

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA
LAYANAN E-KLAMPID DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PECATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat
Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

**DIO BINTANG PRATAMA HARLIAN
NIM:2018020017**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS DR. SOETOMO

SURABAYA

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA
LAYANAN E-KLAMPID DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PECATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Oleh :

**DIO BINTANG PRATAMA HARLIAN
NIM : 2018020017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR.SOETOMO
SURABAYA
2022**

**Menyetujui
Pembimbing,**

Widyawati, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0708117104

PENGESAHAN SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA LAYANAN E-KLAMPID DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PECATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

DIO BINTANG PRATAMA HARLIAN

NIM : 2018020017

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Pada

Tanggal 18 Februari 2022 dan dinyatakan

Telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Penguji I	: Widyawati, S.Sos., M.Si
Penguji II	: Dr. Hendro Wardhono, M.Si.
Penguji III	: Drs. Basuki Nugroho, M.Si

Surabaya, 18 Februari 2022

Universitas Dr. Soetomo

Fakultas Ilmu Administrasi

Dekan,

Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd

NPP/NIP: 195 21112 198103 2 001

PERNYATAAN ORIGINALITAS

SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh SARJANA dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 18 Februari 2022

Mahasiswa,

DIO BINTANG PRATAMA HARLIAN
2018020017

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Dr. Soetomo

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul “Penerapan Prinsip *Good Government* Pada Layanan E-Klampid Di Dispendukcapil Kota Surabaya (Studi Kasus : Perkawinan Dan Perceraian)”. Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, Proposal Skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih dang penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Proposal Skripsi ini diantaranya adalah :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah kepada umat-Nya.
2. Kepada Bapak Harionodan Ibu Amalia selaku orang tua penulis serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan Doa, Kasih Sayang, Dorongan, Semangat, Serta Motivasi tak terhingga kepada penulis dalam berbagai hal baik dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.
3. Ibu Dr. Siti Marwiyah, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
4. Ibu Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd., APU., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

5. Ibu Sri Roekminiati S.Sos, M.KP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
6. Ibu Widyawati, S.Sos., M.Si., selaku pengampu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proposal Skripsi penulis.
7. Keluarga besar Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis.
8. Meita Dian Parmidi selaku kekasih penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi dan selalu menemani penulis.

Penulis menyadari betul bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walau bagaimana pun penulis berusaha memberikan yang terbaik dari ketidaksempurnaan yang ada. Demikian segala saran dan kritik yang tertuju pada penulisan ini, penulis terima dengan lapang dada dan ikhlas dan Penulis berharap semoga Proposal Skripsi ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca. Semoga Allah SWT dapat membalas segala kebaikan yang penulis terima, Amin ya Rabbal Alamin

Surabaya, 18 Februrari 2022

Penulis

DIO BINTANG P.H
NIM : 2018020017

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua dan penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Pada Layanan e-Klampid Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” dengan tujuan untuk mengetahui proses layanan e-Klampid Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah dibuat pada tahun 2014. Lebih spesifik penelitian ini tujuan tersebut adalah untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam penerapan *Good Governance* pada layanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Berhubungan dengan tujuan diatas, maka teori yang digunakan dalam penelitian skripsi ini menggunakan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014. Metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan ini fokus penelitiannya adalah (i) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati), (ii) data yang dikumpulkan berupa data observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Penulis menyadari bahwa Skripsi Penerapan Prinsip *Good Governance* Pada Layanan e-Klampid Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna, dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisan.

Semoga Skripsi ini, bisa menambah wawasan bagi para pembaca dan bisa bermanfaat bagi kita semua.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
SARAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pelayanan Publik	13
2.2.2. Kualitas Pelayanan	16
2.2.3. Teori Penerapan	26
2.2.4. Teori E-Government	27
2.2.5. Program Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang, Kawin, Cerai (e-Klampid)	42
2.2.6. Kerangka Berpikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	50
3.2. Fokus Penelitian	50
3.3. Informan Penelitian	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data	51
3.5. Lokasi Penelitian	52

3.6. Teknik Analisis Data	52
---------------------------------	----

BAB IV PENDAHULUAN

4.1. Deskripsi Gambaran Umum/ Obyek Penelitian.....	54
4.1.1. Data Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	54
4.1.2. Data Topografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	54
4.1.3. Data Demografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	55
4.1.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	65
4.1.5. Tugas Pokok, Fungsi Keorganisasian dan Struktur Organisasi	66
4.2. Temuan Data Penelitian	88
4.2.1. Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kota Surabaya	88
4.2.2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kota Surabaya	123
4.3. Interpretasi Penelitian/Pembahasan	128
4.3.1. Tahap perkembangan e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	130
4.3.2. Faktor pendorong dan pengambat dalam Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kota Surabaya	135

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	140
5.2. Saran	144

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA SKRIPSI

DOKUMENTASI

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1	Data Rekapitulasi Permohonan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan	55
Tabel 4.2	Data Pernerbitan Akta Kelahiran Tahun 2020	56
Tabel 4.3	Data Pernerbitan Akta Kelahiran Tahun 2021	57
Tabel 4.4	Data Pernerbitan Akta Kematian Tahun 2020	58
Tabel 4.5	Data Pernerbitan Akta Kematian Tahun 2021	59
Tabel 4.6	Data Penerbitan Akta Perceraian Tahun 2021	60
Tabel 4.7	Data Pindah Keluar Kota Per Kecamatan Tahun 2020	61
Tabel 4.8	Data Pindah Keluar Kota Per Kecamatan Tahun 2021	62
Tabel 4.9	Data Pindah Masuk Per Kecamatan Tahun 2020	63
Tabel 4.10	Data Pindah Masuk Per Kecamatan Tahun 2021	64
Tabel 4.11	Administrasi Kependudukan Masyarakat Kota Surabaya Melalui E-Klampid Pada Tahun 2019-2021	120
Tabel 4.12	Matriks sebelum dan sesudah adanya program e-Klampid	125
Tabel 4.13	Matriks tentang prinsip good governance dan teori Edwards	126
Tabel 4.14	Interprestasi Data	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	67
Gambar 4.2 Aplikasi Pendaftaran Kependudukan	92

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

SARAN

Lebih ditingkatkan lagi untuk melakukan sosialisasi di setiap kecamatan jika bisa lebih mendalam menuju ke tingkat RT RW, Di sediakan Kembali untuk mesin e-Kiosnya, guna untuk digunakan masyarakat yang tidak memiliki hp, Penerapan program e-Klampid telah memberikan hasil yang lebih baik, yaitu adanya peningkatan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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 lambat, 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.

Dengan terselenggaranya good governance yang merupakan tujuan utama untuk mewujudkan keinginan masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dalam sistem tersebut, diperlukan usaha serta penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berhasil, bersih dan bertanggung jawab serta bebas KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).

Bagi pemerintah teknologi internet sangat membantu kinerja pelayanan agar dapat menghasilkan kualitas yang lebih baik, sehingga dengan adanya teknologi internet ini tugas atau pekerjaan yang sedang dijalankan secara manual dapat diselesaikan dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang sangat lama.

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 pedomaan 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.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam lagi sejauh mana **“Penerapan *Good Governance* Pada Layanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”**.

1.2. Rumusan Masalah

Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Good Government pada layanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Good Government pada layanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar kita dapat mengetahui tentang penerapan Good Government pada layanan e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Penerapan Good Government pada layanan E-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi : Sebagai bahan masukan, pertimbangan dan bahan evaluasi dalam kajian penerapan Good Government pada pelayanan administrasi kependudukan e-Klampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang, kawin, cerai) di Dispendukcapil Kota Surabaya.
- b. Bagi Mahasiswa : agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima guna mengembangkan berbagai kajian teori yang berkaitan dengan penelitian dan menganalisis berbagai masalah yang ditemui.
- c. Bagi Masyarakat : memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai penerapan Good Government pada pelayanan e-Klampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang, kawin, cerai) di Dispendukcapil Kota Surabaya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

2.1.1. Penelitian Terdahulu dari Peneliti

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema atau gejala yang diteliti dan di himpun untuk dijadikan data dan referensi pendukung guna memepertegas teori-teori yang telah ada mengenai inovasi e-Klampid. Berikut ini tabel penelitian terdahulu yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul, Tahun, Penulis, Penerbit	Teori	Fokus	Metode Penelitian	Hasil
1.	Pelayanan administrasi kependudukan kota surabaya melalui program e-Lampid ditinjau dari perspektif <i>electronic government</i> tahun 2017 oleh Ufi Rahmi Rozani, Aprillia Mutiasari H, Nurin	Perspektif <i>e-government</i> yaitu terdiri dari <i>governement to citizens</i> , <i>government to business</i> dan <i>government to government</i> .	1. Pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-klampid ditinjau dari perspektif <i>electronic government</i> . 2. Upaya pemerintah untuk mengatasi hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan program e-	Jenis penelitian: Deskriptif kualitatif	Program e-klampid yang digagas oleh pemerintahan kota surabaya bersama dispendukcapil kota surabaya merupakan salah satu bentuk pelaksanaan <i>electronic government</i> untuk memudahkan masyarakat. Ada 6 macam dalam pelayanan e-klampid yaitu: akta kelahiran, akta kematian, surat

	Rachmania A. Universitas Negeri Surabaya		klampid		keterangan pindah, surat keterangan datang, surat permohonan cerai dan surat permohonan kawin.
2.	Inovasi sistem administrasi kependudukan elektronik lahir dan mati pada aplikasi e-klampid (studi kasus di kecamatan tambaksari kota surabaya tahun 2017) oleh Chikita Yuniar, Andi Setiawan, Irma Fitriana Ulfah.	Teori tahapan inovasi bruno dente dan paola coletti yang terdiri dari 4 tahapan yaitu inovasi agenda, inovasi proses, produk inovasi, dan komunikasi.	1.penerapan inovasi pelayanan pada pelayanan kelahiran dan kematian online atau e-klampid di kecamatan tambaksari, 2. Faktor pendukung dan penghambat e-klampid	Jenis penelitian kualitatif deskriptif analisa	Untuk hasil dari pembahasan ini membahas empat (4) tahapan menggunakan teori tahapan bruno dente dan paola coletti pertama, inovasi agenda, kedua inovasi proses, ketiga, inovasi produk, keempat, komunikasi.

	Universitas Brawijaya, Malang				
3.	Kualitas pelayanan e-klampid (electronic lahir, mati, pindah, datang) di dinas kependudukan dan catatan sipil kota surabaya (studi pada pelayanan pengurusan akta kelahiran dan kematian) tahun 2018 oleh Cita Amalia Zulmanda, Dra.	Teori parasuraman (2001) yang terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>tangible</i> (bukti langsung), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsive</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), <i>empaty</i> (empati)	Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian di dinas pendudukan dan catatan sipil kota surabaya	Jenis penelitian deskriptif kualitatif.	Dalam pelaksanaannya e-klampid masih memiliki kekurangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian yaitu 1. Fasilitas sarana dan prasarana pembuatan akta kelahiran dan kematian menggunakan e-klampid.. 2. Kurangnya keakuratan layanan, dan yang terakhir dalam daya tanggap yang masih kurang atau tidak ramah.

	Meirinawati, M. Ap. Universitas Negeri Surabaya				
--	---	--	--	--	--

Sumber : Jurnal Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Ufi Rahmi Rozani, Aprillia Mutiasari H, Nurin Rachamnia A tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya melalui program e-Lampid ditinjau dari Perspektif *Elektric Government* yang mendeskripsikan tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-Lampid (lahir, mati, pindah, datang) dari perspektif *elektronic government* dan membahas tentang upaya pemerintah untuk mengatasi hambatan serta tantangan dalam pelaksanaan program e-Lampid. Dari hasil pengamatan selama proses penelitian, program e-Lampid yang digagas oleh pemerintahan kota Surabaya Bersama Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan salah satu bentuk pelaksanaan *electronic government* untuk memudahkan masyarakat. Ada 6 macam dalam pelayanan e-Lampid yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan pindah, surat keterangan datang, surat permohonan cerai serta surat permohonan kawin.

Kemudian pada penelitian kedua yang dilakukan oleh Chikita Yuniar, Andi Setiawan, Irma Fitriana Ulfah tentang inovasi system administrasi kependudukan electronic lahir dan mati pada aplikasi e-Lampid yang mendeskripsikan tentang penerapan inovasi pelayanan pada pelayanan kelahiran dan kematian online atau e-Lampid dikecamatan tambaksari. Dari hasil pembahasan ini terdapat 4 tahapan menggunakan teori tanggapan Bruno dente dan Paola Coletti yang pertama inovasi agenda, inovasi proses, inovasi produk dan komunikasi.

Dan untuk penelitian ketiga yang dilakukan oleh Cita Amalia Zulmanda, Dra. Meirinawati, M. AP. Tentang kualitas pelayanan e-Lampid (ektronic lahir, mati, pindah, datang) di Dspendukcapil Kota Surabaya (Studi pada pelayanan pengurusan akta kelahiran dan kematian). Dari hasil penelitian dalam pelaksanaanya e-Lampid masih memiliki kekurangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian yaitu 1. Fasilitas sarana dan prasarana pembuatan akta kelahiran dan kematian menggunakan e-Lampid, 2. Kurangan keakuratan layanan, dan yang ke-3. Dalam daya tanggap yang masih kurang atau tidak ramah.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan

penerima layanan.³⁵ Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela. LP, 2008).

Menurut 26 Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Penyelenggaraan adalah pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara 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.

Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

2.2.2. Kualitas pelayanan

2.2.2.1. Pengertian 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.

Yamit (2010: 22) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a. Excellent adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b. Customer adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c. Service adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e. Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f. Consistent adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g. Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution (2004: 49). "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan". Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution (2004: 49) menyatakan; Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

Parasuraman dalam Nasution (2004: 60) menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

a) Perceived Service

Perceived service terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

b) Expected service

Expected Service terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Tjiptono (2001: 61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

2.2.2.2. Konsep kualitas pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang di kemukakan oleh Marcel (2003: 192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Stemvelt (2004: 210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi), agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori "tujuan" yang di kembangkan oleh Samuelson (2000: 84) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang bersifat mengada-ngada. Hal ini sesuai yang dikemukakan Yong dan Loh (2003: 146) bahwa kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (international standardization organization), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (gap) antara persepsi

pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2001: 162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masalah dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan (E_p = Expectation) dan pelayanan yang dirasakan (P_p = Perception) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Parasuraman (2001: 165) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

2.2.2.3. Unsur Kualitas Layanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman (2001: 26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan

yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 32) sebagai berikut:

a. Daya tanggap (responsiveness)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001: 52).

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Sayangnya pihak yang memberikan pelayanan

apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan yang benar, sehingga kesan orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

b. Jaminan (assurance)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69).

c. Bukti fisik (tangibility)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang

yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32).

d. Empati (empathy)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

e. Kendala (reliability)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

2.2.3. Teori Penerapan

Teori Penerapan Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, seperti pendapat para ahli mengatakan bahwa, penerapan yaitu suatu perbuatan mempraktekkan atau suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Penerapan dapat menunjukkan suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya, untuk mempermudah pemahaman bisa dicontohkan dalam kalimat berikut: sebelum dilakukan penerapan sistem yang baru harus diawali dengan sosialisasi agar masyarakat tidak kaget.

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.

2.2.4. Teori *E-Government*

2.2.4.1. Sejarah *e-government*

Era digitalisasi yang sedang berkembang pesat dalam bidang teknologi, informasi, dan komunikasi di dunia saat ini berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan berbasis internet atau *electronic government* di tingkat pusat hingga tingkat pemerintahan daerah. Pemerintah saat ini dihadapkan pada tantangan kebutuhan masyarakat yang menuntut adanya pelayanan efektif dan efisien. Untuk menjawab suatu kebutuhan tersebut pemerintah harus melakukan upaya dengan menyelenggarakan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik atau disebut dengan *e-government*. Tujuan awal adanya *e-government* adalah bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi secara inovatif untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai macam informasi dan layanan pemerintah. Istilah *e-government* memberikan makna bahwa penggunaan teknologi saat ini merupakan sarana utama yang menggantikan media konvensional. Aplikasi *e-government* ini mulai dikenal semenjak munculnya perkembangan internet dan menjadi fenomena yang akan mempengaruhi semua aspek bagi kehidupan manusia (Abu-Shanab, 2017). Pemanfaatan *e-government* di Indonesia bertujuan untuk mencapai suatu perubahan bagi kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari pemerintah yang sifatnya otoriter dan

sentralistik menjadi pemerintah yang demokratis dan memperhatikan kewenangan pusat dan daerah. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

2.2.4.2. Perkembangan *elektronik government*

1. Defenisi *elektronik 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. Menurut Richardus Eko Indrajit (2010) menyebutkan dalam buku konstruksi akuntabilitas dan transparansi birokrasi bahwa *e-government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain. Sedangkan Menurut Yu-che dan James Perry (2003) bahwa *e-government* merupakan “sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah dan unit-unit pemerintahan lain”. Hartono (2010) *e-government* merupakan “suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat

untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya”. Salsabila & Purnomo, 2017 *e-government* adalah pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dan khususnya internet sebagai salah satu alat pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada warga Negara, lembaga swasta dan lembaga pemerintahan lain yang saling berinteraksi.

Dari beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa *elektronik government (e-government)* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dalam hal ini pengembangan *e-government* ini dapat dilakukan untuk suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi dan informasi. Sehingga itu di era globalisasi ini perkembangan teknologi semakin meluas diseluruh dunia dan seluruh lapisan masyarakat. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi sangat untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas manusia dalam

suatu pekerjaan, baik itu kualitas pelayanannya dari pemerintah kepada masyarakat maupun untuk memperbaiki kinerja pemerintah yang masih kurang selama ini.

2. Tujuan *Elektronik Government (e-government)*

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

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

3. Manfaat *E-Government*

Menurut Indrajit dalam bukunya yang berjudul *electronic government* (2006:4), menjelaskan bahwa terdapat beberapa manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep

electronic government (e-government) bagi suatu negara antara lain, yaitu :

- a. Untuk dapat memperbaiki kesalahan kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal-hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Untuk meningkatkan sebuah transparansi kontrol, dan serta akuntabilitas penyelenggaraan dalam suatu pemerintahan, yaitu dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Agar dapat meminimalisirkan secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan juga interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun kelompoknya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Untuk memberikan probabilitas bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis

4. Jenis – Jenis Pelayanan Pada *E-Government*

Menurut Indrajit (2016:29), mengemukakan bahwa jenis-jenis *electronic government (e-government)* dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelas utama, yaitu:

- a. *Publish*/publikasi yaitu implementasi *e-goverment* yang termudah kerana aplikasi yang digunakan tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang skala besar dan beragam, tetapi bisa menggunakan skala kecil. Komunikasi yang di gunakan adalah satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat segera, langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
- b. *Interact* /interaksi yaitu komunikasi dua arah terjadi antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa digunakan. Pertama, bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Kedua, pemerintah memeberikan saluran dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

c. *Transact/transaksi* yaitu terjadi interaksi dua arah seperti kelas interaksi hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini juga jauh lebih rumit karena adanya sistem pengamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

5. Elemen Sukses Manajemen Proyek *e-government*

Ada 8 (delapan) elemen sukses manajemen proyek *e-government* menurut Indrajit (2002), antara lain sebagai berikut:

a. *Political Environment*

Political Environment adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Berdasarkan hasil kajian, ada dua tipe proyek sehubungan dengan hal ini. Pertama adalah “*Top Down Projects (TDP)*” Menurut Indrajit (2002:62), TDP berkaitan dengan eksistensi sebuah proyek yang ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif (misalnya presiden atau perdana menteri) sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan *legislative* (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandate. Kedua adalah “*Bottom Up Projects (BUP)*”

yang dilaksanakan karena adanya ide atau inisiatif dari kepala unit atau karyawan yang berada di salah satu lembaga pemerintahan atau departemen.

b. *Leadership*

Faktor kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan implementasi kebijakan atau program. Menurut Indrajit (2002:63), faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek yaitu para manager proyek. Manajer proyek memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (*Project Life Cycle*) yang dijalankan

c. *Planning*

Perencanaan merupakan tahap awal sebelum dilakukan sebuah implementasi kebijakan atau proyek. Perencanaan dilakukan untuk memproyeksikan hasil yang ingin dicapai dan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya perencanaan sebelum implementasi proyek. Menurut Indrajit (2002:65), sesuai dengan siklus manajemen proyek, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting. Perencanaan merupakan tahap awal dimana

gambaran menyeluruh dan detail dari rencana inisiatif *e-government* diproyeksikan. Perencanaan yang baik akan memiliki secara keseluruhan, karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya adalah pengejawatahan dari rencana besar yang telah disepakati (*baseline planning*).

d. *Stakeholders*

Stakeholders merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi implementasi kebijakan atau proyek dan untuk lebih memahami siapa yang termasuk stakeholders dalam proyek *e-government*. Menurut Indrajit (2002:65), stakeholders adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-government* terkait. Dan pihak yang di anggap sebagai *stakeholders* utama dalam proyek *e-government* ini antara lain : pemerintah (lembaga terkait seluruh perangkat manajemen dan karyawannya), sektor swasta, masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, perusahaan dan lain sebagainya.

e. *Transparency/Visibility*

Penerapan *e-government* tentunya diharapkan dapat mewujudkan adanya transparansi dalam setiap prosesnya. Indrajit (2002:66) berpendapat bahwa, transparansi

merupakan sebuah proyek *e-government* yang sangat erat kaitannya dengan keberadaan stakeholders, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses *stakeholders* yang beragam tersebut. tersedianya akses informasi semacam status proyek, alokasi sumber daya, evaluasi pertahap proyek dan lain sebagainya bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek maupun stakeholders sebagai pihak yang melakukan monitoring. Dimungkinkannya pihak-pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana pemasaran (marketing) yang cukup efektif, karena disana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui implementasi beragam proyek *e-government*.

f. *Budgets*

Berdasarkan kenyataan yang ada (Indrajit, 2002:66), besarnya anggaran yang disediakan oleh pemerintah (kalangan lain semacam swasta atau bantuan dari luar negeri) sangat bergantung pada tingkat prioritas yang

diberikan oleh pemerintah terhadap status proyek terkait. Menurut Indrajit (2002:66), kekuatan sumber daya *financial* yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pada pelaksanaan sebuah proyek.

g. *Technology*

Spektrum teknologi informasi yang dipergunakan didalam proyek *e-government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (*state-of-the-art*). Sumber daya manusia (SDM) juga mempengaruhi perkembangan teknologi yang digunakan, semakin tinggi kualitas SDM maka semakin canggih pula teknologi yang mampu dikembangkan. menurut Indrajit (2002:67), pilihan teknologi yang akan diimplementasikan didalam proyek *e-government* sangat tergantung pada anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, sehingga akan meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek (dalam arti kata tercapainya manfaat yang ditargetkan). Teknologi juga berperan penting terhadap kualitas layanan public, semakin canggih teknologi yang digunakan, masyarakat juga semakin

mudah dalam mengakses bentuk-bentuk layanan public secara *online*.

h. *Innovation*

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

6. Aplikasi Relasi *Elektronik Government*

Berbagai keuntungan diberikan teknologi informasi khususnya internet, yaitu membuat proses penyebaran informasi dan komunikasi menjadi lebih cepat, mudah dan murah. Terdapat tiga (3) aplikasi relasi *e-government* yang disebutkan Monga (2008), yaitu sebagai berikut :

a. *Government to Government* yaitu hubungan antara pemerintah dengan pemerintah dimana dalam hal ini interaksi komunikasi antara pemerintah satu dengan yang

lainnya sangat di perlukan, hal ini bertujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara antar kesatuan negara baik itu masyarakat, industri, maupun perusahaan, sehingga dalam hal ini berkaitan dengan administrasi, perdagangan, proses-proses politik, dan mekanisme sosial dan budaya).

b. *Government to Citizens* yaitu hubungan pemerintah dengan masyarakat dimana interaksi ini merupakan tujuan utama *elektronic goverment* yang memungkinkan warganegara mendapatkan pelayanan pemerintah dengan nyaman, mudah dan cepat melalui akses akan informasi publik yang disediakan pemerintah dalam situs tertentu dan yang dalam batas tertentu akan diharapkan bisa meningkatkan efisiensi melalui pelayanan satu atap kepada warganegara.

c. *Government to Business* yaitu hubungan pemerintah dengan pengusaha atau bisnis umumnya pelaku bisnis menjadi pihak penyedia barang atau jasa bagi lembaga pemerintah. Untuk itu relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih banyak hal lagi yang dapat

menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

2.2.4.3. Peraturan Perundang-undangan *e-Government*

1. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa seiring dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan yang selama ini diterapkan di berbagai instansi pemerintah mulai bergeser menjadi sebuah sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Penggunaan elektronik di instansi pemerintah adalah dalam rangka mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Sebagai bukti dari keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government (e-government)*.
2. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*.

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

2.2.5.1. Sejarah elektronik, lahir, mati, pindah keluar, 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.

2.2.5.2. Perkembangan pelaksanaan e-Klampid

1. Pengertian e-Klampid

e-Klampid merupakan kependekan dari “elektronik lahir, mati, pindah, datang, kawin dan cerai” yang merupakan suatu sistem informasi kependudukan yang terintegrasi, dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memfasilitasi dan memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan khususnya

pelayanan pengurusan akta kelahiran. Aplikasi jagoan Pemkot Surabaya ini merupakan yang pertama kali di Indonesia semenjak awal tahun 2015. Adanya inovasi layanan kependudukan berbasis internet tersebut, pemohon tentunya tidak perlu melewati antrian panjang, karena dalam pengajuan pengurusan administrasi kependudukan pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan di kantor Dispendukcapil ataupun kelurahan/kecamatan, melainkan cukup dengan mendaftarkan diri pada e-Klampid sebagai pemohon pada menu layanan yang hendak diurus. Pendaftaran pemohon tersebut hanya perlu menggunakan komputer atau gadget yang tersambung ke jaringan internet. Sehingga lebih cepat, efisien dan tentunya hemat waktu. Disamping itu juga lebih ramah lingkungan karena dengan teknologi, penggunaan kertas menjadi berkurang. Pemerosesan berkas dari pemohon juga menjadi lebih cepat karena telah terintegrasi oleh kecanggihan teknologi, sehingga dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui e-Klampid hanya dibutuhkan waktu 3 hari kerja.

e-Klampid ini mulai diluncurkan sejak tahun 2014 oleh oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Balai Kota Surabaya bertepatan dengan Hari Pahlawan. Pada tahun 2015 awal pelaksanaan e-Klampid dan tahun 2016 aplikasi e-

Klampid di kembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan *leading sector* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dasar hukumnya sesuai Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan. Dengan dimunculkannya inovasi elektronik lahir, mati dan pindah datang ini disebabkan karena volume antrian di Dispendukcapil selalu padat setiap hari kerja. Pada hari tertentu pada saat awal sebelum kantor pindah, Dispendukcapil Kota Surabaya menerima lebih dari 411 permohonan dari enam item layanan: surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian.

2. Peraturan Perundang-Undangan e-Klampid

- a) Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 75 tahun 2011 Disdukcapil Kota Surabaya membuat program e-Klampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang).
- b) Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan.

