungkin namanya gasama mungkin dengan namanya jadi sama akhirnya bisa dapat waris misalnya contohnya seperti itu atau mungkin

dia punya aset apa tapi namanya beda terus dengan adanya penetapan satu orang yang sama asetnya bisa optimal.”. (Wawancara, 5 April 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh Restu warga Surabaya yang telah mengajukan permohonan pelayanan lontong balap, berikut pernyataan beliau :

“Ya ini saya kan mau ngurus surat keterangan waris jadi syaratnya kan harus ada permohonan satu nama dulu. Jadi manfaatnya mungkin itu nanti mempermudah saya ngurus waris ini”. (Wawancara, 5 April 2024)

Sehingga secara tidak langsung dengan adanya program lontong balap ini memiliki dampak terhadap kondisi ekonomi, bagi pemohon atau masyarakat kota Surabaya yang mengajukan perubahan dokumen administrasi kependudukan. Mengingat dengan adanya program ini sangat memangkas biaya atau prosedur pelayanan yang akan dilalui oleh masyarakat.

2. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial atau kondisi sosial sangat perlu untuk diperhatikan dalam implementasi kebijakan atau program, dikarenakan lingkungan sosial masyarakat merupakan kelompok sasaran dari suatu program kebijakan pemerintah. Masyarakat sebagai kelompok sasaran memiliki pengaruh dalam keberhasilan implementasi program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan masyarakat sebagai kelompok sasaran dari program lontong balap merasa sangat puas dengan adanya pelayanan ini. Informasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“Mayoritas sangat puas sih karena kan mereka sudah gaburu-buru ini maksudnya gaterlalu lama nunggu dan gabolak-balik harus ke Pengadilan Negeri terus ke Disdukcapil dengan lontong balap bisa jadi sekaligus langsung, rata-rata dari mereka sangat puas”. (Wawancara, 5 April 2024)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Mujiono warga Surabaya yang telah mengajukan permohonan pelayanan lontong balap, berikut pernyataan beliau :

“Saya kira sudah cukup baik sangat bagus sekali”. (Wawancara, 5 April 2024)

Indeks kepuasan masyarakat Kota Surabaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya khususnya dalam hal ini Disdukcapil Kota Surabaya sudah sangat baik. Pelayanan yang diberikan telah memiliki kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kesesuaian tarif, kesesuaian hasil pelayanan, kompetensi petugas, sikap petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan ketersediaan sarana pengaduan sudah sangat baik. Rincian dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Disdukcapil

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,79	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,84	A (Sangat Baik)
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,80	A (Sangat Baik)
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan	3,98	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian Hasil/produk jenis pelayanan yang diberikan	3,84	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,84	A (Sangat Baik)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,86	A (Sangat Baik)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,85	A (Sangat Baik)
9	Ketersediaan dan Pengelolaan Sarana Pengaduan	3,80	A (Sangat Baik)
	IKM Disdukcapil	3,84	A (Sangat Baik)
	IKM Konversi	96,11	

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2023

Masyarakat yang telah mengenal program lontong balap ini secara tidak langsung telah mendukung dan berpartisipasi terhadap program ini. Masyarakat yang telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka masyarakat pun akan senantiasa terus mendukung adanya pelayanan lontong balap ini. Informasi tersebut disampaikan oleh Muhammad Bukron warga Surabaya yang telah mengajukan permohonan pelayanan lontong balap, berikut pernyataan beliau:

“Kalau kita masyarakat pasti mendukung programnya pemerintah mas selagi itu baik buat warganya, kecuali sebaliknya kalo ngerugikan warga ya pasti ada pertentangan. Karena ini program baik pasti bakal didukung sama warga-warga Surabaya”. (Wawancara, 14 Juni 2024)

Dukungan yang diberikan oleh masyarakat sebagai kelompok sasaran juga berupa membantu untuk mensosialisasikan mengenai program lontong balap ini kepada masyarakat dan kerabat lainnya. Mengingat sosialisasi harus melibatkan berbagai pihak terutama masyarakat yang dalam hal ini sebagai kelompok sasaran dari program lontong balap.

