

**INOVASI KEBIJAKAN E-LAMPID DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN SURAT DAN DATA KEPENDUDUKAN  
(Studi Kasus Terhadap Pelaksanaan Program E-Lampid Di Kelurahan Penjaringan  
Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat Sarjana Strata I**

**(S-I)**

**Program Studi Administrasi Negara**



**OLEH:**

**THEOFILUS PAULINUS BHIA LARU**

**(2017020024)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS DR. SOETOMO**

**SURABAYA**

**2021**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**INOVASI KEBIJAKAN E-LAMPID DALAM MENINGKATKAN**

**PELAYANAN SURAT DAN DATA KEPENDUDUKAN**

**(Studi Kasus Terhadap Program E-Lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan**

**Rungkut, Kota Surabaya)**

**OLEH:**

**THEOFILUS PAULINUS BHIA LARU**

**(2017020024)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS DR. SOETOMO**

**SURABAYA**

**2021**

**Menyetujui**

**Pembimbing,**

**Dr. Eny Haryati, M. Si**

**NIP: 87.01.1.029**

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**INOVASI KEBIJAKAN E-LAMPID DALAM MENINGKATKAN**  
**PELAYANAN SURAT DAN DATA KEPENDUDUKAN**

**(Studi Kasus Terhadap Program E-Lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya)**

**Disusun Oleh:**

**THEOFILUS PAULINUS BHIA LARU**

**2017020024**

**Telah dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji pada Tanggal 19 Februari 2022  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima**

**Susunan Dewan Penguji**

<b>Penguji I</b>	<b>: Dr. Eny Haryati, M. Si</b>	<b>.....</b>
<b>Penguji II</b>	<b>: Sri Roekminiati , S. Sos, M. kP</b>	<b>.....</b>
<b>Penguji III</b>	<b>: Dr. Amirul Mustofa, M. Si</b>	<b>.....</b>

**Surabaya, 19 Februari 2022**

**Universitas Dr. Soetomo**  
**Fakultas Ilmu Administrasi**  
**Dekan**

**Dr. Sedarmayanti, M.Pd**

**NIDN : 0712115201**

## **PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diberikan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daktar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini gugurkan dan gelar akademi yang takan saya peroleh, batalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 19 Februari 2022

Mahasiswa,

Theofilus Paulinus Bhia Laru

2017020024

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Dr. Soetomo

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Inovasi Kebijakan E-lampid Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Dan Data Kependudukan (Studi Kasus Terhadap Pelaksanaan Program E-Lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya).

Penyelesaian skripsi ini juga dibantu oleh beberapa pihak. Karena itu penulis patut mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Ibu Dr. Siti Marwiyah, SH. MH yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan kepada penulis untuk mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd., Apu yang telah memberikan kesempatan dan berbagai fasilitas dalam mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Ibu Sri Roeminiati, S. Sos, M. Kp yang telah memberikan bimbingan teknis dan akademik mengikuti perkuliahan pada program Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Eny Haryaty, M. Si sebagai pembimbing yang dengan sabar membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
5. Seluruh dosen pengampuh di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah kanzanah keilmuan penulis, khususnya dalam penyusunan karya ilmiah ini.
6. Untuk Mamaku tercinta Genoveva Taso yang telah melahirkan dan membesarkan serta menyebut namaku dalam setiap doanya, yang selalu memberi

motivasi dan dukungan hingga penulis bisa sampai pada tahap ini. Kiranya Allah Bapak selalu memberikan kesehatan, umur panjang serta kebahagiaan.

7. Untuk Papaku tersayang Joseph Ameka'e terima kasih atas kasih sayang, kerja keras dan pengorbanan yang telah diberikan. Kiranya Allah Bapak selalu memberikan kesehatan, umur panjang serta kebahagiaan.

8. Untuk ke-2 saudara kandungku yang tersayang, Kakak Vivi Bai dan kakak Frid Ameka'e. Terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan. Kiranya selalu dalam lindungan Tuhan.

9. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku Andy Bei, Adelina Mbewa, Saly Kase, Ikson Gato, Ino Ceme, Tyo Pamungks, Sari Tuye, Candri Wula dan Istho BRJ yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Akhirnya semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat balasan berupa berkat yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Surabaya, 19 Februari 2022

Penulis

Theofilus Paulinus Bhia Laru

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan RahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan skripsi yang berjudul Inovasi

Kebijakan E-lampid Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Dan Data Kependudukan (Studi Kasus Terhadap Pelaksanaan Program E-lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari,Kecamatan Rungkut,Kota Surabaya).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inti dasar Inovasi dari Program Kebijakan E-lampid Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Dan Data Kependudukan di Kota Surabaya dan untuk mengetahui bagaimana respon publik akan adanya Program Kebijakan E-lampid Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Dan Data Kependudukan di Kota Surabaya. Sehubungan dengan tujuan yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka teori yang digunakan adalah teori Atribut Inovasi menurut pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:16-18), yaitu Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian). Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Dicoba), dan Observability (Kemudahan Diamati).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam melakukan penelitian. Metode kualitatif meliputi, pengamatan,kuisoner wawancara, atau menelaah dokumen.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan ke depannya. Terimakasih

Surabaya, 19 Februari 2022

Penulis

Theofilus Paulinus Bhia Laru

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....

<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1. Teori Inovasi.....	16
2.2.2. Kebijakan publik.....	17
2.2.3. Model – Model Inovasi Kebijakan.....	20
2.2.4. Tahap-tahap Kebijakan Publik.....	22
2.2.5. Pelayanan publik.....	24
2.2.6. E-Government.....	26
2.3. Kerangka Berpikir.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Lokasi Penelitian.....	34
3.3. Fokus Penelitian.....	34
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1. Wawancara.....	36
3.5.2 Dokumentasi.....	37
3.5.3 Penyebaran Kuesioner Offline Dan Online.....	37
3.5.4. Studi Pustaka.....	37

3.6. Teknik Analisa Data.....	38
3.6.1. Tahap Penelitian.....	38
3.6.2. Validasi Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1. Sejarah Dinas Kelurahan.....	40
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kelurahan Penjaringan sari Kecamatan Rungkut.....	40
4.1.3 Maklumat Pelayanan.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kelurahan Penjaringan sari, Kecamatan Rungkut.....	41
4.2 Hasil Temuan Peneliti.....	48
4.2.1 Program E-lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya.....	48
4.2.2 Inovasi Pelayanan E-lampid di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya .....	60
4.2.3 Respon Publik Terhadap Pelayanan E-lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari.....	60
4.3 Pembahasan.....	65
4.3.1. Relative Advantage.....	65
4.3.2. Compatibility (Kesesuaian).....	66
4.3.3. Complexity (Kerumitan).....	66
4.3.4. Triability (Kemungkinan Dicoba).....	67
4.3.5. Observability (Kemudahan Diamati).....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian	Terdahulu	
9		
Tabel 3.1 Kerangka		Berpikir
32		
Tabel 4.1 Daftar	Monitoring	Perbulan
50		
Tabel 4.2 Daftar	Monitoring	Perbulan
50		
Tabel 4.3 Daftar	Monitoring	Perbulan
56		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kelurahan Penjaringan Sari.....	41
Gambar 4.2 Wawancara Sekretaris Lurah.....	61
Gambar 4.3 Wawancara Masyarakat Sekitar.....	62
Gambar 4.4 Wawancara Masyarakat Sekitar.....	63
Gambar 4.5 Wawancara Masyarakat Sekitar.....	63
Gambar 4.6 Wawancara Masyarakat Sekitar.....	64

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah di bidang administrasi kependudukan. 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-Lampid. E-Lampid 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. Selanjutnya E-Lampid disebar hingga tingkat Kelurahan di Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat, salah satunya adalah di Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil dari penelitian. Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Fokus penelitian ini adalah inovasi e-lampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, E-Lampid.**

## **ABSTRACT**

*Public service is a series of activities in the context of meeting the needs of public services in accordance with the laws and regulations and the population for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. One form of public service organized by the government is in the field of population administration. 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 made an innovation, namely E-Lampid. E-Lampid is an online service for obtaining birth certificates, death certificates, moving in and out for Indonesian citizens, as well as marriage certificates and divorce certificates for non-Muslims. Furthermore, E-Lampid was distributed to the Kelurahan level in Surabaya City to facilitate the community, one of which was in Penjaringan Sari Village, Rungkut District, Surabaya City. The type of research used is descriptive research using a qualitative approach to determine how to find, collect, process, and analyze data from research results. The location chosen for this research is Penjaringan Sari Village, Rungkut District, Surabaya City. The focus of this research is the innovation of e-lampid in improving the ease of population administration services in Penjaringan Sari Village, Rungkut District, Surabaya City.*