- c) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

2.2.6. Kerangka Berpikir

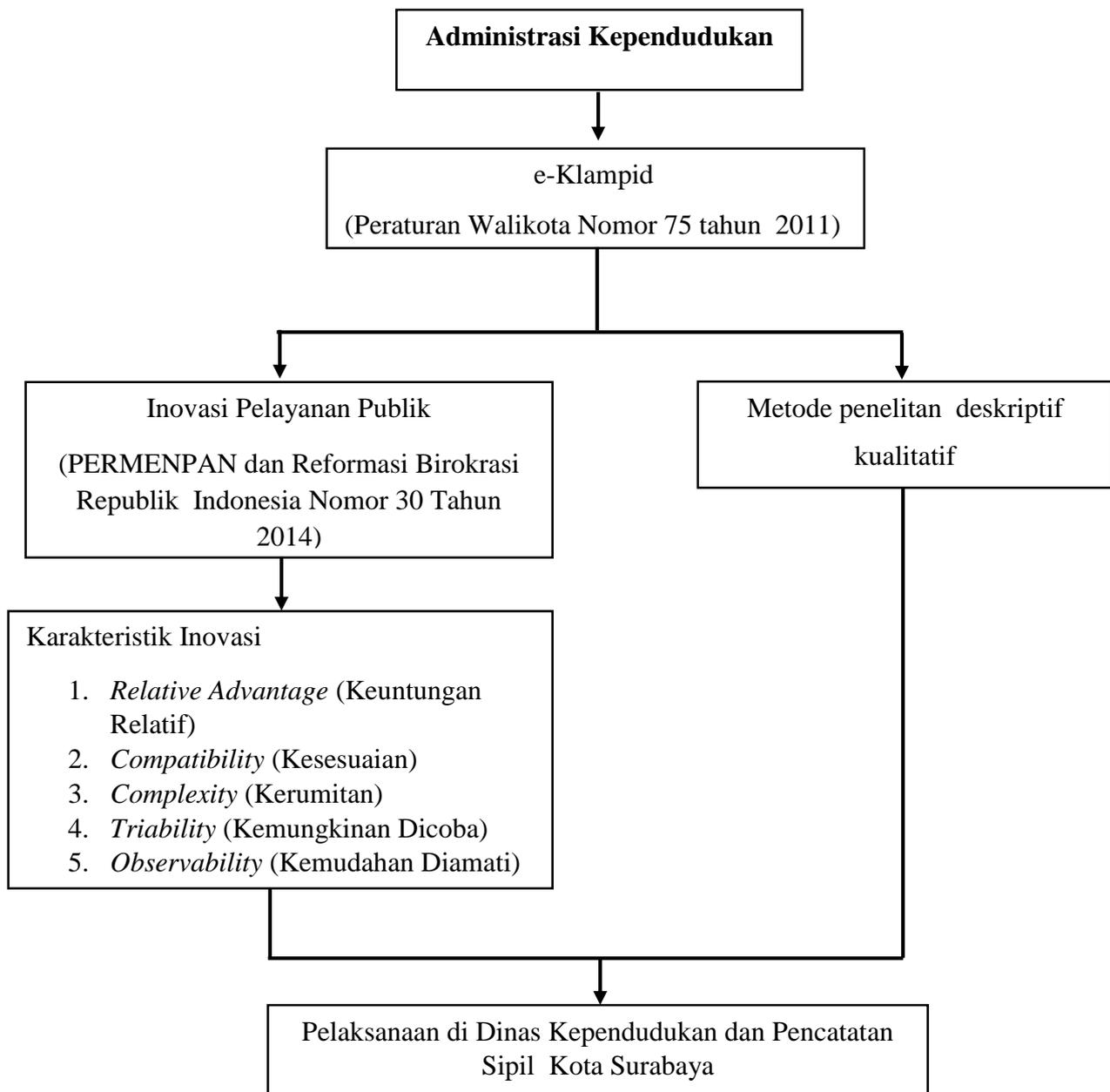
Menurut PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan suatu inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Sejalan dengan hal ini pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi atau terobosan baru dalam rangka memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya. Inovasi ini ada dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu sebagai wujud dari penerapan *e-government*. Bentuk dari inovasi tersebut adalah inovasi e-Klampid (electronic lahir, mati, pindah, datang, kawin, cerai) atau yang lebih dikenal dengan sebutan inovasi 6 in 1.

Dalam hal ini berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang adanya Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mejelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah suatu 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. Sesuai dengan namanya e-Klampid merupakan salah satu upaya pemerintah kota surabaya dalam mengaplikasikan *elektronik goverment* untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di kota Surabaya. didalam satu aplikasi ini tersedia enam layanan untuk mengurus admnistrasi kependudukan yaitu surat akta kelahiran, surat akta kematian, surat perkawinan,surat perceraian, keterangan pindah datang, serta surat keterangan pindah keluar. Untuk itu e-Lampi ini di buat berdasarkan peraturan dari Wali Kota Surabaya yaitu berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 75 tahun 2011 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya membuat program e-Klampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang, kawin, cerai).

Awal perencanaan sampai tahap perkembangan e-Klampid di jelas sebagai berikut yaitu, pada tahun 2014 perencanaan pembuatan aplikasi e-Klampid, perencanaan sistem, uji coba aplikasi e-Klampid dan implementasi *launching* aplikasi e-Klampid. Tahun 2015, pelaksanaan program kegiatan *maintanance* atau perawatan dan perbaikan aplikasi e-

Klampid. Tahun 2016, program pencatatan perkawinan dan perceraian online mulai dijalankan. Tahun 2017, program PAHE (Pembuatan akta kelahiran ataupun kematian dengan KK). Tahun 2018, akan dilakukan pengembangan aplikasi agar semakin banyak layanan yang berbasis internet. inovasi e-Klampid ini dilaksanakan di Dispendukcapil kota Surabaya dan sudah tersebar di berbagai Kecamatan/Kelurahan di Surabaya. Dalam hal ini juga menggunakan teori inovasi pelayanan publik yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), *observability* (kemudahan diamati), dan juga berdasarkan PERMENPAN 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. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari kerangka pikir ini berkaitan dengan inovasi e-Klampid ini adalah bahwa dengan ada inovasi elektronik lahir, mati, pindah, datang ini, sangat memepermudahkan masyarakat kota surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan berupa surat akta kelahiran, surat akta kematian, surat akta perkawinan, surat akta perceraian, surat keterangan pindah datang, serta surat keterangan pindah keluar.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber : Data Primer di olah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. 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 hubungkan dengan variabel lain. Dari penejelasan 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.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian Menurut Moleong dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif menjelaskan bahwa Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi penelitian kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan data yang tidak relevan sehingga tidak perlu dimasukan dalam penelitian (Maleong 2000: 24). Fokus Penelitian yang

digunakan peneliti adalah berdasarkan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014.

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang akan dijadikan narasumber untuk memberikan informasi tentang masukan penulis terhadap layanan E-Klamping di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian yang dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapinya dan relevan dengan tujuan penelitian Informan kunci, yaitu orang-orang yang dipandang tahu permasalahan yang diteliti.

3.4. 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:

1. 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.

2. 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 kegiatannya dilakukan secara lisan.
3. 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-Klampid di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Sugiyono, 2015: 240).

3.5. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka yang akan menjadi tempat pelaksanaan penelitian adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, untuk alamat di Jl. Tunjungan No.1-3 Surabaya.

3.6. 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.

BAB IV

HASIL PEENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Gambaran Umum/ Obyek Penelitian

4.1.1. Data Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya

Peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terletak di bagian pusat kota surabaya yang mempunyai letak geografis dan berbatasan dengan :

- ❖ Sebelah Utara : Selat Madura
- ❖ Sebelah Selatan : Kabupaten Sidoarjo
- ❖ Sebelah Barat : Kabupaten Gresik
- ❖ Sebelah Timur : Selat Madura

4.1.2. Data Topografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terletak di pusat Kota Surabaya yang berada di antara $7^{\circ} 9'$ - $7^{\circ} 21'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ} 36'$ – $112^{\circ} 54'$ Bujur Timur. Wilayahnya berbatasan dengan Selat Madura di sebelah Utara dan Timur, Kabupaten Sidoarjo di sebelah Selatan dan Kabupaten Gresik di sebelah Barat. Luas wilayah Kota Surabaya adalah 52.087 Hektar, dengan luas daratan 33.048 Hektar atau

63,45% dan luas wilayah laut yang dikelola oleh Pemerintah Kota sebesar 19.039 Hektar atau 36,55%.

4.1.3. Data Demografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya

Kependudukan atau demografi adalah gambaran yang menjelaskan tentang penduduk mulai dari jumlah kelahiran, kematian, pindah datang, pindah keluar, perkawinan dan perceraian. Pada dasarnya demografi juga dapat berupa angka ataupun simbol yang meliputi struktur, ukuran, perubahan jumlah penduduk dan pendistribusian data.

Tabel 4.1

Data Rekapitulasi Permohonan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan

REKAPITULASI PERMOHONAN PERKAWINAN, PERCERAIAN, PERUBAHAN STATUS ANAK DAN KEWARGANEGARAAN				
No.	Dokumen	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Pencatatan Perkawinan	4934	3618	4760
2	Pencatatan Perceraian	850	430	480
3	Pelaporan Kut 2	148	43	115
4	Pelaporan Perubahan Nama	132	50	64
5	Pelaporan Perkawinan LN	100	43	38
6	Pelaporan Perjanjian Kawin	120	31	127
7	Pelaporan Pengsahan Anak	118	33	58
8	Pelaporan Pengangkatan Anak	25	3	8
9	Pelaporan Pengesahan Anak Berdasarkan Putusan PN	78	28	73
10	Pelaporan Perubahan Kewarganegaraan	23	6	41
11	Pelaporan Pembatalan Kata	6	2	3
12	Pelaporan Salinan Akta Perkawinan	3	0	4
13	Pelaporan Kut 2 Perubahan Status Anak	2	0	0
14	Perkawinan Keduanya Meninggal	0	3	6
15	Perkawinan Salah Satu Meninggal	7	7	0
16	Pengakuan Anak	0	0	3
Total Pemohon		6546	4297	5780

Sumber : Data Primer di olah

Tabel 4.2**Data Pernerbitan Akta Kelahiran Tahun 2020****PENERBITAN AKTA KELAHIRAN TAHUN 2020**

NO	KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	710	681	1391
2	WONOCOLO	1037	1084	2121
3	RUNGKUT	1105	1057	2162
4	WONOKROMO	1430	1413	2843
5	TEGALSARI	779	789	1568
6	SAWAHAN	1928	2006	3934
7	GENTENG	405	420	825
8	GUBENG	1070	1136	2206
9	SUKOLO	1008	1023	2031
10	TAMBAK SARI	1825	1887	3712
11	SIMOKERTO	889	909	1798
12	PABEAN CANTIAN	848	744	1592
13	BUBUTAN	789	845	1634
14	TANDES	836	865	1701
15	KREMBANGAN	1133	1110	2243
16	SEMAMPIR	1927	1966	3893
17	KENJERAN	1728	1715	3443
18	LAKAR SANTRI	690	648	1338
19	BENOWO	624	585	1209
20	WIYUNG	664	606	1270
21	DUKUH PAKIS	621	671	1292
22	GAYUNGAN	348	379	727
23	JAMBANGAN	484	520	1004
24	TENGGILIS MEJOYO	531	536	1067
25	GUNUNG ANYAR	538	536	1074
26	MULYOOREJO	714	683	1397
27	SUKOMANUNGGAL	971	963	1934
28	ASEMROWO	624	630	1254
29	BULAK	429	433	862
30	PAKAL	577	575	1152
31	SAMBI KEREK	862	863	1725
32	-	12	5	17
	JUMLAH	28136	28283	56419

Tabel 4.3
Data Pernerbitan Akta Kelahiran Tahun 2021

PENERBITAN AKTA KELAHIRAN TAHUN 2021

NO	KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	1075	1235	2310
2	WONOCOLO	1044	1164	2208
3	RUNGKUT	1396	1430	2826
4	WONOKROMO	1871	1915	3786
5	TEGALSARI	1192	1233	2425
6	SAWAHAN	2414	2501	4915
7	GENTENG	662	700	1362
8	GUBENG	1596	1653	3249
9	SUKOLILO	2085	2333	4418
10	TAMBAKSARI	2562	2588	5150
11	SIMOKERTO	1488	1567	3055
12	PABEAN CANTIAN	1450	1428	2878
13	BUBUTAN	1405	1444	2849
14	TANDES	1319	1531	2850
15	KREMBANGAN	1758	1884	3642
16	SEMAMPIR	2917	2640	5557
17	KENJERAN	3003	2898	5901
18	LAKARSANTRI	1534	1702	3236
19	BENOWO	1951	2098	4049
20	WIYUNG	820	878	1698
21	DUKUH PAKIS	856	933	1789
22	GAYUNGAN	745	832	1577
23	JAMBANGAN	867	929	1796
24	TENGGILIS MEJOYO	1243	1436	2679
25	GUNUNG ANYAR	736	717	1453
26	MULYOOREJO	951	957	1908
27	SUKOMANUNGGAL	2634	3058	5692
28	ASEM ROWO	1085	1066	2151
29	BULAK	731	727	1458
30	PAKAL	1071	1169	2240
31	SAMBIKEREP	1171	1266	2437
32	ORANG ASING TETAP	7	8	15

JUMLAH	45639	47920	93559
--------	-------	-------	-------

Tabel 4.4
Data Penerbitan Akta Kematian Tahun 2020

PENERBITAN AKTA KEMATIAN TAHUN 2020				
NO	KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	381	296	679
2	WONOCOLO	500	343	848
3	RUNGKUT	489	348	838
4	WONOKROMO	921	703	1630
5	TEGALSARI	526	445	972
6	SAWAHAN	1303	1013	2326
7	GENTENG	318	235	554
8	GUBENG	777	590	1372
9	SUKOLILO	523	358	886
10	TAMBAK SARI	1176	835	2021
11	SIMOKERTO	461	323	784
12	PABEAN CANTIAN	398	330	731
13	BUBUTAN	489	363	852
14	TANDES	484	370	862
15	KREMBANGAN	536	385	922
16	SEMAMPIR	819	562	1387
17	KENJERAN	636	486	1126
18	LAKAR SANTRI	269	245	515
19	BENOWO	289	203	494
20	WIYUNG	296	238	535
21	DUKUH PAKIS	280	185	467
22	GAYUNGAN	239	154	395
23	JAMBANGAN	295	222	517
24	TENGGILIS MEJOYO	295	208	508
25	GUNUNG ANYAR	273	184	459
26	MULYOOREJO	391	293	686
27	SUKOMANUNGGAL	507	371	881
28	ASEMROWO	163	129	292
29	BULAK	183	157	340
30	PAKAL	210	169	381

