

Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dio Bintang Pratama Harlian¹⁾, Widyawati, S.Sos., M.Si.²⁾

¹⁾²⁾Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo

Email : diobintang1310@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan e-Klampid Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat inovasi, yaitu e-Klampid. Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang, Kawin, dan Cerai merupakan layanan online untuk pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar bagi WNI, serta akta perkawinan dan akta perceraian bagi masyarakat non-muslim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada atribut inovasi *relative advantage* bahwa inovasi e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini mempunyai nilai keunggulan dan nilai lebih yang mana dalam hal ini tingkat keuntungan yang dimiliki sebuah inovasi dapat dilihat melalui nilai ekonomi, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja dan kesenangan atau kepuasan masyarakat, serta hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. *Compatibility*, bahwa terdapat kesesuaian dengan SOP yang berlaku serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Complexity*, bahwa tidak terdapat kerumitan, artinya penggunaan inovasi e-Klampid lebih memudahkan masyarakat. *Triability*, bahwa inovasi e-Klampid telah dilakukan uji coba pada tahun 2014. *Observability*, bahwa melalui inovasi e-Klampid masyarakat dapat dengan mudah melihat sejauh mana proses pelayanan yang telah didaftarkan, dan output yang dihasilkan dari adanya inovasi e-Klampid dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, e-Klampid

ABSTRACT

This study aims to determine the Innovation of e-Klampid Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya. The Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya is one of the agencies that provides services in the field of population administration. However, in its implementation there are still obstacles, therefore the Surabaya City Government through the Department of Population and Civil

Registration makes an innovation, namely e-Klampid. Electronic Birth, Death, Moving, Coming, Marriage and Divorce is an online service for obtaining birth certificates, death certificates, moving in and moving out for Indonesian citizens, as well as marriage certificates and divorce certificates for non-Muslims. The results showed that the e-Klampid Population Administration Service Innovation at the Surabaya City Population and Civil Registration Service was able to meet the needs of the community. In the relative advantage innovation attribute, the e-Klampid innovation at the Surabaya City Population and Civil Registration Service has superior value and added value, which in this case the level of advantage possessed by an innovation can be seen through economic value, speed of work, ease of work and pleasure or community satisfaction, as well as saving energy because it does not need to come repeatedly. Compatibility, that there is conformity with the applicable SOP and in accordance with the needs of the community. Complexity, that there is no complexity, meaning that the use of e-Klampid innovation makes it easier for the community. Triability, that the e-Klampid innovation has been tested in 2014. Observability, that through the e-Klampid innovation the public can easily see the extent of the service process that has been registered, and the output generated from the e-Klampid innovation can be felt by the public.

Keywords: *Public Service Innovation, Population Administration, e-Klampid*

A. LATAR BELAKANG

Good Governance (tata kelola yang baik) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim orde baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Konsep good governance ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Tata kelola yang baik (Good Governance) merupakan harapan dari masyarakat, tata kelola yang berkualitas tentu akan mewujudkan suatu kehidupan masyarakat yang teratur dan juga mewujudkan Good Governane yang diharapkan oleh masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Karena dalam pemerintahan itu pemerintah sudah membuat suatu konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik atau tata pemerintah yang baik,

disamping itu juga masih ada lapisan masyarakat menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, serta biayanya mahal.

Agar good governance dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. karena sebuah good governance yang efektif akan menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Oleh karena itu sebuah konsep penerapan good governance dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri.

Dispendukcapil melakukan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat sebuah inovasi atau terobosan baru dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selain itu juga masih dalam rangka pengembangan Smart City menjadikan perencanaan pembangunan dalam bidang digital atau teknologi

menjadi salah satu prioritas pembangunan di Pemerintah Kota Surabaya. Pengembangan Smart City dengan menggunakan Electronic Government tidak lain bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dan lebih baik dari sebelumnya, serta merupakan suatu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Pada akhirnya di tahun 2014 Dispendukcapil Kota Surabaya melakukan pengembangan e-Government berupa portal online pendaftaran administrasi kependudukan Kota Surabaya yang diberi nama e-Lampid, yakni kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang. Program e-Lampid merupakan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi. Program ini pada awalnya bergabung pada program e-Kios yang diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Balai Kota pada tahun 2014 lalu. E-Lampid dapat diakses oleh warga dengan menggunakan mesin e-Kios, mengakses melalui website, dan aplikasi mobile Surabaya Single Windows.

e-Lampid merupakan salah satu upaya pemerintah Kota Surabaya dalam mengaplikasikan electronic government untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Sehingga dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan yang bisa diurus secara daring atau online melalui e-Lampid ini yakni mengurus surat akta kelahiran, surat akta kematian, surat keterangan pindah datang, serta surat keterangan pindah keluar. e-Lampid sangat berkaitan dengan konsep e-government, karena e-Lampid ini

merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis elektronik.