**Keywords: Public Service, Public Service Innovation, E-Lampid.**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan sangat penting di kehidupan manusia. Sistem pemerintah yang akuntabel dan transparan merupakan sebuah kritik yang perlu di hadapi oleh lembaga pemerintahan saat ini. Selain itu, kemajuan IPTEK dan akses informasi yang semakin maju memberikan peluang bagi masyarakat umum untuk mengakses informasi secara akurat dan cepat. Kondisi ini tentu harus diatasi dengan tepat oleh lembaga pemerintah yang seharusnya dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini diterapkan sesuai dengan perundang-undangan seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan public yang berkualitas merupakan tujuan agar tercapainya pelayanan masyarakat yang maksimal, namun kenyataannya hal itu sedikit masih jauh dari, hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya keluhan masyarakat berupa laporan atas dugaan maladmistrasi pada pelayanan public dari tahun ke tahun.

Untuk mengurus seluruh kebutuhan administrasi masyarakatnya pemerintah kota Surabaya telah menegeluarkan beberapa kebijakan pelayanan publik untuk membantu mengurus data kependudukan E - Lampid, E - Health, PPID, Media Center, JDIH, LPSE, Raport Online, Tryout Online, RUP dan pada bagian ini yang ingin di teliti oleh peneliti adalah pada bagian pelayanan publik melalui E-Lampid. Dimana E-Lampid ini merupakan salah satu kebijakan pelayan publik yang di keluarkan dinas terkait.

Dalam buku Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi menurut Subarsono (2012), beliau menjelaskan bahwa inovasi adalah kegiatan untuk mengukur kebijakan

keberhasilan kerja. Semakin sistematis suatu kebijakan maka dibutuhkan waktu yang lebih panjang untuk melakukan evaluasi, sebaliknya semakin teknis sifat daripada suatu kebijakan atau program maka evaluasi dapat dilakukan dalam kurun waktu yang relatif lebih cepat semenjak ditetapkannya kebijakan yang bersangkutan. Inovasi kebijakan publik yaitu suatu gagasan kebijakan dimana diciptakan hal baru sesuai dengan indikator-indikator pembentukan gagasan inovasi tersebut. Aspek pengimovasian kebijakan biasanya merujuk pada dua aspek yaitu aspek proses dan aspek hasil. Aspek proses merujuk pada penilaian implementasi kebijakan terhadap indikator penilaian, sehingga bias selaras dengan gungsi dan tujuan yang dilakukan oleh implementor dilapangan sedangkan aspek hasil menunjukkan bahwa apakah kebijakan yang diimplementasikan telah mencapai hasil seperti yang telah ditetapkan (output dan outcomes).

Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan public yang merata keseluruh warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah harus senantiasa berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu meningkatkan keefektifitasan serta penggunaan teknologi yang setara dengan pelayanan masyarakat agar pelayanan sesuai dengan standar kebijakan, tepat dan akurat.

Diluncurkannya aplikasi E-LAMPID ini pada tahun 2014 menjadi satu dari tiga layanan inovasi di kios layanan public yang diluncurkan oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Balai Kota Surabaya bertepatan dengan Hari Pahlawan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Suharto Wardoyo juga turut hadir dalam peluncuran E-LAMPID. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan sector utama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kependudukan sebenarnya meruoakan leading dalam hal pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan baik

yang bersifat sektoral maupun lintas sektor, terarah dan terkait dengan penduduk. Kemudahan bagi penduduk untuk memperoleh akses pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil merupakan solusi dari pemerintahan kota Surabaya untuk memberikan kesejahteraan pelayanan bagi warganya. Program E-LAMPID merupakan salah satu inovasi yang dibentuk oleh oleh Disdukcapil Kota Surabaya sebagai wujud dari penerapan *electronic government*. Kota Surabaya yang menjadi percontohan bagi 40 kepala daerah di Indonesia seperti Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Pemerintah Kota Medan, Pemerintah Provinsi Riau dan lain sebagainya. Kepadatan banyaknya antrean dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kematian dan surat pindah merupakan latar belakang dari pembentukan inovasi E-lampid.