31	SAMBI KEREK	337	251	588
	JUMLAH	14764	10994	25848

Tabel 4.5

Data Penerbitan Akta Kematian Tahun 2021

PENERBITAN AKTA KEMATIAN TAHUN 2021

NO	KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	643	497	1140
2	WONOCOLO	775	596	1371
3	RUNGKUT	849	661	1510
4	WONOKROMO	1447	1154	2601
5	TEGALSARI	911	762	1673
6	SAWAHAN	1896	1598	3494
7	GENTENG	538	480	1018
8	GUBENG	1334	1086	2420
9	SUKOLILO	872	710	1582
10	TAMBAKSARI	1974	1528	3503
11	SIMOKERTO	828	665	1493
12	PABEAN CANTIAN	691	585	1276
13	BUBUTAN	957	753	1711
14	TANDES	863	734	1597
15	KREMBANGAN	868	700	1568
16	SEMAMPIR	1315	1042	2357
17	KENJERAN	1269	1022	2291
18	LAKARSANTRI	465	448	913
19	BENOWO	519	465	984
20	WIYUNG	564	450	1014
21	DUKUH PAKIS	521	390	911
22	GAYUNGAN	429	350	779
23	JAMBANGAN	482	354	836
24	TENGGILIS MEJOYO	597	444	1041
25	GUNUNG ANYAR	500	357	857
26	MULYOOREJO	716	544	1260
27	SUKOMANUNGGAL	868	662	1530
28	ASEM ROWO	311	242	553

29	BULAK	372	296	668
30	PAKAL	401	355	756
31	SAMBIKEREP	543	449	992
	JUMLAH	25318	20379	45699

Tabel 4.6

Data Penerbitan Akta Perceraian Tahun 2021

PENERBITAN AKTA PERCERAIAN TAHUN 2021

NO	KECAMATAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	11
2	WONOCOLO	5
3	RUNGKUT	30
4	WONOKROMO	16
5	TEGALSARI	15
6	SAWAHAN	22
7	GENTENG	14
8	GUBENG	27
9	SUKOLILO	20
10	TAMBAKSARI	38
11	SIMOKERTO	15
12	PABEAN CANTIAN	15
13	BUBUTAN	9
14	TANDES	13
15	KREMBANGAN	15
16	SEMAMPIR	4
17	KENJERAN	7
18	LAKARSANTRI	21
19	BENOWO	7
20	WIYUNG	12
21	DUKUH PAKIS	17
22	GAYUNGAN	7
23	JAMBANGAN	7
24	TENGGILIS MEJOYO	8
25	GUNUNG ANYAR	10
26	MULYOOREJO	33
27	SUKOMANUNGGAL	18

28	ASEM ROWO	1
29	BULAK	6
30	PAKAL	4
31	SAMBIKEREP	22
	JUMLAH	449

Tabel 4.7

Data Pindah Keluar Kota Per Kecamatan Tahun 2020

PINDAH KELUAR KOTA PER KECAMATAN TAHUN 2020

NO	NAMA KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	410	374	784
2	WONOCOLO	337	373	710
3	RUNGKUT	436	479	915
4	WONOKROMO	779	801	1580
5	TEGALSARI	423	455	878
6	SAWAHAN	897	956	1853
7	GENTENG	229	231	460
8	GUBENG	564	621	1185
9	SUKOLILO	409	450	859
10	TAMBAK SARI	816	805	1621
11	SIMOKERTO	339	333	672
12	PABEAN CANTIAN	342	354	696
13	BUBUTAN	454	444	898
14	TANDES	352	362	714
15	KREMBANGAN	505	529	1034
16	SEMAMPIR	773	789	1562
17	KENJERAN	648	665	1313
18	LAKAR SANTRI	211	221	432
19	BENOWO	334	303	637
20	WIYUNG	251	204	455
21	DUKUH PAKIS	244	244	488
22	GAYUNGAN	267	269	536
23	JAMBANGAN	278	272	550
24	TENGGILIS MEJOYO	329	303	632
25	GUNUNG ANYAR	270	259	529

26	MULYOREJO	299	325	624
27	SUKOMANUNGGAL	370	394	764
28	ASEMROWO	192	172	364
29	BULAK	150	149	299
30	PAKAL	251	258	509
31	SAMBI KEREK	228	224	452
	JUMLAH	12387	12618	25005

Tabel 4.8

Data Pindah Keluar Kota Per Kecamatan Tahun 2021

PINDAH KELUAR KOTA PER KECAMATAN TAHUN 2021

NO	NAMA KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	428	466	894
2	WONOCOLO	498	549	1047
3	RUNGKUT	623	638	1261
4	WONOKROMO	996	1082	2078
5	TEGALSARI	643	668	1311
6	SAWAHAN	1028	1101	2129
7	GENTENG	304	331	635
8	GUBENG	759	795	1554
9	SUKOLILO	545	571	1116
10	TAMBAKSARI	1072	1037	2109
11	SIMOKERTO	446	440	886
12	PABEAN CANTIAN	558	519	1077
13	BUBUTAN	542	609	1151
14	TANDES	418	446	864
15	KREMBANGAN	749	835	1584
16	SEMAMPIR	1114	1106	2220
17	KENJERAN	913	905	1818
18	LAKARSANTRI	265	251	516
19	BENOWO	323	335	658
20	WIYUNG	359	356	715
21	DUKUH PAKIS	279	276	555
22	GAYUNGAN	334	343	677
23	JAMBANGAN	349	335	684

24	TENGGILIS MEJOYO	362	353	715
25	GUNUNG ANYAR	289	299	588
26	MULYOOREJO	391	430	821
27	SUKOMANUNGGAL	491	516	1007
28	ASEM ROWO	293	277	570
29	BULAK	215	215	430
30	PAKAL	281	275	556
31	SAMBIKEREP	335	329	664
	JUMLAH	16202	16688	32890

Tabel 4.9

Data Pindah Masuk Per Kecamatan Tahun 2020

PINDAH MASUK PER KECAMATAN TAHUN 2020

NO	NAMA KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	373	365	738
2	WONOCOLO	332	371	703
3	RUNGKUT	574	601	1175
4	WONOKROMO	706	734	1440
5	TEGALSARI	365	364	729
6	SAWAHAN	732	728	1460
7	GENTENG	185	216	401
8	GUBENG	437	434	871
9	SUKOLILO	473	522	995
10	TAMBAK SARI	770	808	1578
11	SIMOKERTO	368	366	734
12	PABEAN CANTIAN	330	342	672
13	BUBUTAN	365	360	725
14	TANDES	340	364	704
15	KREMBANGAN	594	575	1169
16	SEMAMPIR	844	824	1668
17	KENJERAN	953	875	1828
18	LAKAR SANTRI	274	279	553
19	BENOWO	342	356	698
20	WIYUNG	322	323	645
21	DUKUH PAKIS	217	225	442

22	GAYUNGAN	276	292	568
23	JAMBANGAN	252	258	510
24	TENGGILIS MEJOYO	258	278	536
25	GUNUNG ANYAR	321	341	662
26	MULYOOREJO	350	361	711
27	SUKOMANUNGGAL	425	430	855
28	ASEMROWO	260	259	519
29	BULAK	183	191	374
30	PAKAL	286	287	573
31	SAMBI KEREK	226	261	487
	JUMLAH	12733	12990	25723

Tabel 4.10

Data Pindah Masuk Per Kecamatan Tahun 2021

PINDAH MASUK PER KECAMATAN TAHUN 2021

NO	NAMA KECAMATAN	LAKI LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	KARANG PILANG	545	544	1089
2	WONOCOLO	497	569	1066
3	RUNGKUT	761	782	1543
4	WONOKROMO	898	920	1818
5	TEGALSARI	523	568	1091
6	SAWAHAN	940	974	1914
7	GENTENG	280	272	552
8	GUBENG	625	708	1333
9	SUKOLOLO	775	757	1532
10	TAMBAKSARI	1123	1171	2294
11	SIMOKERTO	450	422	872
12	PABEAN CANTIAN	379	418	797
13	BUBUTAN	464	444	908
14	TANDES	497	484	981
15	KREMBANGAN	658	625	1283
16	SEMAMPIR	991	956	1947
17	KENJERAN	1053	1022	2075
18	LAKARSANTRI	377	380	757
19	BENOWO	498	475	973

20	WIYUNG	493	482	975
21	DUKUH PAKIS	313	308	621
22	GAYUNGAN	334	377	711
23	JAMBANGAN	469	473	942
24	TENGGILIS MEJOYO	393	414	807
25	GUNUNG ANYAR	449	487	936
26	MULYOOREJO	517	507	1024
27	SUKOMANUNGGAL	556	584	1140
28	ASEM ROWO	372	332	704
29	BULAK	302	279	581
30	PAKAL	440	454	894
31	SAMBIKEREP	374	399	773
	JUMLAH	17346	17587	34933

4.1.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Surabaya

A. Visi

“Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Tahun 2016-2021”

B. Misi

“Mewujudkan Pelayanan Administarsi Kependudukan dengan Database Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi”

C. Motto

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

D. Maklumat Pelayanan

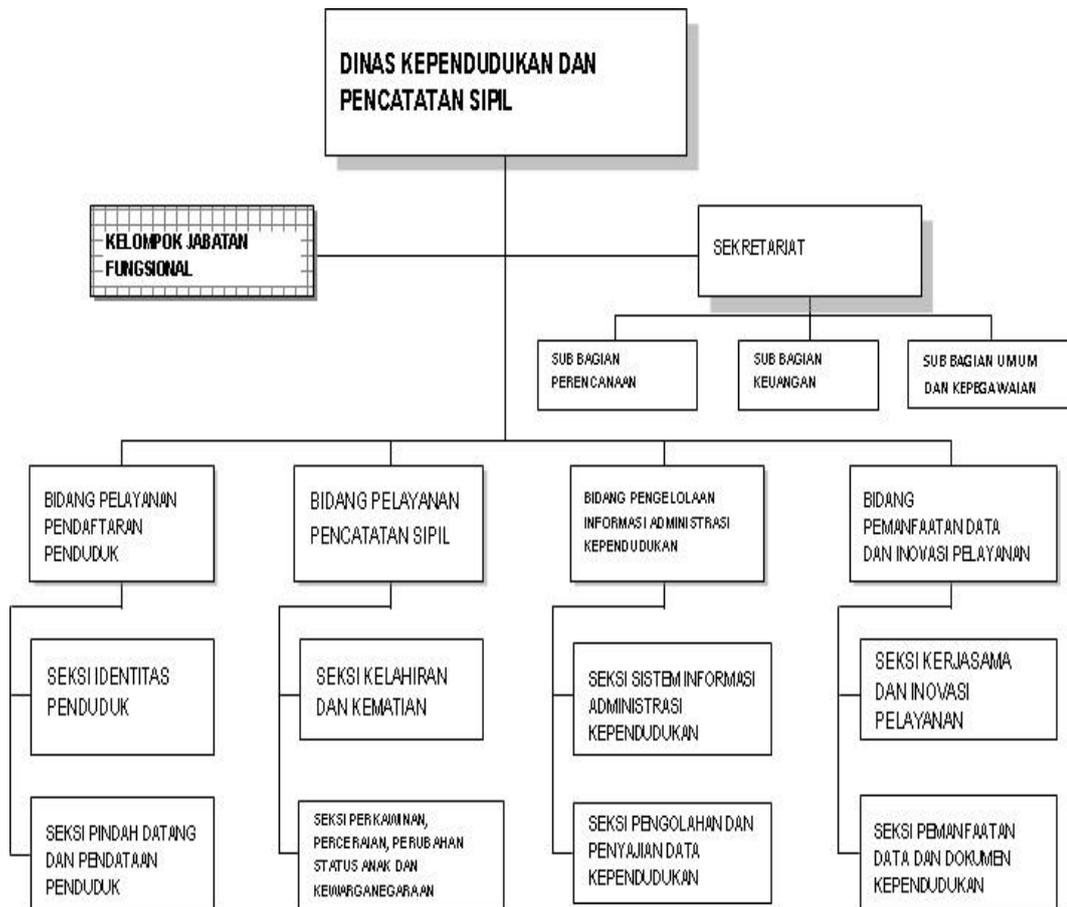
- Santun dan Ramah dalam melayani SEPENUH HATI.
- Melayani secara IKHLAS.

- Aktif dalam memberikan KEMUDAHAN PELAYANAN.
- Respon CEPAT menanggapi PENGADUAN, PERMINTAAN INFORMASI dan SARAN.
- TAAT peraturan perundang-undangan dan maklumat pelayanan yang berlaku, serta menerima SANKSI sesuai aturan yang berlaku.

4.1.5. Tugas Pokok, Fungsi Keorganisasian dan Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. dan berdasarkan Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang adanya perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, sehingga itu Disdukcapil Kota Surabaya membuat program e-klampid yaitu Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 75 tahun 2011.

Berikut struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Sumber : <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/tentang-kami>

Dari gambar struktur organisasi di atas maka dapat diketahui tugas dan wewenang atau tanggungjawab dari masing-masing jabatan.

Bidang-bidang Kerja/Job description

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

Pasal 4

- 1) Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan.