Diterapkannya sistem administrasi kependudukan yaitu e-Lampid (lahir, mati, pindah, kawin, cerai, pindah, datang) sebagai inovasi pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sehingga itu berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Inovasi e-Lampid ini juga didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi e-Lampid ini ditujukan bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya yang ingin mendaftarkan atau mengurus akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian secara online. Inovasi layanan e-Lampid ini digagas pada tahun 2013 oleh pemerintah Kota Surabaya, tahun 2014 e-Lampid di luncurkan oleh Wali Kota Surabaya dan tahun 2015 awal pelaksanaannya e-Lampid. Ditahun 2015 e-Lampid ini terdapat 4 (empat) pilihan yang diberikan yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar secara online. Namun seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2019 e-Lampid mengalami pengembangan, yang pada awalnya hanya terdapat 4 (empat) layanan, e-

Lampid ini ditambah lagi dua layanan yaitu pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non muslim secara online. Sehingga pada saat ini e-Lampid sudah menyediakan 6 layanan yang sudah tersedia dalam satu aplikasi, selain itu nama e-Lampid pun juga dirubah menjadi e-Klampid.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Good Government pada layanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

B. LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2010:244), karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
3. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien.
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.

2. Kualitas Pelayanan

Nasution (2004: 47) menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Loveloc, 1998) yang dikutip oleh Nasution (2004: 47) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

3. Teori Penerapan

Menurut Usman, penerapan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sebatas aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Adapun unsur-unsur penerapan adalah:

- 1) Adanya program yang dilaksanakan.
- 2) Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
- 3) Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

4. Teori E-Government

Electronic government (e-government) secara umum merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan dari pemerintah. Menurut Kumorotomo sebagaimana dikutip oleh Hiplunudin (2017:138), mengatakan bahwa dari definisi umum tersebut, dapat dilihat bahwa e-government merujuk pada pengguna teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan tata

pemerintahan (governance) yang melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien, efektif, produktif dan responsif. Sehingga dalam hal ini dapat dilihat bahwa yang terlibat di dalam e-government tersebut mestinya adalah semua cabang atau instansi pemerintahan (arms of government) yang mengandung arti bahwa e-government hendaknya dapat diterapkan di lembaga Eksekutif, Legislatif, maupun Yudikatif. Tujuan adanya e-government ini adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang sebelumnya.

5. Program Elektronic Lahir, Mati, Pindah, Datang, Kawin, Cerai (e-Klampid)

Pemerintah Kota Surabaya yaitu bagian dari suatu sistem penyelenggaraan pemerintah daerah yang ada di Indonesia, dimana yang menganut sistem desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi seluas-luasnya serta tugas pembantuan di kota Surabaya, yang pada tahun 2014 dipimpin oleh seorang Walikota bernama Tri Rismaharini. Dalam hal ini pemerintah kota Surabaya bersama Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Surabaya pemerintah setempat menciptakan sebuah inovasi atau terobosan baru, dimana inovasi itu berupa suatu aplikasi yang diberi nama e-Lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang). Dalam aplikasi ini dimuatkan empat (4) layanan dalam satu aplikasi untuk pengurusan administrasi kependudukan. Inovasi layanan e-Lampid ini digagas pada tahun 2013 oleh pemerintah kota Surabaya bersama Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota

Surabaya tahun 2014 e-Lampid di terbitkan oleh Wali Kota Surabaya dan mulai diterapkan pada 1 Januari 2015. Pada tahun 2015 e-Lampid ini terdapat 4 (empat) pilihan yang diberikan yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar secara online dan pada tahun 2019 pihak Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan perkembangan terhadap program e-Lampid dengan menambahkan 2 pelayanan yaitu pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian kemudian nama e-Lampid juga dirubah menjadi e-Klampid. Dengan di terapkannya sistem administrasi kependudukan e-Klampid yang berbasis online ini masyarakat kota Surabaya tidak mengalami kesulitan lagi dalam pengurusan administrasi kependudukan. Jadi, sebelum adanya sistem aplikasi e-Klampid pengurusan administrasi kependudukan cenderung lama dan munculnya e-Klampid ini untuk memudahkan masyarakat kota Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukan. e-Klampid ini dibuat berdasarkan dasar hukum dari Walikota Surabaya. inovasi e-Klampid ini sudah disebarluaskan diseluruh kelurahan ataupun kecamatan di Kota Surabaya.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode Penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif sebagaimana di jelaskan oleh Sugiyono (2002:6) adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan

variabel lain. Dari penjelasan tentang dua jenis penelitian diatas, dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana penelitian ini akan mengacuh pada hasil data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati serta memberi gambaran tentang suatu fenomena secara detail.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data perlu dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mendapatkan data-data yang valid dalam penelitian. Peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- a. Observasi menurut Sugiyono (2015:204) merupakan kegiatan pembuatan penelitian terhadap suatu obyek. Jika dilihat dari proses pelaksanaan pengumpulan data observasi di bagi menjadi partisipasi dan non partisipasi. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Wawancara Terstruktur menurut P.Joko Subagyo (2010: 39) adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi secara langsung dengan mengungkapkan berbagai pertanyaan-pertanyaan kepada para responden. Wawancara yang bermakna ini berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatanyan dilakukan secara lisan.
- c. Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah rekaman ataupun catatan kejadian yang sudah terjadi. Dokumen yang digunakan dalam peneliti disini berupa foto, gambar, dan serta data-data mengenai inovasi administrasi kependudukan e-Klamping di Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Sugiyono, 2015: 240)

3. Teknik Analisis Data

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007:93) analisis data merupakan proses memanipulasi data hasil penelitian sehingga data tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian atau proses menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan. Menurut Miles and Huberman (dalam, Sugiyono 2010), terdapat tiga komponen analisis data yaitu:

- a. Reduksi Data (Data Reduction) adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti. Tujuan melakukan transkrip data (transformasi data) adalah untuk memilih informasi yang sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
- b. Penyajian Data (Data Display) adalah kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, tabel, bagan yang bertujuan mempertajamkan pemahaman peneliti terhadap informasi yang dipilih kemudian di sajikan dalam bentuk tabel ataupun uraian penjelasan.
- c. Penarikan Kesimpulan (Verification) merupakan temuan baru yang belum ada sebelumnya yang dapat berupa deskriptif atau gambaran sebelumnya belum jelas dan akan menjadi lebih jelas yang dapat berupa hubungan kausal / interaktif dan hipotesis/ teori.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Temuan penelitian dalam keuntungan relatif ini memiliki 2 nilai yaitu:

- a) Keunggulan dan Nilai Lebih
Keunggulan dan nilai lebih yang diperoleh dengan adanya program inovasi e-klampid adalah pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat, hemat waktu karena pelayanan lebih cepat, serta hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Sehingga masyarakat merasa lebih diberi kemudahan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya.
- b) Nilai Kebaruan
Nilai kebaruan yang ada pada inovasi e-klampid adalah sistem yang berbasis online. Dengan sistem yang berbasis online dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan Handphone atau PC dengan koneksi internet yang mendukung. Apabila masyarakat tidak memiliki sarana tersebut dapat menggunakan mesin e-Kios yang telah disediakan. Dengan adanya hal tersebut menandakan bahwa kehadiran inovasi e-klampid mampu memangkas birokrasi yang panjang. Dan di dalam e-Klampid ini sudah menyediakan enam item pelayanan sehingga masyarakat dengan mudah untuk mengakses e-Klampid ini secara daring.

2) Compatibility (Kesesuaian)

Dalam temuan penelitian diatas Compatibility (Kesesuaian) ada dua hal yaitu :

- a. Kesesuaian Inovasi e-Klampid dengan Inovasi Terdahulu

Keberadaan inovasi e-Klampid sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan, terdapat kesesuaian dengan sistem pelayanan terdahulu, artinya pelayanan administrasi kependudukan dengan sekarang menggunakan inovasi e-klampid tetap sesuai dengan SOP yang berlaku didalam pelayanan.