3. Lingkungan Politik

Lingkungan politik yang dimaksud terkait dengan dukungan pemerintah daerah terhadap pelaksanaan program. Dalam sisi birokrasi, dengan adanya layanan program lontong balap ini mampu untuk memangkas keperluan pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak perlu lagi harus mengunjungi berbagai instansi seperti Pengadilan Negeri Surabaya dan Disdukcapil Surabaya. Informasi tersebut disampaikan oleh Vivid Yuni Triningsih, S.H selaku Ketua Tim Kerja Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan, berikut pernyataan beliau :

“Jadi program Lontong Balap berusaha menjawab dan memberikan solusi untuk mengatasi kebutuhan warga dalam mengurus dokumen adminduk yang membutuhkan penetapan pengadilan negeri. Dalam praktiknya, dokumen nantinya cukup diajukan di kantor kelurahan saja. Dengan Layanan *One Gate System* yang ada, dokumen dapat diajukan melalui kelurahan saja sehingga lebih ringkas dan cepat”. (Wawancara, 5 April 2024)

Selanjutnya lembaga legislatif dalam hal ini Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surabaya juga memberikan wujud dukungan terhadap program lontong balap berupa dengan cara membantu mensosialisasikan adanya program lontong balap ini kepada masyarakat. Informasi tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Reza Santa Pratiwi, S.IP selaku Ketua Tim Kerja Kelahiran dan Kematian, berikut pernyataan beliau :

“Ya kalau dari dprd mungkin ikut mensosialisasikan ya pemerintah kota lainnya juga, jadi menghimbau ayo bahwa kita punya *one gate system* seperti ini begitu”. (Wawancara, 5 April 2024)

Selain itu, pemerintah daerah kota Surabaya juga memberikan dukungan berupa pemberian dana APBD untuk kebutuhan pelaksanaan program lontong balap dan turut

menghadiri *launching* program lontong balap. Informasi tersebut sesuai dengan pernyataan Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“Pasti ada sih karena kalau tidak didukung anggarannya tentu gabisa cair, malah kita didorong untuk inovasi untuk selalu berinovasi ya nah kebetulan kalau lontong balap ini kan salah satu inovasi malah dia itu udah dapet penghargaan kompetisi inovasi pelayanan publik gitu sih”.
(Wawancara, 5 April 2024)

Tentu saja dukungan eksternal tersebut memiliki pengaruh terhadap keberhasilan pengimplementasian program lontong balap. Dibutuhkan dukungan dari pihak pemerintah kota Surabaya. Dalam berjalannya program lontong balap ini telah mendapatkan dukungan dari pihak legislatif atau DPRD dan Pemerintah Kota Surabaya.

Ucapan Terima Kasih

Pada penelitian ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang memiliki peran dalam membantu penyusunan penelitian ini, diantaranya kepada seluruh Dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya yang telah mendukung penyusunan kajian penelitian ini dan instansi pelaksana program lontong balap yaitu Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya yang telah membantu dalam proses pengambilan data kajian penelitian.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai implementasi inovasi program lontong balap yang dijalankan oleh Disdukcapil dan Pengadilan Negeri ini. Maka dapat disimpulkan bahwa para pelaksana telah menjalankan program ini dengan baik. Hal ini dibuktikan berdasarkan variabel standar dan ukuran kebijakan atau program menunjukkan bahwa program secara keseluruhan sudah berjalan dengan cukup optimal sesuai dengan pencapaian tujuan yang sebelumnya telah ditentukan. Namun pada aspek sumber daya, masih terdapat kekurangan sumber daya manusia pada pelaksanaan program lontong balap. Dalam sidang lontong balap ini hanya menugaskan satu hakim dari Pengadilan Negeri yang mengakibatkan antrian waktu tunggu sidang lama. Pada pegawai PN yang bertugas dalam verifikasi, pendaftaran, dan pembuatan penetapan pengadilan juga dilakukan oleh satu orang saja.