- 2) Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
- a. perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
 - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 5

- 1) Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang kesekretariatan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat mempunyai fungsi :
- a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan program, anggaran dan perundang-undangan;

- b. Pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan administrasi perizinan/non perizinan/rekomendasi;
- c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- d. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan;
- e. Pelaksanaan penatausahaan barang milik daerah;
- f. Pelaksanaan urusan rumah tangga, dokumentasi, hubungan masyarakat, dan protokol;
- g. Pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan;
- h. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
- i. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja sekretariat yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- j. Pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja dinas yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- k. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
- l. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas;
- m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 6

1) Sub Bagian Perencanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat

(1) huruf b angka 1, mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan program dan perundang-undangan;

- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja dinas yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan anggaran;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 1, mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan administrasi perizinan/non perizinan/rekomendasi;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan penatausahaan barang milik daerah;
- d. Menyiapkan bahan pelaksanaan urusan rumah tangga, dokumentasi, hubungan masyarakat dan protokol;
- e. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan;
- f. Menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas;

- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.
- 3) Sub Bagian Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 2, mempunyai tugas :
- a. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan anggaran;
 - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan;
 - c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 11

- 1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :
- a. Pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;

- b. Penyusunan evaluasi, petunjuk teknis dan pelaporan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- c. Penyiapan dan pelaksanaan program, petunjuk teknis yang terintegrasi dengan instansi lain;
- d. Penyusunan bahan koordinasi serta kerjasama dengan lembaga dan instansi lain;
- e. Pembuatan rekomendasi terhadap perkembangan dan pengendalian kependudukan;
- f. Pembuatan langkah-langkah inovatif terhadap pelayanan kependudukan;
- g. Pembuatan inovasi percepatan pelayanan kependudukan;
- h. Pendayagunaan data kependudukan untuk penyusunan indikator kependudukan dan analisis kependudukan dalam rangka penyusunan perencanaan pembangunan berbasis penduduk di skala daerah;
- i. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan skala daerah;
- j. Pelaksanaan pelayanan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan bagi lembaga/instansi lain;
- k. Pelaksanaan analisa, kajian dan rekomendasi pengendalian penduduk non permanen;

- l. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 12

1) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 1 mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- b. Menyiapkan bahan penyusunan dan penyiapan bahan evaluasi, petunjuk teknis dan pelaporan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan program, petunjuk teknis yang terintegrasi dengan instansi lain;
- d. Menyiapkan bahan koordinasi serta kerjasama dengan lembaga dan instansi lain;
- e. Menyiapkan bahan pembuatan rekomendasi terhadap perkembangan dan pengendalian kependudukan;
- f. Menyiapkan bahan pembuatan langkah-langkah inovatif terhadap pelayanan kependudukan;
- g. Menyiapkan bahan pembuatan inovasi percepatan pelayanan kependudukan;

- h. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan skala daerah;
 - i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 2 mempunyai tugas :
- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
 - b. Menyiapkan bahan penyusunan evaluasi, petunjuk teknis dan pelaporan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
 - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan program, petunjuk teknis yang terintegrasi dengan instansi lain;
 - d. Menyiapkan bahan koordinasi serta kerjasama dengan lembaga dan instansi lain;
 - e. Menyiapkan bahan pembuatan rekomendasi terhadap perkembangan kependudukan;
 - f. Menyiapkan bahan dalam membuat langkah-langkah inovatif terhadap pelayanan kependudukan;
 - g. Menyiapkan bahan dalam membuat inovasi percepatan pelayanan kependudukan;

- h. Menyiapkan bahan pendayagunaan data kependudukan untuk penyusunan indikator kependudukan dan analisis kependudukan dalam rangka penyusunan perencanaan pembangunan berbasis penduduk di skala daerah;
- i. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan skala daerah;
- j. Menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan bagi lembaga/instansi lain;
- k. Menyiapkan bahan pelaksanaan analisa, kajian dan rekomendasi pengendalian penduduk non permanen;
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 13

- 1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- b. Penyusunan bahan penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk;
- g. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- h. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dengan sistem administrasi meliputi :
 - a) Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi warga negara indonesia dan orang asing;
 - b) Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar;
 - c) Verifikasi data ganda;
 - d) Pendaftaran dan penerbitan dokumen pindah datang bagi warga negara indonesia dan orang asing antar kota/kabupaten/provinsi/negara;

- e) Pendaftaran dan penerbitan dokumen dan peristiwa kependudukan lainnya.
- f) Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 14

- 1) Seksi Identitas Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f angka 1, mempunyai tugas :
 - a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
 - b. Menyiapkan bahan penyusunan bahan penetapan kebijakan sesuai bidangnya;
 - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya;
 - d. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya;
 - e. Menyiapkan bahan pemantauan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya;
 - f. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk sesuai bidangnya;

- g. Menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk sesuai bidangnya;
 - h. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dengan sistem administrasi meliputi :
 - a) Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar;
 - b) Verifikasi data ganda;
 - c) Pendaftaran dan penerbitan dokumen dan peristiwa kependudukan lainnya.
 - i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 2) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f angka 2 mempunyai tugas :
- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
 - b. Menyiapkan bahan penyusunan bahan penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;
 - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
 - d. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;

- e. Menyiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- f. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk;
- g. Menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- h. Menyiapkan bahan penyelenggaran pelayanan pendaftaran penduduk dengan sistem administrasi meliputi :
 - a) Pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi warga negara indonesia dan orang asing;
 - b) Pendaftaran dan penerbitan dokumen pindah datang bagi warga negara indonesia dan orang asing antar kota/kabupaten/provinsi/ negara;
 - c) Pendaftaran dan penerbitan dokumen dan peristiwa kependudukan lainnya.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya

Pasal 9

- 1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil yang meliputi menyusun

dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- b. Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil skala daerah;
- c. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisai, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil skala daerah;
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil skala daerah;
- e. Pemantauan dan evaluasi serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil skala daerah;
- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan dan pencatatan sipil skala daerah;
- g. Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil skala daerah;

- h. Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan sistem administrasi kependudukan skala daerah meliputi :
 - b) Pencatatan Kelahiran;
 - c) Pencatatan Lahir Mati;
 - d) Pencatatan Perkawinan;
 - e) Pencatatan Perceraian;
 - f) Pencatatan Kematian;
 - g) Pencatatan Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak;
 - h) Pencatatan Perubahan Nama;
 - i) Pencatatan Perubahan status Kewarganegaraan;
 - j) Pencatatan peristiwa penting lainnya;
 - k) Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
 - l) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
 - m) Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
- i. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 10

- 1) Seksi Kelahiran dan Kematian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 1 mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- b. Menyiapkan bahan penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
- d. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
- e. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
- f. Menyiapkan bahan pembinaan dan mengembangkan sumber daya manusia pengelola pelayanan dan pencatatan kelahiran dan kematian;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian;
- h. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan sistem administrasi kependudukan meliputi :
 - a) Pencatatan Kelahiran;
 - b) Pencatatan Lahir Mati;
 - c) Pencatatan Kematian;
 - d) Pencatatan Perubahan Nama;
 - e) Pencatatan peristiwa penting lainnya;

- f) Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
 - g) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
 - h) Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Layanan Pencatatan Sipil dengan tugas dan fungsinya.
- 2) Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 2, mempunyai tugas :
- a. Menyiapkan bahan pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
 - b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan;
 - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan;
 - d. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan;
 - e. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan;

- f. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan dan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan;
- h. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan sistem administrasi kependudukan meliputi :
 - a) Pencatatan Perkawinan;
 - b) Pencatatan Perceraian;
 - c) Pencatatan Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak;
 - d) Pencatatan Perubahan Nama;
 - e) Pencatatan Perubahan status Kewarganegaraan;
 - f) Pencatatan peristiwa penting lainnya;
 - g) Pencatatan perubahan dan pembatalan akta;
 - h) Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
 - i) Penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 7

- 1) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c mempunyai tugas

melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- b. Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- c. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- e. Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- f. Pembangunan data kependudukan daerah;
- g. Penyajian dan diseminasi informasi kependudukan;

- h. Perlindungan data pribadi penduduk pada database kependudukan daerah;
- i. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- j. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola sistem informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- k. Pengawasan atas pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- l. Pengolahan dan penyajian data atas indikator kependudukan skala daerah;
- m. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- n. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 8

- 1) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :
 - a. Menyiapkan bahan penetapan kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

- d. Menyiapkan bahan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- e. Menyiapkan bahan pelaksanaan pembangunan data kependudukan Daerah;
- f. Menyiapkan bahan penyajian dan diseminasi informasi kependudukan;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan perlindungan data pribadi penduduk pada database kependudukan Daerah;
- h. Menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola Sistem informasi administrasi kependudukan skala Daerah;
- i. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan skala Daerah;
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan penetapan kebijakan Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;

- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- d. Menyiapkan bahan pembangunan replikasi data kependudukan di Daerah;
- e. Menyiapkan bahan pembangunan data kependudukan Daerah;
- f. Menyiapkan bahan penyajian dan diseminasi informasi penduduk;
- g. Menyiapkan bahan perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan Daerah;
- h. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala Daerah;
- i. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala Daerah;
- j. Menyiapkan bahan pengolahan dan penyajian data atas indikator kependudukan skala Daerah;
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2. Temuan Data Penelitian

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

4.2.1.1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dimana sebuah inovasi harus memiliki keunggulan serta nilai lebih dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Sebuah nilai kebaruan yang selalu ada dan melekat dalam inovasi baru yang menjadi ciri-ciri untuk membedakannya antar inovasi (baik inovasi lama maupun inovasi yang terbaru). Keuntungan relatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah keunggulan serta nilai lebih yang didapatkan dari adanya inovasi e-Klampid adalah pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah diakses untuk masyarakat karena tidak perlu datang ke kantor (melalui online) hemat waktu, pelayanan yang lebih cepat, pelayanan cukup sehingga masyarakat di Kota Surabaya merasa diberi suatu kemudahan dalam pengurusan dokumen-dokumen administrasi kependudukannya. Untuk mengetahui sebuah keunggulan serta nilai lebih dalam program e-Klampid peneliti melakukan wawancara dengan 3 informan penelitian, dengan berbagai pertanyaan sebagai berikut :

Pertanyaan 1 : Menurut pendapat bapak apakah keunggulan dari aplikasi e-Klampid ini ?

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“keunggulannya masyarakat tidak perlu datang ke kantor dispenduk, kelurahan atau kecamatan hanya cukup dirumah saja sudah bisa langsung mengakses melalui website. Apalagi disaat pandemic covid ini kan lockdown dan setiap instansi menerapkan wfh (work from home) jadi masyarakat masih bisa mengurus dokumen kependudukan yang diperlukan secara online” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan bagian Kepala Sub Bagian
Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Surabaya, berikut petikan wawancaranya :

“gini mbak keunggulan dalam program e-Klampid ini sangat mempercepat proses layanan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan saya seperti masyarakat juga merasa cukup puas dengan adanya program e-Klampid ini karena sistem pelayanannya sangat mudah diakses” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat satu
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya,
berikut petikan wawancara :

“iya mas, bagi saya keunggulan dari e-klampid ini sangat terlihat ya dalam artian seperti pelayanannya cukup cepat proses verifikasi datanya lumayan cepat juga seperti tiga sampai tujuh hari setelah itu data kita sudah terverifikasi dan kita tinggal melakukan ke proses selanjutnya dan dengan adanya e-klampid ini saya sebagai masyarakat juga merasa sangat terbantu dan cukup dimudahkan dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat dua Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut
petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“menurut saya mas dengan adanya program e-Klampid ini sudah sangat membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan sekarang masyarakat

merasakan sebuah kepuasan tersendiri dengan pelayanan yang ada di dispendukcapil kota Surabaya ini sehingga keberadaan e-Klampid ini dapat memberikan suatu keuntungan relatif untuk pemohon serta petugas di dispendulcapil kota surabaya serta memperoleh keunggulan dan nilai keterbaruan bagi masyarakat kota Surabaya” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat tiga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“begini mas, dengan adanya e-klampid di dispendukcapil kota Surabaya ini sudah dapat memberikan sebuah keuntungan relative bagi pemohon / masyarakat ataupun petugas dan juga sudah memberikan sebuah keunggulan, nilai lebih, serta nilai keterbaruan dari e-klampid untuk masyarakat maupun petugas dari pelayanan itu sendiri selain itu e-klampid juga sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen-dokumen administrasi kependudukannya” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat empat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“kalau menurut saya gini mas, dengan adanya program e-klampid di dispendukcapil kota surabaya ini sudah cukup memudahkan bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukannya dan e-klampid ini juga memberikan keunggulan, nilai lebih serta nilai keterbaruan bagi petugas pelayanan dan pemohon/masyarakat di dispendukcapil” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat lima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“bagi saya mas, untuk program e-klampid ini sudah sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan serta dapat memberi keunggulan, nilai lebih, dan nilai keterbaruan bagi seluruh masyarakat, sehingga dengan adanya e-klampid ini juga dapat memberikan suatu keuntungan relative bagi pemohon/masyarakat maupun petugas pelayanan

didispendukcapil kota Surabaya” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)



4.2 Aplikasi Pendaftaran Kependudukan

Sumber : <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>

Kesimpulan 1 : Dari jawaban 6 (enam) informan dalam konteks *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dari pertanyaan 1 (satu) “Menurut pendapat bapak apakah keunggulan dari aplikasi e-Klampid ini?” dapat di simpulkan bahwa hampir semua jawaban informan itu sama yaitu e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah memiliki tiga nilai yaitu keunggulan, nilai lebih, serta nilai keterbaruan, sehingga e-Klampid ini sudah sangat memudahkan masyarakat kota Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukannya. e-Klampid ini juga memberikan suatu keuntungan relatif bagi pemohon/masyarakat

maupun petugas pelayanan. Dari kesimpulan ini peneliti akan melakukan perbandingan antara penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang sekarang, bahwa penelitian sebelumnya banyak kendala yang dihadapi oleh para petugas pelayanan di Dispendukcapil kota Surabaya maupun masyarakat karena sistem e-Klampid ini masih baru dan khususnya salah satu hambatan adalah banyaknya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi e-klampid ini. Untuk penelitian yang sekarang peneliti menemukan informasi bahwa e-klampid sekarang ini khususnya di Dispendukcapil Kota Surabaya sudah sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukannya, selain itu e-klampid ini juga sudah memiliki keunggulan, nilai lebih, dan nilai keterbaruan karena proses pelayanannya cukup cepat.

Pertanyaan 2 : Apa saja yang menjadi keterbaruan yang disediakan pada aplikasi e-klampid ini?