Sehubungan dengan ketentuan pemenuhan kebutuhan, pemerintah melakukan inovasi fungsi baik berupa barang maupun jasa. Agar tercapai kebijakan tersebut dibentuklah suatu inovasi yang bertujuan untuk mengembangkan negara yang mana tertuang di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam hal ini pemerintah sebagai pihak yang melayani masyarakat berkewajiban memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat.

Munculnya inovasi pelayanan publik merupakan salah satu gerakan untuk mereformasi bentuk pelayanan publik dalam ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berbagai jenis pelayanan telah disediakan dan diberikan oleh pemerintah baik yang berada di Pusat maupun di daerah. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut tersebut di antaranya pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta

Nikah dan Pengelolaan Data Penduduk dan hampir dari semua jenis pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah semuanya masih jauh dari kata sempurna atau belum sesuai dengan tujuan Negara yang mana tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 dimana dalam prakteknya masih banyak dari sekian pelayanan public yang memberatkan atau membebani masyarakat dengan kata lain masih belum efektif dalam memberikan pelayanan Banyaknya kasus pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai instansi tertentu serta buruk dan lambannya pelayanan yang mengakibatkan antrian panjang dalam melakukan pelayanan menambah buruk citra pemerintah dalam urusan pelayanan publik. Maka dari itu baik pemerintah pusat maupun daerah seharusnya berlomba-lomba untuk menciptakan pelayanan public yang bersih dan pelayanannya yang tidak lamban yang mersahkan masyarakat. Terlepas dari banyaknya kasus pungutan liar yang berkaitan dengan pelayanan publik maka dari itu pemerintah kota Surabaya telah menciptakan suatu inovasi baru yang berkaitan dengan pelayan public yaitu mesin E-Lampid dimana mesin ini merupakan kepanjangan dari lahir, mati, pindah datang. Dalam prakteknya mesin ini digunakan sebagai mesin untuk mengurus administrasi kependudukan yang berkaitan dengan akte kelahiran, akte kematian, dan surat kependudukan yang pindah dan yang masuk dalam kota Surabaya.

Surabaya juga pernah meraih gelar penghargaan *The Best Public Service Excellence* dan dijadikan *role model* nasional dalam pengelolaan pelayanan publik (Jawa Pos Online 31 Mei 2015). E-Lampid juga telah meraih penghargaan Inovasi dan Teknologi (Inotek) pada tahun 2015 yang diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur karena E-Lampid merupakan satu-satunya inovasi percepatan pelayanan publik yang diterbitkan oleh pemerintah Kota Surabaya (berita Dinas Kominfo 10 Oktober 2015). Program E-Lampid merupakan kesatuan program yang mengintegrasikan Surabaya Single Window, *E-health*, dan E-lampid di dalamnya yang

mana telah diketahui bahwa Surabaya Single Window merupakan inovasi pelayanan publik yang masuk dalam Top 33 Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2014 dan *E-health* juga masuk dalam jajaran Top 25 Inovasi Pelayanan Publik Surabaya pada tahun 2015.

Suharto Wardoyo, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berharap masyarakat mau memanfaatkan layanan online yang disediakan oleh Dispendukcapil, apalagi kini E-Lampid telah disediakan di seluruh kelurahan dan kecamatan di Surabaya. Dahulu pengurusan akta kelahiran dilakukan secara manual membutuhkan waktu selama 7 hari, kini dengan adanya e-lampid hanya membutuhkan waktu 3 hari saja. Selain itu, jika cara yang lama verifikasi data harus dilakukan di Dispendukcapil sekarang verifikasinya cukup di kelurahan sehingga lebih dekat, dan yang membedakan lagi adalah kini turut melibatkan partisipasi masyarakat yakni peran ketua RT/RW dan lurah.