- b. Kesesuaian Inovasi e-Klampid dengan Kebutuhan Masyarakat
Kesesuaian inovasi e-klampid dengan kebutuhan masyarakat dapat dirasakan telah sesuai, dikarenakan dalam memperoleh pelayanan masyarakat membutuhkan suatu pelayanan yang mudah dan cepat sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga. Dalam kehadiran inovasi e-klampid menandakan bahwa masyarakat lebih diberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berikut adalah gambar SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

3) Complexity (Kerumitan)

Pada dasarnya program e-Klampid di Dispendukcapil kota Surabaya ini tidak terdapat kerumitan, artinya program e-Klampid ini sangat mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Bahkan dengan adanya e-Klampid di Dispendukcapil kota Surabaya ini tidak mempersulit masyarakat lagi. Dan e-Klampid ini tidak memiliki faktor penghambat pada saat pemohon/masyarakat mengaksenya. Walaupun masih ada masyarakat yang kurang pengetahuan tentang teknologi, sehingga tidak dapat mengoperasikan

program e-Klampid. Akan tetapi kendala tersebut dapat diatasi dengan baik, karena adanya petugas pelayanan yang membantu masyarakat jika kesulitan dalam mengakses program e-Klampid. Sehingga dalam hal ini masyarakat yang sebelumnya kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukannya, kini dengan adanya program e-Klampid yang bisa diakses secara online ini membuat masyarakat kota Surabaya lebih mudah dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukannya.

4) Observability (Kemudahan Diamati)

Untuk Observability (Kemudahan Diamati) dapat di lihat dari dua hal dibawah ini :

a. Kemudahan dalam Mengamati Pelayanan

Dalam penerapan inovasi e-klampid untuk meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui sejauh mana proses pelayanan yang telah didaftarkannya.

b. Output yang Dihasilkan

Penerapan inovasi e-klampid yang terjadi pada peningkatan pelayanan dan kemudahan dalam administrasi kependudukan. Sehingga hal tersebut menjadikan masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mengurus dokumen kependudukannya.

Berikut ini tabel administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya melalui e-Klampid pada tahun 2019-2021 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Administrasi Kependudukan Masyarakat Kota Surabaya Melalui e-Klampid Pada Tahun 2019-2021

No	Pelayanan	Tahun			Jumlah
		2019	2020	2021	
1	Penerbitan Akta Kelahiran	-	56,419	93,559	149,978
2	Penerbitan Akta Kematian	-	25,848	45,669	71,517
3	Penerbitan Akta Perceraian	-	-	449	449
4	Pindah Keluar Kota Per Kecamatan	-	25,005	32,890	57,895
5	Pindah Masuk Kota Per Kecamatan	-	25,723	34,933	60,656
6	Pencatatan Perkawinan	4,934	3,618	4,780	13,332
7	Pencatatan Perceraian	850	430	480	1,760
8	Pelaporan Kut 2	148	43	115	306
9	Pelaporan Perubahan Nama	132	50	64	246
10	Pelaporan Perkawinan LN	100	43	38	181
11	Pelaporan Perjanjian Kawin	120	31	127	278
12	Pelaporan Pengesahan Anak	118	33	58	209
13	Pelaporan Pengangkatan Anak	25	3	8	36
14	Pelaporan Pengesahan Anak Berdasarkan Putusan PN	78	28	73	179
15	Pelaporan Perubahan Kewarganegaraan	23	6	41	70
16	Pelaporan Pembatalan Kata	6	2	3	11
17	Pelaporan Salinan Akta Perkawinan	3	-	4	7
18	Pelaporan Kut 2 Perubahan Status Anak	2	-	-	2
19	Perkawinan Keduanya Meninggal	-	3	6	9
20	Perkawinan Salah Satu Meninggal	7	7	-	14
21	Pengakuan Anak	-	-	3	3
Jumlah		6,546	137,292	213,300	357,138

Sumber : Data Primer di olah

Data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pemohon untuk mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada tahun 2019-2021 dengan jumlah 357.138 oran, yaitu pada tahun 2019 berjumlah 6.546 orang, tahun 2020 berjumlah 137.292 dan tahun 2021 berjumlah 213.300 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah pemohon pada tahun 2021 lebih banyak dari pada tahun-tahun sebelumnya. Dapat dilihat pada tabel diaatas, bahwa masyarakat kota Surabaya pada tahun 2019-2021

sudah bertambah banyak dari tahun ke tahun yang menggunakan e-Klampid dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya.