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“dalam keterbaruan yang ada di e-klampid sudah menyediakan enam item pelayanan yaitu pengurus akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian. Pada tahun 2015 e-klampid hanya menyediakan empat item pelayanan yaitu akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, dan tahun 2016 e-klampid menambah lagi dua item pelayanan yaitu akta perkawinan dan akta perceraian sehingga e-klmpid menjadi

enam item pelayanan yang sudah di sediahkan.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan bagian Kepala Sub Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancaranya :

“seperti ini mas, dalam aplikasi e-Klampid atau elektronik lahir,mati,pindah, datang ini memiliki keterbaruan yaitu menyediakan enam item pelayanan dan e-Klampid dan sudah di dukung oleh mesin e-Kios yang di buat oleh pihak Dspendukcapil Kota Surabaya dan Diskominfo kota Surabaya. Enam item pelayanan tersebut diantaranya akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian. Dalam e-klampid ini sudah sanagat memudahkan dan membantu masyarakat dalam mengurus adaministrasi kependudukanya”. (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara :

“jadi gini mas, dengan adanya keberadaan e-klampid ini sudah sangat memudahkan masyarakat kota Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukan,e-klampid yang memiliki nilai keterbaruan yaitu di dukung oleh mesin e-Kios. Dalam e-klampid ini juga sudah menyediakan enam item pelayanan”. (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat dua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“untuk e-klampid salah satu inovasi terbaru dari pemerintah kota Surabaya dan e-klampid ini juga sudah menyediakan enam item pelayanan di antaranya akta. kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta peceraian. Dengan adanya e-klampid ini sudah membantu dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukanya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat tiga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“menurut saya gini mas, dalam aplikasi e-klampid ini kan mempunyai keterbaruan karena mesin di dukung oleh mesin e-Kios dan sudah tersedia enam item pelayanan dan sudah memudahkan masyarakat Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukannya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat empat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“menurut saya itu gini mas, e-klampid itu salah satu program dari pemerintah kota Surabaya. Keunggulan dari e-klampid ini memiliki keterbaruan yaitu di didukung oleh mesin e-Kios dan e-klampid ini menyediakan enam item pelayanan di antaranya akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat lima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“untuk e-klampid merupakan salah inovasi terbaru dari pemerintah kota Surabaya dan e-klampid ini juga sudah menyediakan enam item pelayanan di antaranya akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar secara online, akta perkawinan dan akta perceraian, .Dengan e-klampid ini sudah banyak membantu dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasikependudukannya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kesimpulan 2 : Berdasarkan hasil jawaban dari 6 informan yang peneliti wawancara dapat di simpulkan bahwa untuk program e-klampid di Dispendukcapil ini memiliki nilai keterbaruan karena e-klampid ini di dukung oleh peralatan e-Kios dan *Broadband*

Learning Center (BLC). Dan tidak hanya itu e-klampid ini telah menyediakan enam item pelayanan di antaranya akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian. Dan pada tahun 2015 e-Klampid ini hanya menyediakan empat pelayanan yaitu akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, dan pindah keluar, tapi pada tahun 2016 e-klampid mengalami perkembangan dan menambah dua item pelayanan lagi yaitu akta perkawinan dan akta perceraian secara online.

Kesimpulan akhir: Jadi dari dua pertanyaan yang di jawab oleh enam informan itu bisa di simpulkan bahwa berdasarkan hasil temuan diatas menyatakan bahwa dengan adanya program e-klampid ini sudah sangat meningkatkan kemudahan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, karena dalam hal ini program e-klampid sudah banyak membantu masyarakat, tidak berbelit-belit dan sudah terbukti dapat memberi suatu keuntungan relatif bagi pemohon maupun petugas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. e-klampid ini juga lebih efektif dan efisien yang mana dalam hal ini masyarakat tidak bolak-balik untuk mengurus administrasi kependudukannya, dan tidak memakan waktu yang sangat lama. Dulu sebelum ada aplikasi e-klampid ini dalam pengurusan administrasi kependudukan menyebabkan

penumpukan arsip, ketidakjelasan waktu, selalu padat setiap hari kerja dan selalu ada antrian panjang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Untuk pengurusan akta kelahiran saja bisa 2-3 minggu baru jadi. Sehingga itu berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 75 Tahun 2011 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi yaitu e-klampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) untuk mengatasi masalah yang ada sebelumnya. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam pelayanan administrasi kependudukan, meminimalisir penumpukan arsip, meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan mempermudah pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan update data. Untuk itu dengan adanya program e-klampid ini masyarakat Surabaya sangat puas, karena dalam hal pengurusan administrasi kependudukannya tidak membutuhkan waktu yang lama, bahkan dalam 7 hari kerja administrasi kependudukan yang di urus masyarakat sudah ada yang jadi, contohnya akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, pindah datang, surat perkawinan, perceraian dan lain-lain. Sehingga itu masyarakat Kota Surabaya dengan cepat menerima adanya program e-klampid ini.

Adapun dari temuan penelitian diatas bahwa dalam keuntungan relatif ini memiliki 2 nilai yaitu:

1. 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.

2. 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*.

4.2.1.2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian yaitu tingkat kesesuaian dengan nilai (values), pengalaman baru dan kebutuhan dari penerima. Inovasi ini juga mempunyai sifat yang kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi

yang digantinya. Sehingga dalam hal ini dimaksudkan supaya inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama bisa menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Sehingga itu juga dapat memudahkan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Kesesuaian yang di maksud peneliti adalah bahwa e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Untuk mengetahui *Compatibility* (Kesesuaian) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, maka peneliti melakukan penelitian dengan beberapa informan yaitu :

Pertanyaan 1 : Menurut pendapat bapak/ibu apakah inovasi e-Klampid ini sudah sesuai dengan inovasi terdahulu ?

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“Menurut saya gini mas, untuk inovasi e-kampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah sesuai dengan inovasi terdahulu, maksudnya inovasi e-klampid yang sekarang ini sudah tetap sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku dalam pelayanan. Apalagi sekarang ini serba IT semua, sehingga mau tidak mau masyarakat juga harus mengikuti apa yang menjadi aturan dari pemerintah Kota Surabaya maupun pemerintah dari Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. gitu sih menurut saya mas". (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan bagian Kepala Sub Bagian

Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya, berikut petikan wawancaranya :

"jadi gini ya mas, inovasi e-Klampid merupakan salah satu terobosan dari pemerintah kota surabaya, sehingga inovasi ini tujuannya untuk memudahkan masyarakat Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Untuk itu inovasi e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah tetap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah berlaku dalam pelayanan. sehingga dengan adanya e-klampid ini masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukannya". (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat satu Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut

petikan wawancara yang peneliti lakukan:

"jadi gini mas, inovasi e-klampid ini merupakan salah satu terobosan dari pemerintah kota surabaya, sehingga inovasi ini tujuannya untuk memudahkan masyarakat Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Untuk itu inovasi e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah tetap sesuai dengan SOP yang sudah berlaku dalam proses pelayanan, sehingga dengan adanya e-klampid ini masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukannya". (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat dua Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut

petikan wawancara yang peneliti lakukan:

"iya mas, inovasi e-klampid yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah sesuai dengan Tata cara, mekanisme pelayanan yang berlaku diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) juga mengacu pada Permendagri yang berlaku. Dan inovasi e-klampid ini juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di Dinas

*Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.”
(Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)*

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat tiga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“menurut saya gini mas ya, inovasi e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Jadi dengan adanya program e-klampid ini sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat empat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“untuk program e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat lima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“jadi, inovasi e-klampid ini sangat mudah, akurat dan cepat diakses oleh masyarakat kota Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukannya, sehingga masyarakat tidak kesulitan lagi untuk mengurus administrasi kependudukan dan e-Klampid ini sudah sesuai dengan ketentuan SOP (Standar Operasional Prosedur).” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kesimpulan 1. Dari enam informan temuan jawaban di atas semua jawaban hampir sama sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa program e-klampid ini sudah sesuai SOP (Standar

Operasional Prosedur) pelayanan yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam program e-klampid ini tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus administrasi kependudukannya, karena cara mengaksesnya sangatlah mudah, akurat dan cepat, sehingga masyarakat kota Surabaya merasa puas dengan adanya program e-klampid yang telah disediakan.

Pertanyaan 2 : Menurut pendapat bapak/ibu apakah aplikasi e-klampid ini juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“jadi dengan adanya inovasi e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini bahwa pada dasarnya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selama ini masyarakat kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukannya. Kini dengan kehadiran e-klampid dengan mudah mengaksesnya secara online bisa dari rumah. Di dalam e-klampid ini sudah tersedia enam item pelayanan”.
(Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan bagian Kepala Sub Bagian Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancaranya :

“jadi gini ya mas, inovasi e-klampid ini merupakan salah satu terobosan dari pemerintah kota surabaya, sehingga inovasi ini tujuannya untuk memudahkan masyarakat Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Untuk itu inovasi e-klampid di dispendukcapil ini sudah tetap sesuai dengan SOP yang sudah berlaku dalam pelayanan. sehingga dengan adanya

e-Klampid ini masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukannya”. (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“iya mas untuk program e-klampid ini sangat mudah dan cepat ketika di akses oleh masyarakat, dalam e-klampid ini juga bisa diakses dari rumah dan dimana saja dan juga telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat dua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“jadi dalam keberadaan e-klampid di dispendukcapil ini sangat memudahkan dan membantu masyarakat supaya masyarakat bisa puas dengan sistem pelayanan dari petugas e-klampid di tugaskan untuk membantu masyarakat dalam mengupload data dan e-klampid ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat tiga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“jadi gini mas, inovasi e-klampid ini merupakan inovasi terbaru dari Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mengurus administrasi kependudukan masyarakat kota Surabaya. inovasi e-klampid ini sangat mudah, cepat dan akurat, sehingga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat empat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“kalau setau saya mas, program e-Klampid ini kan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan masyarakat juga merasa puas

dengan sistem pelayanan dari petugas Dispendukcapil yang membantu masyarakat dalam mengupload data ke dalam e-klampid.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat lima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan:

“untuk program e-klampid di dispendukcapil ini sudah sangat memudahkan masyarakat serta program e-Klampid sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang sebelumnya kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukannya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kesimpulan 2. Dari temuan tujuh informan penelitian dapat disimpulkan bahwa dari semua jawaban yang hampir sama, karena pada dasarnya e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta masyarakat dengan mudah mengakses administrasi kependudukannya melalui program e-klampid ini. Sebelum adanya e-klampid untuk mengurus akta saja membutuhkan waktu yang sangat lama bahkan 2-3 Minggu, tapi sekarang dengan hadirnya e-klampid ini masyarakat tidak kesulitan lagi untuk mengurus administrasi kependudukannya.

Kesimpulan Akhir: Jadi dari dua pertanyaan yang sudah di jawab dari tujuh informan di atas peneliti akan menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, keberadaan e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya ini sudah sesuai dengan inovasi terdahulu, maksudnya sudah tetap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP),

dan juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya program e-klampid ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sudah sangat memudahkan dan membantu masyarakat Surabaya dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. e-klampid merupakan salah satu inovasi terbaru dari pemerintah kota surabaya, yang mana tujuannya untuk memudahkan seluruh masyarakat kota surabaya. Didalam e-klampid ini tersedia enam pelayanan yaitu akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, pindah datang, perkawinan, dan perceraian. Pada dasarnya dimana e-klampid ini di akses secara *online*, bahkan masyarakat Surabaya dalam mengakses administrasi kependudukannya bisa dari rumah saja tanpa perlu datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya.

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

1. 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.

2. 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.

4.2.1.3. Complexity (Kerumitan)

Kompleksitas adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dipahami dan digunakan oleh pengadopsi dan ada juga yang sebaliknya. Karena semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Dengan sifat yang baru maka suatu inovasi juga mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dengan demikian, sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik lagi, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Untuk mengetahui kerumitan e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya peneliti melakukan penelitian dengan beberapa informan yaitu:

Pertanyaan 1 : Apakah aplikasi e-klampid ini mengalami kerumitan ketika mengakses administrasi kependudukan ?