Selain itu, tidak adanya pembekalan/pelatihan secara rutin untuk pegawai yang ada di kelurahan, menyebabkan masih banyaknya ditemui pegawai kelurahan yang

melakukan kesalahan dalam penginputan. Pada sisi sumber daya finansial yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan program bersumber dari APBD Kota Surabaya yang digunakan untuk pemberian insentif kepada hakim sidang lontong balap. Sarana dan prasarana yang tersedia juga sudah cukup memadai dengan baik. Selanjutnya, dari sisi sumber daya waktu adanya program ini dapat menghemat waktu prosedur pelayanan yang dialami oleh masyarakat. Namun, pada tahap menunggu jadwal sidang dirasa masih lama sekitar 3-4 bulan.

Kemudian karakteristik agen pelaksana yang terlibat sudah sangat baik dibuktikan dengan adanya regulasi dan struktur birokrasi yang diatur pada Surat Keputusan Walikota Surabaya tentang Tim Layanan *Online* Terpadu yang bertugas dalam menjalankan program lontong balap. Selain itu, diadakan *monitoring* dan evaluasi sebelum dan setelah sidang, 1 bulan sekali, 6 bulan sekali, dan setahun sekali untuk memantau kinerja dari pegawai dan kualitas pelayanan program lontong balap. Namun, ditemui *movev* yang dilakukan 6 bulan sekali untuk pegawai yang ada di kelurahan masih belum berjalan secara maksimal. Masih ditemui pegawai kelurahan yang tidak konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat masyarakat yang hendak mengajukan permohonan di kelurahan, tetapi diarahkan menuju Mal Pelayanan Publik (MPP) di Siola. Hal ini menunjukkan masih ditemui pegawai kelurahan yang tidak menjalankan tugas sebagaimana semestinya.

Dari sisi hubungan antar organisasi menunjukkan bahwa pada dasarnya dalam implementasi program lontong balap telah memiliki hubungan yang baik antar pelaksana yang terlibat. Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya telah memiliki tujuan yang sama sesuai dengan nota kesepakatan yang disetujui secara bersama. Koordinasi juga dilaksanakan oleh para pelaksana yang terlibat seperti Disdukcapil, Pengadilan Negeri, dan Kelurahan di Kota Surabaya. Koordinasi ini dilakukan pada *WhatsApp Group* untuk memberikan informasi terkait *update* terbaru mengenai program lontong balap baik itu berupa perubahan prosedur dan sebagainya.

Koordinasi juga dilaksanakan pada saat persiapan pelaksanaan sidang dan sesudah sidang yang dilaksanakan melalui tatap muka atau *non* tatap muka. Selain komunikasi dengan para pelaksana, komunikasi juga dilakukan dengan kelompok sasaran atau masyarakat. Melalui penyebaran informasi pada media sosial resmi yang dimiliki oleh Disdukcapil Surabaya dan juga melalui kegiatan atau *event* yang diadakan oleh pemerintah Kota Surabaya. Namun demikian, sosialisasi yang dilakukan masih belum menyeluruh dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kota Surabaya.

Sementara itu sikap pelaksana atau disposisi para *implementor* yang terlibat dalam program lontong balap

ini sudah sangat baik. Pelaksana sudah memahami dan melaksanakan dengan baik Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah berlaku. Pegawai yang terlibat juga sudah memiliki kompetensi yang dibutuhkan dan memiliki latar belakang ilmu hukum. Tingkat konsistensi yang ditunjukkan oleh pelaksana juga sangat baik hal ini terlihat dengan adanya peningkatan kinerja yang dilakukan oleh para pegawai dalam menjalankan program lontong balap.

Program lontong balap ini juga dipengaruhi oleh lingkungan eksternal seperti lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Berdasarkan lingkungan ekonomi hadirnya program lontong balap dapat meminimalisir biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh masyarakat dan juga membantu kepentingan ekonomi yang dimiliki oleh masyarakat seperti dalam pengurusan perubahan dokumen administratif untuk ahli waris dan aset. Sementara itu, kondisi sosial masyarakat juga turut mempengaruhi pelaksanaan program ini.