Untuk mewujudkan visinya, seperti yang dimaksud diatas telah dirumuskan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Meningkatkan Pelayanan Informasi Kependudukan
- 3) Mengkoordinasikan Pengendalian Mobilitas Penduduk Dalam rangka

mewujudkan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan prinsip pelayanan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mempunyai motto : “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil makin mudah dan dekat dengan masyarakat”

Pada penerapannya mesin E-Lampid ini telah disediakan oleh pemerintah kota Surabaya di tiap kelurahan, salah satunya adalah kelurahan Penjaringan Sari. Kelurahan Penjaringan sari ini terletak di bagian timur kota Surabaya tepatnya di kecamatan Rungkut, kota Surabaya. Terdiri dari wilayah Penjaringan, Kendalsari dan Pandugo. Pandugo menjadi RW 1, terdiri dari 7 gang. RT 6 berada di gang VII. Kendalsari menjadi RW 3 terdiri dari 3 RT. Pelayanan melalui E-Lampid di kelurahan ini sudah

berjalan dengan sebagaimana mestinya, dimana masyarakat sudah mulai merasakan manfaat dari E-Lampid ini sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala kebutuhan administrasi kependudukannya terutama yang berkaitan dengan akte kelahiran dan kematian, serta pengurusan surat pindah datang dan pindah keluar.

Penerapan sistem E-Lampid di Kota Surabaya didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sasaran atau target group dari program E-Lampid adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya yang ingin membuat atau mengurus akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah keluar dari Kota Surabaya ke kota lain secara online.

Selama ini, Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya selalu berupaya memberikan pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Tujuannya, memberikan kemudahan, efektifitas, dan efisiensi bagi masyarakat. Salah satu terobosan yang dimaksud adalah peluncuran aplikasi E-Lampid

Kota Surabaya kembali menjadi pusat percontohan untuk meningkatkan peringkat pelayanan publik Indonesia tingkat dunia. Hal ini setelah Wali Kota Tri Rismaharini diminta Presiden Joko Widodo melalui Menko Perekonomian agar Surabaya dan Jakarta menjadi pusat survei standar pelayanan. "Ada standar perizinan, di Indonesia urutan 149, Pak Presiden minta jadi 40. Yang dipake survei Jakarta dan Surabaya," ungkap Risma di Balai Kota Surabaya, Senin (7/3/2016). Namun, kata Wali Kota perempuan pertama dalam sejarah pemerintahan Kota Surabaya ini patokan survei di Kota Pahlawan tidak bisa dilakukan di awal tahun. Karena, layanan publik melalui elektronik atau online akan terus dikembangkan. Risma mencontohkan, untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran, kematian maupun SIUP tahun 2015 lalu masih menggunakan E-Lampid dan awal tahun 2016 akan dikembangkan menjadi mobile apps. "Kalau kemarin aku kan pakai E-Lampid,

tahun ini saya tingkatkan pakai mobile apps," ujar Risma. Dengan mobile apps, lanjut Wali Kota yang banyak mendapat penghargaan tingkat nasional dan luar negeri ini, masyarakat sudah tidak membutuhkan lagi surat pengantar dari RT/RW hingga kecamatan untuk pengurusan perizinan. "Masyarakat tinggal download dari smartphone kemudian tinggal print sendiri. Kalau tidak punya print, bisa datang ke kecamatan untuk nge-print," lanjutnya. Ketika ditanya, akan diberi nama apa mobile apps yang masih sdalam pengembangan ini? Dengan nada guyon bahasa Suroboyoan khas Risma masih memikirkannya. "Sek durung. Ngenteni wangsit (belum, nunggu wangsit)," jawabnya sambil tersenyum.

Dengan adanya E-Lampid ini warga Kota Surabaya dapat mengurus surat kependudukan secara mudah dan bisa sedikit terhindar dari pungli yang sangat ,meresahkan masyarakat dan tanpa antrian panjang dan cepat selesai. Dimana didalam pengurusannya warga tidak perlu datang mengantri ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melainkan hanya dengan mendatangi kantor kelurahan ataupun dengan mengaksesnya secara online. Saat ini e-lampid melayani pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, serta melayani administrasi datang dan pindah.

Berdasarkan uraian di atas mengenai pelayana publik yang bersih dan tidak membebani masyarakat serta inovasi pemerintah kota Surabaya mengenai e-lampid maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang, ***"INOVASI KEBIJAKAN E-LAMPID DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SURAT DAN DATA KEPENDUDUKAN"***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang sudah diuraikan di latar belakang maka peneliti ingin mengetahui:

1. Bagaimana Inovasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui E-Lampid di kantor kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur ?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi Inovasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui E-Lampid di kantor kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Inovasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui E-Lampid di kantor kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur, .
2. untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi inovasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui E-Lampid di kantor kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur.

### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Manfaat teoritis  
Hasil penelitian ini di harapkan mampu menambah wawasan penulis dalam hal pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan *Elektronik Government*
2. Manfaat Praktis  
Hasil penelitian ini juga di harapkan bisa menjadi bahan referensi dari kantor kelurahan Penjaringan Sari agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. dan diharapkan bisa menjadi bahan acuan bagi pembaca yang ingin meneliti lebih lanjut tentang E-lampid.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

## 2.1 Penelitian Terdahulu

Dari penelitian terdahulu penulis mengambil beberapa penelitian yang sudah dilakukan mahasiswa lain yang memilih judul tentang

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL PENELITIAN	TAHU N	PENELITIA N	HASIL PENELITIAN	PERBEDAA N DAN PERSAMAA N
----	------------------	-----------	----------------	---------------------	------------------------------------

1	<p>IMPLEMENTASI PROGRAM E-KIOS SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGIINFORMASI di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya</p>	2016	<p>Herfina Tedjo Warsito</p>	<p>Implementasi program E-Kios di kelurahan Kebraon masih kurang maksimal dan masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu menjadi perhatian serta ditangani oleh kelurahan Kebraon maupun SKPD terkait. Pelaksanaan program E-Kios dapat dikatakan kurang maksimal karena adanya faktor disposisi dan komunikasi yang masih kurang maksimal dilaksanakan oleh staf di kelurahan Kebraon. Faktor disposisi pada</p>	<p>Perbedaanya dengan penelitian ini adalah. Dalam penelitian ini peneliti lebih ingin tahu, sejauh mana evaluasi kebijakan E-lampid ini, untuk menunjang kebtuhan masyarakat terutam dalam surat dan data kependudukan .</p>
---	--	------	------------------------------	--	---

				<p>pelaksanaan program E-Kios di kelurahan Kebraon menjadi kurang maksimal karena sikap dan respon staf pelayanan kelurahan Kebraon masih kurang bagus dalam pelaksanaan program E-Kios. Sikap staf kelurahan Kebraon yang masih kurang responsif terhadap pelaksanaan program E-Kios maupun pada saat melayani masyarakat.</p>	
2	<p>PENERAPAN E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA (Studi Pada Pelayanan</p>	2016	Octavia Dwi Rahmawati	<p>Penerapan E-Lampid pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah</p>	<p>Perbedaannya dengan penelitian ini adalah, peneliti ingin lebih tahu kegunaan dari semua fungsi</p>

	<p>Pengurusan Akta Kelahiran)</p>		<p>berjalan dengan baik meskipun masih terdapat kendala. Hal tersebut diketahui melalui implementasi elemen <i>political environment</i> yang bertipe TDP (Top Down Project), elemen <i>leadership</i> sudah cukup baik dimana pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan Pimpinan kelurahan yang saling bekerjasama, elemen <i>planning</i> sudah terealisasi dengan baik mulai pendaftaran sistem manual berubah</p>	<p>E-lamid ini bukan hanya barpatok pada suatu kegunaanya saja, dan mencari tau sejauh mana evaluasi kebijakan E-lamid ini.</p>
--	-----------------------------------	--	---	---

				<p>menjadi sistem <i>online</i>, elemen <i>stakeholders</i> yang memiliki komitmen tinggi, elemen <i>transparency/visibility</i> yang mampu diwujudkan dengan adanya menu monitoring dan kelengkapan data, elemen <i>budgets</i> yang menunjukkan efisiensi anggaran dalam membangun suatu sistem, elemen <i>technology</i> yang selalu dikembangkan dan sampai saat ini <i>database e-lampid</i> menggunakan <i>database "Oracle versi 10g"</i> dan elemen <i>innovation</i> dinilai kreatif yang</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>mana semua prosesnya dilakukan secara online, waktu penyelesaiannya lebih cepat dan cukup dilakukan dikelurahan tempat tinggal.</p>	
3	<p>IMPLEMENTASI E-LAMPID DI KANTOR KELURAHAN KEBONSARI KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA</p>	2017	<p>Puji Ratna Dewi</p>	<p>Implementasi E-Lampid di Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun di beberapa variabel masih terdapat kendala yang ditemui. Hal tersebut diketahui berdasarkan enam variabel yang mempengaruhi keberhasilan</p>	<p>Perbedaanya dengan penelitian ini adalah, dalam penelitian ini, peneliti ingin mencari tau apakah implementasi E-lampid sudah sesuai dengan yang di inginkan pemerintah kota Surabaya atau belum dengan kata lain apakah</p>

				implementasi kebijakan menurut Donald D. Van Meter dan Carl E. Van Horn yaitu meliputi standar, tujuan, dan sasaran kebijakan; sumber daya; komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik serta; disposisi implementor.	sudah sesuai yang diharapkan.
--	--	--	--	---	-------------------------------