Peneliti melakukan wawancara dengan Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Berikut kutipan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“gini ya mas, untuk penggunaan program e-Klampid yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini tidak terdapat kerumitan, artinya penggunaan inovasi e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini lebih memudahkan masyarakat. Namun masih terdapat masyarakat Benowo yang kurang memiliki pengetahuan terhadap teknologi, sehingga tidak dapat mengoperasikan inovasi e-Klampid. Akan tetapi cara tersebut telah ditangani dengan baik, karena terdapat petugas yang membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan inovasi e-Klampid” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan bagian Kepala Sub Bagian

Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya, berikut petikan wawancaranya :

“menurut saya begini mas. Untuk program e-Klampid ini tidak ada kerumitan ketika masyarakat yang mengakses atau mengupload data kependudukannya ke dalam aplikasi e-Klampid ini. Hanya saja yang menjadi kendala masyarakat adalah kouta internet yang terbatas ketika mengakses e-Klampid dari rumah, dan juga ada masyarakat yang minim pengetahuan terhadap teknologi. Tetapi untuk kendala tersebut masyarakat bisa data langsung ke Dispendukcapil Kota Surabaya agar bisa di bantu oleh petugas pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat satu, Berikut petikan dari wawancaranya :

“menurut saya gini mas, progarm e-Klampid yang ada di Dispendukcapil Kota Surabaya tidak ada kerumitan maka, artinya e-Klampid ini sangat memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukannya. Sehingga dengan adanya aplikasi e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya ini masyarakat tidak akan kesulitan lagi dalam mengurus administrasi kependudukannya. Progam e-Klampid ini bisa memimalisir penumpukan arsip serta antrian di Dispendukcapil Kota Surabaya serta tidak membutuhkan waktu yang sangat lama.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat

kedua, berikut kutipan dari wawancara yang peneliti lakukan :

“menurut saya sih, dengan adanya program e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya sudah sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat pindah datang serta surat pindah keluar. Dalam program e-Klampid ini tidak ada kerumitan ketika masyarakat sedang mengupload data. Dan masyarakat sekarang juga bisa mengakses e-Klampid secara online, baik itu dari rumah ataupun berada di mana saja. Jika ada masyarakat yang kesulitan atau belum tau cara mengakses e-Klampid, maka masyarakat bisa datang langsung ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya ataupun di kecamatan tempat mereka tinggal agar mendapatkan bantuan untuk mengakses e-Klampid”. (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara berikutnya kepada

masyarakat ketiga, berikut adalah kutipan dari wawancaranya :

“menurut saya singkat saja mas, dalam program e-Klampid ini tidak ada kerumitan sedikitpun bagi saya, tetapi mungkin jika ada masyarakat lain yang kesulitan ya bisa datang langsung saja ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya agar mendapat bantuan untuk mengakses e-Klampid. “ (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara berikutnya kepada masyarakat keempat, berikut petikan dari wawancara yang peneliti lakukan :

“baik begini mas menurut saya, selama saya menggunakan program e-Klampid ini saya tidak pernah mengalami kerumitan atau kesulitan pada saat saya mengaksesnya serta cara mengaksesnya juga cukup mudah karena masyarakat bisa mengakses secara online dan tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya atau kantor Kecamatan.”
(Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Wawancara selanjutnya dilakukan peneliti kepada masyarakat kelima, berikut adalah kutipan dari wawancaranya :

“menurut saya begini mas, untuk hal kerumitan atau kesulitan dalam proses mengakses program e-Klampid tidak ada, justru e-Klampid ini sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukannya dan untuk waktu juga cukup cepat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kesimpulan 1. Dari pertanyaan pertama diatas peneliti dapat menyimpulkan 7 jawaban dari informan, bahwa pada dasarnya program e-Klampid tidak memiliki suatu kerumitan apapun ketika pemohon/masyarakat mengakses e-Klampid, tetapi jika ada masyarakat yang kesulitan atau kurang memahami tentang teknologi bisa datang langsung ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya atau juga bisa datang ke kecamatan tempat mereka tinggal, agar masyarakat dapat di berikan bantuan dari petugas pelayanan untuk cara mengakses maupun mengupload data dalam program e-Klampid. Inovasi atau terobosan ini tentunya sangat memudahkan masyarakat, dari pertanyaan pertama ini peneliti akan melakukan perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan

penelitian yang sekarang. Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa dari e-Klampid ini banyak masyarakat kota Surabaya yang kurang memahami teknologi, sehingga banyak masyarakat yang tidak bisa mengupload data administrasi kependudukannya. Dan untuk penelitian yang sekarang berdasarkan temuan di lapangan program e-Klampid ini sudah diatasi dengan baik oleh para petugas pelayanan untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan di kota Surabaya.

Pertanyaan 2 : Apa yang menjadi faktor penghambat dalam program e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya ?

Untuk yang pertama peneliti melakukan wawancara kepada Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan dari wawancara yang dilakukan peneliti :

“begini mas, untuk e-Klampid di Dispendukcapil kota Surabaya ini tidak terdapat faktor penghambat bagi masyarakat yang paham cara mengaksesnya, Walaupun masih ada masyarakat yang masih kesulitan atau kurang mengerti cara mengakses e-Klampid ini, akan tetapi hal ini sudah diatasi dengan baik karena ada petugas pelayanan yang bisa membantu masyarakat dalam mengupload data dan mengajarkan cara mengakses e-Klampid ini.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Sub Bagian Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan wawancaranya :

“jadi begini mas, dengan adanya e-Klampid ini tidak menyulitkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, surat pindah keluar, akta

perkawinan serta akta perceraian secara online. Justru dengan adanya program e-Klampid ini sudah sangat memudahkan masyarakat kota Surabaya. Jadi untuk faktor penghambat saya rasa tidak ada.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat satu,

berikut petikan wawancaranya :

“begini mas, untuk program e-Klampid tidak ada faktor penghambat ya sepertinya, tetapi e-Klampid justru sangat memudahkan masyarakat untuk mengurus berkas atau dokumen administrasi kependudukannya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat

kedua, berikut kutipan wawancaranya :

“jadi begini menurut saya mas, e-Klampid ini merupakan program dari pemerintah kota Surabaya yang di buat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Dan e-Klampid ini menurut saya tidak ada hambatan ketika pemohon atau masyarakat ketika mengaksesnya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Wawancara selanjutnya dilakukan peneliti kepada masyarakat

ketiga, berikut kutipan dari wawancaranya :

”gini mas yang saya tahu, program e-Klampid ini merupakan program untuk mengurus administrasi kependudukannya, dan selama ini e-Klampid tidak memiliki suatu hambatan.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada masyarakat

keempat, berikut petikan wawancaranya :

“begini kalau menurut saya mas, untuk program e-Klampid di Dispendukcapil kota Surabaya selama ini tidak ada hambatan sama sekali ketika pemohon atau masyarakat mengaksesnya, justru dengan adanya e-Klampid ini untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat

kelima, berikut kutipan wawancaranya :

“menurut saya begini mas, program e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya ini tidak memiliki faktor penghambat, dan e-Kampid ini juga cukup mudah untuk diakses oleh masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukannya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kesimpulan 2. Dari 7 jawaban dari informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa e-Klampid tidak memiliki hambatan apapun dalam proses mengaksesnya, walaupun masih ada masyarakat yang tidak mengerti tentang teknologi ini, akan tetapi hal ini sudah dapat diatasi dengan baik oleh petugas pelayanan. Jika masyarakat mengalami kesulitan atau belum mengerti tentang cara akses e-Klampid ini bisa datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meminta bantuan agar bisa mengakses e-Klampid. Oleh karena itu dengan adanya trobosan program e-Klampid ini masyarakat tidak lagi kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukannya. Dari pertanyaan yang kedua ini peneliti akan melakukan perbandingan antara penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang sekarang, untuk penelitian sebelumnya program e-Klampid ini memiliki faktor penghambat yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengerti dengan teknologi. Dan untuk penelitian sekarang peneliti tidak menemukan faktor penghambat dari program e-Klampid ini, karena masyarakat Kota Surabaya sekarang ini sudah banyak yang bisa menggunakan e-Kampid dengan baik dalam mengurus administrasi kependudukannya.

Kesimpulan Akhir. Dari dua pertanyaan diatas, peneliti melakukan penyimpulan akhir bahwa berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dari 7 informan diatas, bahwa 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.

4.2.1.4. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Suatu hasil inovasi juga harus didapat dan diamati oleh orang lain baik dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Kemudahan yang diamati dimaksudkan yaitu 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 bisa dirasakan oleh masyarakat dan dapat untuk mengetahui kemudahan yang diamati oleh pihak pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu:

Pertanyaan 1 : Menurut pendapat bapak apa yang menjadi kemudahan pelayan dengan adanya aplikasi e-Klampid ?

Untuk yang pertama peneliti melakukan wawancara kepada Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan dari wawancara yang dilakukan peneliti :

“jadi seperti ini mas, dalam kemudahan yang diamati bahwa inovasi e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah dapat diamati untuk hasilnya dimana inovasi e-klampid sudah mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan masyarakat kota Surabaya. Dan inovasi e-klampid ini juga sudah mengasihkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya artinya sudah mengurangi atriian panjang di Dispendukcapil kota Surabaya”.
(Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Sub Bagian Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berikut kutipan wawancaranya :

“menurut saya inovasi e-klampid di Dispendukcapil kota Surabaya ini masyarakat dapat mengamati sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang telah didaftarkan yaitu dengan cara mengakses web <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id> dengan memilih pilihan monitoring” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat satu, berikut petikan wawancaranya :

“menurut saya sebagai masyarakat itu dengan adanya inovasi e-klampid di dispendukcapil sudah memepermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan”. (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat dua, berikut petikan wawancaranya :

“gini mas, kalau di amati dari pelayanannya e-klampid bekerja sangat mudah karena sistem pelayanan yang tidak menyulitkan masyarakat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat tiga, berikut petikan wawancaranya :

“jadi gini mas untuk inovasi e-klampid ini sangat memudahkan masyarakat surabaya dalam mengurus administrasi kependudukannya seperti akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain. Dan untuk pelayanannya e-klampid ini sangat cepat, mudah dan akurat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat empat, berikut petikan wawancaranya :

“begini mas, kalau diamati untuk pelayanannya e-klampid ini tidak akan menyulitkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Sehingga masyarakat dengan

mudah untuk mengaksesnya.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat lima, berikut petikan wawancaranya :

“jadi begini mas, untuk e-klampid ini kan jika dilihat dari cara kerjanya ternyata e-klampid ini sangat bekerja dengan baik karena sangat memudahkan masyarakat surabaya dalam hal mengurus administrasi kependudukannya yang mana e-klampid ini diakses secara online yaitu bisa di akses dari rumah saja atau dimana pun masyarakat berada”. (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kesimpulan 1. Berdasarkan jawaban dari 7 informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari segi pelayanan e-Klampid ini sangat memudahkan masyarakat kota Surabaya dan dari segi pelayanan petugas juga sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukannya.

Dari pertanyaan pertama ini peneliti akan melakukan perbandingan antara penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang sekarang bahwa e-Klampid ini sejak dulu hingga sekarang ini sudah sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukannya karena sistemnya yang sangat cepat dan mudah di pahami.

Pertanyaan 2 : Menurut pandangan bapak/ibu sudah sejauh mana perkembangan program e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya ?

Untuk yang pertama peneliti akan melakukan wawancara dengan Koordinator Call Center Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil kota Surabaya, berikut kutipan dari wawancaranya

:

“begini mas, untuk perkembangan e-Klampid di kota Surabaya selama ini sangat baik, salah satu nya adalah bertambahnya program yang awalnya hanya Lampid (lahir,mati,pindah,datang) berubah menjadi Klampid (kawin,cerai,lahir,mati,pindah,datang) pada tahun 2019.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti akan melakukan wawancara berikutnya kepada

Kepala Sub Bagian Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil kota Surabaya, berikut kutipan dari wawancaranya

:

“begini mas, untuk tahap perkembangan e-Klampid di Kota Surabaya ini sudah berjalan dengan baik, apalagi ada tambahan aplikasi untuk mengurus berkas lain terutama yang baru ada pengurusan untuk akte perkawinan dan perceraian. Dulu Ketika 2014 belum ada namun di 2019 mulai di tambahkan untuk pengurusan itu dan Namanya pun juga sudah berubah menjadi e-Klampid.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat

satu, berikut kutipan dari wawancaranya :

“jadi gini mas, untuk e-klampid ini tahap perkembangannya sudah berjalan dengan lancar tanpa memiliki hambatan dalam mengupload data administrasi kependudukan seperti akta daan semoga e-klampid kedepan tetap menjadi yang terbaik untuk masyarakat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dua,

berikut kutipan dari wawancaranya :

“gini mas untuk e-klampid ini kan sudah mengatasi masalah sebelumnya jadi dengan adanya e-klampid membuat masyarakat mudah dalam mengurus administrasi kependudukan serta tahap perkembang e-klampid selama di Dispendukcapil ini

tidak memiliki hambatan.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat tiga, berikut kutipan dari wawancaranya :

“ya mas, selama menggunakan e-klampid ini sangat mudah dan sangat cepat dalam proses pelayanannya karena dalam e-klampid ini tersedia enam item pelayanan sehingga tahap perkembangan sangat berjalan dengan baik.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat empat, berikut kutipan dari wawancaranya :

“dalam tahap perkembangan e-klampid ini sangat berjalan dengan lancar dan tidak mengalami kendala sama sekali dan juga dalam e-klampid sudah banyak masyarakat yang menggunakan.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Dan terakhir peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat lima, berikut kutipan dari wawancaranya :

“jadi mas program e-klampid ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan dalam sistem e-klampid sangat mudah dan prosesnya sangat cepat.” (Wawancara Jumat, 28 Januari 2022)

Kesimpulan 2. Dari temuan penelitian tersebut peneliti akan menyimpulkan hasil wawancara dengan tujuh informan diatas, bahwa dari semua jawaban yang ada mengatakan bahwa untuk tahap perkembangan e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah berjalan dengan lancar, karena dari sistem pelayanan e-klampid ini sudah sangat membantu dan memudahkan masyarakat yang mengurus administrasi kependudukannya sehingga e-klampid ini cara bekerjanya sangat mudah diakses, prosesnya cepat dan akurat.

Kesimpulan Akhir: Berdasarkan hasil wawancara dilapangan dari tujuh temuan informan diatas maka peneliti akan menyimpulkan bahwa dari dimensi *Observability* (Kemudahan Diamati) pada dasarnya Inovasi e-klampid telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui sejauh mana proses pelayanan yang telah didaftarkan. Serta penerapan dalam inovasi e-klampid ini dapat menjadikan masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mengurus dokumen kependudukannya. Untuk tahap perkembangan e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini dapat berjalan dengan lancar dan sistem pelayanan yang sangat memudahkan masyarakat daengan cepat di proses serta datanya sangat akurat.

Inovasi dapat diamati hasilnya, dalam artian suatu inovasi harus dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan hasil dari pengamatan di lapangan, inovasi e-klampid ini mulai menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya, yaitu dapat mengurangi jumlah antrian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Inovasi e-klampid juga dapat memberikan kecepatan dalam hal penerbitan dokumen kependudukan jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Hal tersebut membuktikan bahwa inovasi e-klampid dapat dengan mudah untuk diamati.

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

1. 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.

2. 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 diatas, 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.

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

4.2.2.1. Faktor Pendukung dalam Penerapan Prinsip Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya

1. 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.

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.

4.2.2.2. 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 disama ratakan. 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 menghimbaukan kepada masyarakat supaya bisa datang langsung dan di bantu oleh para petugas pelayanan dalam hal mengupload data kependudukanya.