Dengan adanya e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini tujuannya untuk memudahkan dan membantu masyarakat kota Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukannya, meminimalisir penumpukan arsip dan dapat menghemat waktu karena proses yang tidak terlalu lama bahkan dalam 7 hari kerja administrasi kependudukan masyarakat kota Surabaya bisa langsung jadi. Sebelum adanya e-Klampid ini di kota Surabaya masyarakat cenderung lama dalam mengurus administrasi kependudukannya bahkan mengurus akta saja bisa membutuhkan waktu 2- 3 minggu, sehingga menyebabkan antrian panjang di loket pelayanan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. sehingga itu untuk mengatasi masalah tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya membuat program e-Klampid ini. e-Klampid merupakan salah satu terobosan pemerintah kota Surabaya yang di gagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya bersama Dinas Komunikasi dan Informatika pada tahun 2013 dan di luncurkan pada tahun 2014 oleh Wali Kota Surabaya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

1) Faktor Pendukung dalam Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-

Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

a. Sumber Daya Manusia

Jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai dan adanya sistem pelatihan sudah cukup memadai khususnya untuk mengelola inovasi e-Klampid. Sumber daya manusia yang tersedia dari tahun 2019-2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sebanyak 357.138 orang.

b. Budaya

Masyarakat Kota Surabaya memiliki budaya mobilitas yang tinggi karena mayoritas penduduknya adalah pekerja, sehingga membutuhkan pelayanan yang mudah dan cepat. Inovasi pelayanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini mampu memproses pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih mudah dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Kecepatan dan kemudahan pelayanan yang dimiliki oleh inovasi ini tentu dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Sumber Daya Alat

Sumber daya alat yang digunakan untuk menyelesaikan inovasi ini adalah handphone dan dapat secara langsung mengakses link <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id> supaya bisa langsung segera diproses dokumennya.

2) Faktor Penghambat dalam Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Untuk faktor penghambat e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini peneliti melakukan wawancara dengan

Koordinator Call Center dan Kepala Subbagian Kepegawaian bahwa selama e-Klampid berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak terdapat faktor penghambat. Hanya saja kemampuan masyarakat terkait mekanisme pelayanan secara daring ini tidak bisa disamaratakan. Masyarakat yang kurang memahami tentang teknologi akan merasa kesulitan ketika dihadapkan dengan pelayanan berbasis teknologi, masyarakat tidak mudah memahami penggunaan inovasi pelayanan e-Klampid ini begitu saja karena memerlukan pendekatan secara teknologi terus menerus, sehingga harus selalu terus di edukasi dan membutuhkan pendampingan pada saat memproses pelayanan. Tetapi untuk mengatasi kendala tersebut pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghimbau kepada masyarakat supaya bisa datang langsung dan di bantu oleh para petugas pelayanan dalam hal mengupload data kependudukannya.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa untuk menjawab rumusan masalah, dalam sudut pandang teoritis dimana untuk menjawab rumusan masalah yaitu untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Good Government pada layanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, peneliti menggunakan teori dari Evert M. Rogers sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008:16-18). Untuk mengetahui rumusan masalah diatas dapat di paparkan sebagai berikut:

1. Bahwa dalam Inovasi Pelayanan e-Klampid peneliti dapat

menyimpulkan melalui 5 indikator yaitu:

- a. Inovasi pelayanan e-Klampid memiliki keuntungan atau nilai keunggulan yang menjadikan inovasi e-Klampid ini memiliki aspek ekonomis dari segi biaya dan waktu. Nilai keuntungan atau keunggulan ini dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Surabaya. Kemudian pelaksanaan inovasi pelayanan e-Klampid memiliki kesesuaian karena mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelaksanaan inovasi pelayanan mengacu pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- b. Inovasi pelayanan e-Klampid juga memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman masa lalu dan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam pelaksanaannya, inovasi pelayanan e-Klampid telah melakukan berbagai upaya supaya dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan.
- c. Inovasi pelayanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini tidak terdapat kerumitan pada saat masyarakat mengakses. Hanya saja masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan teknologi, tapi hal tersebut sudah di tangani dengan baik karena