Yang membedakan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu di atas adalah:

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Herfina Tedjo Warsito juga ingin mengetahui implementasi dari E-kios atau E-Lampid sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dimana dalam penelitiannya lebih terfokus pada peranan perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepedudukan melalui E-Lampid serta mencari kekurangan dan kelebihan mesin E-Kios dimana peneliti menganggap bahwa mesin E-Kios ini merupakan sebuah teknologi penunjang pelayanan kependudukan.

Sedangkan dalam penelitian ini peneliti ingin lebih mencari tau sejauh mana evaluasi kebijakan E-Lampid ini di mana seluruh aktor yang terlibat di dalamnya merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan dari implementasi E-Lampid.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Octavia Dwi Rahmawati adalah penerapan E-Lampid dan lebih khusus pada pelayanan akte kelahiran, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti lebih terfokus pada kegunaan seluruh dari E-Lampid ini, dan sejauh mana evaluasi kebijakan dalam pelayanan kependudukan dalam kepengurusan surat dan data.

3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Puji Ratna Dewi juga adalah mengenai implementasi E-Lampid dimana peneliti ini mencari sejauh mana keberhasilan implementasi E-Lampid dan tanggapan masyarakat tentang implementasi E-Lampid ini. Tak jauh berbeda dengan penelitian ini juga yang ingin mencari sejauh mana evaluasi kebijakan dari E-Lampid ini, dengan mencari faktor-faktor apa saja yang menunjang keberhasilan dari

E-Lampid ini, serta bagaimana peran para aktor utama dalam menjalani implementasi E-Lampid ini, dalam hal ini adalah perangkat kelurahan Penjaringan Sari dan masyarakat.

Pada umumnya yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu di atas adalah dimana penelitian yang dilakukan oleh peneliti di atas merupakan upaya untuk mengetahui implementasi kebijakan E-Lampid serta pengaruhnya terhadap pelayanan kependudukan. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui evaluasi kebijakan E-Lampid sebagai upaya peningkatan layanan kependudukan

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1. Teori Inovasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; pembaruan. Pengertian lainnya adalah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat) (Suharso, 2005: 136) (Tim Balai Pustaka, 1989:238). Istilah Inovasi dalam Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Edisi Kedua) yang diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment). Suatu inovasi mempunyai karakteristik tertentu yang membedakan dari analisis, yaitu: fokus nilai, interdependensi fakta nilai, orientasi masa kini dan masa lampau, dualitas nilai.

1. Fokus Nilai. Inovasi ditujukan kepada pemberian nilai dari sesuatu kebijakan, program maupun kegiatan. Inovasi terutama ditujukan untuk menentukan manfaat atau kegunaan dari suatu kebijakan, program maupun kegiatan, bukan sekedar usaha untuk mengumpulkan informasi mengenai sesuatu hal. Ketepatan suatu tujuan maupun sasaran pada umumnya merupakan hal yang perlu dijawab. Oleh karena itu suatu evaluasi mencakup pula prosedur untuk mengevaluasi tujuan dan sasaran itu sendiri.
2. Interdependensi Fakta – Nilai. Suatu hasil inovasi tidak hanya tergantung kepada “fakta” semata namun juga terhadap “nilai”. Untuk memberi pernyataan bahwa suatu kebijakan, program atau kegiatan telah mencapai hasil yang maksimal atau minimal bagi seseorang, kelompok orang atau masyarakat; haruslah didukung dengan bukti-bukti (fakta) bahwa hasil kebijakan, program dan kegiatan merupakan konsekuensi dari tindakan-tindakan yang telah dilakukan dalam

mengatasi/memecahkan suatu masalah tertentu. Dalam hal ini kegiatan monitoring merupakan suatu persyaratan yang penting bagi evaluasi.