Berikut penjelasan sebelum adanya program e-Klampid dan sesudah adanya programe-Klampid :

Tabel 4.12

Matriks sebelum dan sesudah adanya program e-Klampid

Sebelum Adanya Program e-Klampid	Sesudah Adanya Program e-Klampid
Adanya antrian panjang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota	Tanpa antri cukup mengurus melalui website (online)

Surabaya	
Datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
Pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya prosesnya cukup lama dan harus bolak-balik ke kantor	Proses pengurusan tidak lama dan tidak harus bolak-balik ke kantor

Sumber : Data Primer di Olah

Berikut Matriks tentang prinsip good governance dan teori

Edwards:

Tabel 4.13

Matriks tentang prinsip good governance dan teori Edwards

Prinsip Good Governance	Struktur Birokrasi	Komunikasi	Sumberdaya	Disposisi
Akuntabilitas	Mampu memberikan pelayanan dengan baik dan bertanggung jawab karena keberhasilan layanan e-klampid ini sangat terlihat	-	-	-

	dari banyaknya masyarakat yang menggunakan e-klampid dan itu semua terbukti karena berkurangnya masyarakat yang datang langsung ke Dispendukcapil			
Transparansi	-	-	Layanan e-Klampid ini sudah jelas sangat terbuka karena masyarakat sangat banyak selalu yang menggunakan layanan ini dan layanan e-Klampid ini berbasis website maka dari itu tentu saja layanan e-Klampid ini layanan terbuka	-
Partisipatif	-	-	-	Untuk partisipasi juga terlihat jelas dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan e-klampid ini
Demokrasi	-	Kantor Dispendukcapil selalu	-	-

		<p>mengadakan sosialisasi dengan masyarakat guna untuk memberikan pengetahuan agar masyarakat mengerti tentang adanya layanan e-klampid dan mengerti tentang tata cara penggunaan e-klampid</p>		
--	--	---	--	--

Sumber : Data Primer di Olah

4.3. Interpretasi Penelitian/Pembahasan

Sumber data yang didapat dalam hasil wawancara dan hasil observasi dilapangan yang berlanjut dengan interpretasi data, bahwa peneliti mencoba untuk membahas makasud dari hasil penelitian ini seobyektif mungkin.

Obyektivitas mempunyai peran yang sangat penting untuk mengambil kesimpulan dari makna sebuah penelitian, agar dapat memberi manfaat untuk kalangan instansi di pemerintah pelaksana kebijakan maupun manfaat untuk kelompok masyarakat. Peneliti sebagai mahasiswa akhir dari fakultas Ilmu Administrasi tentu sangat mendambakan penelitian ini dan dapat menambah ilmu maupun wawasan tentang administrasi publik. Menelaah dari interpretasi data yang ada, berdasarkan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan e-Klampid dimana berisikan bahwa Inovasi pelayanan publik merupakan proses upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk terus memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi menurut Yogi Suwarno dalam bukunya (2008:8) adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya.

Dalam 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, dapat dilakukan untuk pembangunan serta untuk pengembangan suatu inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Melalui inovasi pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi pelayanan e-Klampid yang sifatnya lebih baik untuk meningkatkan pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan dan e-Klampid ini juga sudah tersebar di seluruh wilayah Kecamatan atau Kelurahan Kota Surabaya.

Inovasi e-Klampid ini berbasis *daring* ini melayani enam jenis pelayanan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, surat pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian. Inovasi e-Klampid ini dapat diakses melalui link <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id> dan dapat diharapkan meningkatkan kinerja di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik dan pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Untuk mengetahui sejauhmana tahap perkembangan e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, apakah e-Klampid ini sudah memudahkan masyarakat dalam hal mengurus administrasi kependudukannya. Dalam hal ini peneliti akan membahas melalui 5 (lima) Variabel yang peneliti gunakan yaitu menurut Evert M. Rogers sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008:16-18) yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Observability* (Kemudahan Diamati). Sedangkan untuk menegetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat di paparkan sebagai berikut di bawah ini:

4.3.1. Tahap perkembangan e-klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Bahwa keberadaan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Ada 5 (lima) indikator yang ingin dibahas penelitian ini yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Observability* (Kemudahan Diamati). Indikator-indiktor tersebut dapat menjelaskan sebagai berikut:

- a. Inovasi e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini mempunyai nilai keunggulan dan nilai lebih, nilai kebaharuan 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. Dari segi kecepatan bekerja sebelum adanya inovasi e-Klampid, pelayanan dilakukan dengan cara manual dan menghabiskan banyak waktu apalagi bila dokumen dari masyarakat ada yang kurang. Setelah adanya inovasi pelayanan e-Klampid, pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dapat diurus secara *daring* melalui link <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id> dengan ini pemohon bisa mendaftarkan dan mengunggah berkas persyaratan secara mandiri, lalu memverifikasi berkas ke kecamatan atau kelurahan setempat. Dari segi kemudahan bekerja dalam pelaksanaan inovasi pelayanan e-klampid terdapat beberapa komponen atau fasilitas yang memudahkan proses pelayanan. Komponen-komponen tersebut berupa infrastruktur dan sumber daya manusia. Adanya inovasi pelayanan e-klampid ini masyarakat merasa senang karena proses pelayanan lebih cepat dan termonitor dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya yang mengalami antrian panjang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- b. Inovasi pelayanan e-Klampid ini juga sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang berlaku di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan e-Klampid lahir atas perbaikan dan peningkatan pelayanan yang berdasarkan dari pengalaman di masa lalu. Dengan hadirnya e-Klampid sekarang yang di buat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya ini masyarakat tidak akan kendala lagi dalam mengurus administrasi kependudukannya. Dalam e-Klampid ini tersedia enam item pelayanan pengurusan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat pindah datang dan pindah keluar Inovasi pelayanan e-Klampid dibangun secara bertahap, pada tahun 2014 layanan yang tersedia secara online baru empat jenis pelayanan yaitu pelayanan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang dan pindah keluar yang kemudian disingkat menjadi e-Klampid, sehingga pada tahun 2016 e-Klampid ini dikembangkan lagi menjadi enam jenis pelayanan.

- c. Tingkat kerumitan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak ada, namun saja kalau peneliti lihat masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan teknologi. Akan tetapi untuk mengatasi kendala atau masalah tersebut pemohon bisa datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau ke kantor kecamatan di daerahnya. Karena kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah menugaskan

petugas pelayanan ke setiap kecamatan di kota Surabaya guna untuk membimbing masyarakat yang belum mengerti tentang e-Klampid.

- d. Untuk *Triability* (Kemungkinan Dicoba) bahwa pada dasarnya e-Klampid ini telah dilakukan fase uji coba atau uji publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yaitu untuk fase uji coba pertama kali dilakukan pada tahun 2014 sebelum diluncurkannya e-Klampid. Pada saat itu pelayanan masih terdiri dari empat jenis pelayanan termasuk pelayanan akta kelahiran dan akta kematian. Setelah melakukan fase uji coba e-Klampid akan diluncurkan di setiap kecamatan atau kelurahan kota Surabaya.
- e. Dalam memahami atribut *observability*, inovasi pelayanan e-Klampid juga harus dapat diamati dari segi bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi tersebut. inovasi pelayanan e-Klampid memberikan pengaruh atau dampak yang baik bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun bagi masyarakat. Pengaruh atau dampak tersebut dapat dengan mudah diamati oleh seluruh masyarakat terutama masyarakat kota Surabaya, setelah adanya inovasi pelayanan e-Klampid ini sudah tidak ada lagi antrian panjang untuk mengurus administrasi karena untuk pelayanan ini sudah dilakukan secara *online* melalui inovasi e-Klampid sehingga tidak ada yang membutuhkan loket pelayanan untuk mengurus secara manual. Dengan adanya inovasi e-Klampid ini masyarakat dan petugas Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dengan mudah memantau berkas persyaratan dan proses verifikasi berkas sudah sampai di tahap mana. Berbeda dengan pelayanan manual, petugas akan kesulitan untuk *memonitor* berkas karena berkas berupa *hardcopy* yang menumpuk dengan berkas pemohon lainnya. Lahirnya e-Klampid ini dengan tujuan untuk mengurangi penumpukan arsip yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Tabel 4.14
Interprestasi Data

No	Dimensi	Interprestasi
1.	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	Bahwa dalam adanya 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.
2.	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	Inovasi pelayanan e-Klampid ini juga sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan disertakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
3.	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Tidak terdapat kerumitan, artinya penggunaan inovasi e-Klampid lebih memudahkan masyarakat. namun saja kalau peneliti lihat masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan teknologi. Tetapi untuk kendala tersebut sudah di tangani dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya karena

		terdapat petugas yang siap membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukannya.
4.	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	Inovasi e-Klampid telah dilakukan uji coba pada tahun 2014 oleh fase uji coba atau uji publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dan pada tahun 2014 e-Klampid ini hanya tersedia empat item layanan diantaranya akta kelahiran, akta kematian, pindah, datang, tahun 2016 e-Klampid ini menambahkan lagi 2 item pelayanan yaitu akta perkawinan dan perceraian sehingga jumlah dalam satu aplikasi e-Klampid ini sudah tersedia enam item pelayanan samapai dengan sekarang.
5.	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Dalam 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. Dan inovasi pelayanan e-Klampid memberikan pengaruh atau dampak yang baik bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Kota Surabaya maupun bagi masyarakat. Pengaruh atau dampak tersebut dapat dengan mudah diamati oleh seluruh masyarakat terutama Kota Surabaya.

4.3.2. Faktor pendorong dan pengambat dalam Penerapan Prinsip

Good Governance Pada Layanan E-Klampid Di Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kota Surabaya

Berdasarkan hasil temuan penelitian di lapangan bahwa pada dasarnya e-Klampid yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak terdapat hambatan pada saat masyarakat mengakses e-Klampid ini secara *online* karena dalam 7 hari kerja administrasi kependudukan yang di urus melalui e-Klampid ini ada yang langsung jadi.

Sebelum adanya e-Klampid di Kota Surabaya masyarakat akan kesulitan mengurus administrasi kependudukan yang di lakukan secara manual, ketidakjelasan waktu, antrian panjang yang terjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, tetapi untuk mengatasi hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika membuat membuat program e-Klampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang, kawin, cerai) yaitu berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 75 tahun 2011 untuk mengatasi kendala sebelumnya. Setelah semuanya selesai di lakukan uji coba e-Klampid ini di luncurkan di seluruh Kecamatan atau Kelurahan wilayah Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian dengan beberapa variabel yang dipaparkan diatas maka berikut hal-hal yang mendorong Inovasi pelayanan e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu:

A. Faktor Pendorong

a. Sumber Daya Manusia

Jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai dan adanya sistem 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.

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 menyukseskan inovasi ini adalah handphone dan dapat secara langsung mengakses link <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id> supaya bisa langsung segera diproses dokumennya.

B. Faktor Penghambat

Untuk faktor penghambat e-Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini peneliti melakukan wawancara dengan Koordinator Call Center dan Kepala Sub Bagian 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 disama ratakan. 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 menghimbaukan kepada masyarakat supaya bisa datang langsung dan di bantu oleh para petugas pelayanan dalam hal mengupload data kependudukanya.

BAB V

PENUTUP

5.1. 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 UndangUndang 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 :
- a) 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.

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 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.

5.2. 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 dokumen 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

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

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

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

Elektronik Jurnal

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

Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Melalui Program E- Lampid Ditinjau Dari Perspektif Electrnic Government di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Surabaya. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya.
<http://jakkp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakkp/article/view/15>.

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-Klamping (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

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

Elektronik Internet

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

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA SKRIPSI

A. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

1. Menurut pendapat bapak apakah keunggulan dari aplikasi e-Klampid ini ?
2. Apa saja yang menjadi keterbaruan yang disediakan pada aplikasi e-klampid ini?

B. *Compatibility* (Kesesuaian)

1. Menurut pendapat bapak/ibu apakah inovasi e-Klampid ini sudah sesuai dengan inovasi terdahulu ?
2. Menurut pendapat bapak/ibu apakah aplikasi e-klampid ini juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

C. *Complexity* (Kerumitan)

1. Apakah aplikasi e-klampid ini mengalami kerumitan ketika mengakses administrasi kependudukan ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam program e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya ?

D. *Observability* (Kemudahan Diamati)

1. Menurut pendapat bapak apa yang menjadi kemudahan pelayan dengan adanya aplikasi e-Klampid ?
2. Menurut pandangan bapak/ibu sudah sejauh mana perkembangan program e-Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya ?

DOKUMENTASI



Wawancara dengan kepala subbagian kepegawaian



Wawancara dengan Koordinator Call Center



Wawancara dengan masyarakat pertama



Wawancara dengan masyarakat kedua



Wawancara dengan masyarakat ketiga



Wawancara dengan masyarakat keempat



Wawancara dengan masyarakat kelima



Dokumentasi pada saat di tempat penelitian



Sosialisasi kepada masyarakat mengenai program e-Klampid



Sosialisasi kepada masyarakat mengenai program e-Klampid



Sosialisasi kepada masyarakat mengenai program e-Klampid

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 24 Januari 2022

Kepada

Nomor : 070 / 249 / S / RPM / 436.7.15 / 2022

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Lampiran : -

di -

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Surabaya

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan
4. Persetujuan Teknis Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya Nomor 070/1152/436.8.6/2022 Tanggal 21 Januari 2022

Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya Nomor FIA.162/B.2.04/I/2022 Tanggal 14 Januari 2022 Perihal Ijin Melakukan Penelitian.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :

a. Nama : DIO BINTANG PRATAMA HARLIAN
b. Alamat : JAGIR SIDOMUKTI 7/24
c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS DR. SOETOMO
e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

a. Judul / Tema : PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN E-LAMPID DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PEMCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : BIDANG PELAYANAN
d. Penanggung Jawab : WIDYAWATI, S.SOS., M.SI.
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 24 Januari 2022 s.d. 31 Januari 2022
g. Lokasi : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dengan persyaratan :

1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
2. Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
4. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
5. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib mentaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
6. Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



a.n WALIKOTA SURABAYA,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Dewi Soeriyawati, ST, MT
Pembina
NIP. 197405132001122001

Tembusan :

Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
2. Saudara yang bersangkutan.