- terdapat petugas yang membantu masyarakat dalam mengupload data kependudukannya.
- d. Inovasi pelayanan e-Klampid juga telah dilakukan uji coba oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta diuji publik pada saat peluncuran aplikasi inovasi e-Klampid pada akhir tahun 2014. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga telah melakukan berbagai sosialisasi untuk memberikan informasi cara penggunaan aplikasi inovasi ini.
 - e. Inovasi pelayanan e-Klampid telah bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik yang dapat diamati dari tidak adanya antrian yang menumpuk di loket pelayanan khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dan kematian sehingga tidak ada lagi calo yang memungut biaya diluar.
2. Faktor pendorong dan faktor penghambat e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
 - a. Untuk Faktor Pendorong dalam pelaksanaan inovasi e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu :
 1. Jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai dan adanya system pelatihan. Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah sangat membantu masyarakat khususnya untuk mengelola inovasi e-Klampid. Sumber daya manusia yang tersedia pada tahun 2019-2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebanyak 357.138 orang.
 2. Budaya Masyarakat Kota Surabaya memiliki budaya mobilitas yang tinggi karena mayoritas penduduknya adalah pekerja, sehingga membutuhkan pelayanan yang mudah dan cepat. Inovasi pelayanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini mampu memproses pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih mudah dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Kecepatan dan kemudahan pelayanan yang dimiliki oleh inovasi ini tentu dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 3. Sumber Daya Alat Sumber daya alat yang digunakan untuk menyukseskan inovasi ini adalah handphone dan dapat secara langsung mengakses link <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id> supaya bisa langsung segera diproses dokumennya.
 - b. Untuk Faktor Penghambat e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada dasarnya tidak terdapat hambatan pada saat masyarakat Surabaya maupun petugas pelayanan dalam hal mengupload data kependudukan masyarakat. Dengan kehadiran e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya.

2. Saran



Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, peneliti mencoba untuk memberikan Saran dalam pelaksanaan inovasi atau terobosan program pelayanan administrasi kependudukan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu :

1. Lebih ditingkatkan lagi untuk melakukan sosialisasi di setiap kecamatan jika bisa lebih mendalam menuju ke tingkat RT RW, maka dari itu perlu penambahan sumberdaya petugas yang khusus membantu masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan program e-Klampid.
2. Di sediakan Kembali untuk mesin e-Kiosnya, guna untuk digunakan masyarakat yang tidak memiliki hp. Jadi masyarakat yang tidak memiliki HP bisa langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya atau Kantor Kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukannya melalui mesin e-Kios yang di sediakan.
3. Penerapan program e-Klampid telah memberikan hasil yang lebih baik, yaitu adanya peningkatan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, oleh karena itu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya harus tetap mempertahankan program tersebut, dan jika bisa terus dikembangkan untuk kedepannya.

Daftar Pustaka

Buku

Richardus Eko Indrajit, M. Sc., MBA. 2006. *Elektronic Government-Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI..

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Surjadi, M.Si. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung.

Elektronik Jurnal

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22857>

Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Melalui Program E-Lampid Ditinjau Dari Perspektif Electronic Government di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Surabaya. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya.

<http://jakp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakp/article/view/15>.

Rozani Ufi Rahmi, Aprillia Mutiasari H, Nurin Rachmania A, 2017.

Yuniar Chikita, Andi Setiawan, Irma Fitriana Ulfah, 2017. *Inovasi Sistem Administrasi Kependudukan Elektronik Lahir Dan Mati Pada Aplikasi E-Klampid Di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang.
<http://jgp.ub.ac.id/index.php/jgp/article/view/31>.

Zulmanda Cita Amalia, Dra. Meirinawati, M. AP, 2018. *Kualitas Pelayanan E-Klampid (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

Elektronik Internet

<https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-kasus-per.pdf>