Masyarakat sebagai kelompok sasaran yang mendapatkan manfaat langsung merasa sangat puas dan juga berkontribusi mendukung melalui mensosialisasikan adanya kemudahan pelayanan publik ini kepada masyarakat sekitar. Terakhir kondisi politik juga memiliki peran penting, melalui program lontong balap dapat memangkas sisi pelayanan birokrasi yang berbelit-belit. Dukungan dari pihak legislatif DPRD Kota Surabaya juga terlihat dalam membantu mensosialisasikan kemudahan program ini kepada masyarakat. Selain itu, dukungan juga dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Surabaya dengan cara memberikan anggaran yang bersumber dari APBD Kota Surabaya dan juga memfasilitasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menjalankan program lontong balap.

Saran

Dari hasil pemaparan mengenai implementasi Program Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* bersama Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengadilan Negeri (Lontong Balap), maka terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti sebagai dasar perbaikan terhadap pelaksanaan program agar berjalan dengan lebih baik untuk kedepannya.

1. Pada variabel sumber daya manusia telah ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan bidangnya masing-masing. Akan tetapi, masih dibutuhkan sumber daya manusia tambahan seperti hakim sidang sebanyak 1 orang agar waktu tunggu jadwal menjadi lebih cepat dan tentu saja dapat semakin meningkatkan kepuasan yang dimiliki oleh masyarakat. Selain itu, pegawai Pengadilan Negeri yang terlibat dalam program lontong balap pada bagian verifikator, pendaftaran, pembuatan penetapan sidang lontong balap perlu ditambahkan

sumber daya manusianya. Agar proses pelayanan menjadi lebih efisien kedepannya.

2. Pada variabel sumber daya manusia pembekalan secara rutin tiap bulannya yang ditujukan pada pegawai registrasi yang terdapat pada kantor kelurahan seluruh Kota Surabaya sebaiknya tidak hanya dilakukan pada saat awal *launching* program lontong balap saja. Proses *monitoring* pada pegawai yang ada di kelurahan saat 6 bulan sekali perlu lebih dioptimalkan, serta kegiatan *monitoring* harus mencakup pada seluruh kantor kelurahan yang ada. Hal ini bertujuan agar tetap menjaga kinerja pelayanan yang dihasilkan.
3. Pada variabel hubungan antar organisasi, sebagai upaya untuk mengurangi *miss* komunikasi apabila terjadi penambahan sumber daya manusia seperti hakim sidang dapat melakukan sinkronisasi dan membuat rancangan keputusan perkara untuk menyamakan persepsi antara hakim satu dengan yang lainnya. Selain itu, komunikasi pada kelompok sasaran atau masyarakat dapat melibatkan lembaga pemerintah terkecil seperti Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, D. T. 2018. Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Di Jawa Timur. Malang : Universitas Brawijaya.
- Ardilestanto, W. 2020. Kebijakan *One-Gate System* Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Lalu Lintas di Satpas Gresik. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 15(2), 91-100.
- Fatkhur Rohman, D., Hanafi, I., & Hadi, M. 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962-971.
- Fiantika, F. R. dkk. 2022. Metodologi Penelitian Kualitatif. *In Rake Sarasini* (Cetakan Pe). Padang : PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Haweningrum, Widya & Fanida, E. H. 2023. Kualitas Pelayanan *One Gate Sytem* Terhadap Pengurusan SIM DI Satlantas Polres Gresik. *Jurnal Publika*, 11(2), 1711-1722.
- Kalihva, N. A. 2023. Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Journal of Politic*

and Government,12(3), 1-19.

- Maulidiah, S. 2014. Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Parapat, J. D., & Kurniawan, B. 2021. Implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptlsl) Sebagai Upaya Percepatan Pendaftaran Tanah Di Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 9(4), 355–368.
- Putra, M. D. M. dkk. 2024. Analisis *Collaborative Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Lontong Balap di Dispendukcapil Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 7823–7830.
- Radwa, N. D., & Megawati, S. 2022. Implementasi Kebijakan Program Rumah Bersubsidi Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (Mbr) Di Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. *Publika*, 11(1), 1489–1502.
- Sa'idah, Z., & Prabawati, I. 2019. Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto. *Publika*, 91(5), 1-8.
- Sasmito, C., & Nawangsari, E. R. 2019. Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan Di Kota Batu. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 68-74.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. 1975. The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Yohana. (2020). Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil Kabupaten Aceh Singkil. Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