3. Orientasi Masa Kini dan Masa Lampau. Inovasi diarahkan pada hasil yang sekarang ada dan hasil yang diperoleh masa lalu. Inovasi tidaklah berkaitan dengan hasil yang diperoleh di masa yang akan datang. Inovasi bersifat retrospektif, dan berkaitan dengan tindakantindakan yang telah dilakukan (ex-post). Rekomendasi yang dihasilkan dari suatu evaluasi bersifat prospektif dan dibuat sebelum tindakan dilakukan (ex-ante).

4. Dualitas Nilai. Nilai yang ada dari suatu inovasi mempunyai kualitas ganda, karena inovasi dipandang sebagai tujuan sekaligus cara. Inovasi dipandang sebagai suatu rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai-nilai yang ada (misalnya kesehatan) dapat dianggap sebagai intrinsik (diperlukan bagi dirinya) ataupun ekstrinsik (diperlukan karena kesehatan mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan yang lain). (LAN, 2004:237-238)

### **2.2.2. Kebijakan publik**

Dalam buku analisis kebijakan publik konsep teori dan aplikasi menurut Subarsono (2012), beliau menjelaskan bahwa inovasi adalah gagasan kebijakan pembentukan kegiatan yang sesuai dengan indikator-indikator implementasi inovasi.. Inovasi evaluasi Kebijakan publik yaitu menilai keberhasilan atau kegagalan kebijakan berdasarkan indikator – indikator yang ditentukan.

Menurut Rosenbloom (2002:390), analisis kebijakan dan inovasi implementasi dibutuhkan oleh para politisi dan administratur publik, oleh karena dua bidang ini memberikan pengetahuan tentang desain efek dari kebijakan (2002:414). Tetapi menurutnya, inovasi terhadap implementasi kebijakan adalah tergantung pada analisis

kebijakan, namun demikian keduanya adalah kegiatan yang berbeda, idealnya analisa restropektif dan inovasi akan berpengaruh terhadap implementasi kebijakan dalam jangka pendek. Dengan demikian berdasarkan pemikiran Rosenbloom ini dapat disimpulkan bahwa nilai inovasi kebijakan dibutuhkan untuk kepentingan implementasi kebijakan itu sendiri.

Menurut Hattry (1976:173) kegiatan nilai inovasi kebijakan adalah meliputi beberapa hal sebaagai berikut :

1. Menggunakan multi metode dalam melakukan pengukuran.
2. Mendesain inovasi sehingga dapat merespons berbagai modifikasi program.
3. Memutuskan data apa yang akan dihasilkan.
4. Menetapkan fokus dari inovasi yang akan dilakukan.
5. Menetapkan peubahan – peubahan yang akan diukur.
6. Mendesain inovasi

Selanjutnya Jones (1991:359) menjelaskan bahwa pada dasarnya tedapat 3 tipe tujuan pelaksanaan inovasi kebijakan yakni :

1. *Political Inovation* (Inovasi untuk kepentingan politik). Kegiatan inovasi kebijakan dilakukan untuk menjawab pertanyaan “ apakah program yang akan dilaksanakan akan memberikan manfaat bagi seluruh negara. Apakah program yang akan dilaksanakan akan meningkatkan dukungan politik dalam kampanye ulang, apakah program yang akan dilakukan akan meningkatkan dukungan dari media”.
2. *Organizational Inovation*. *Inovation* untuk kepentingan organisasi. Evaluasi program berangkat dari pertanyaan apakah program yang akan dilaksanakan akan mendapatkan dukungan dari lembaga – lembaga atau badan – badan pelaksana yang ada. Apakah manfaat yang akan diterima oleh badan – badan pelaksana, akan lebih besar dibandingkan dengan biaya yang akan dikeluarkan. Apakah program yang akan dilaksanakan akan dapat memberikan perluasan terhadap badan – badan pelaksana.
3. *Substantive Inovation* (inovasi yang brsifat substantif atau nyata) inovasi substantif adalah untuk melihat “ apakah program mencapai tujuan sesuai dengan apa

yang ditetapkan dalam undang – undang atau dalam bentuk spesifikasi tertentu). Apa bentuk dampak yang dihasilkan oleh program terhadap permasalahan

Berdasarkan perangkat inovasi kebijakan yang dijelaskan diatas, maka Jones (1984:4) selanjutnya menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan dapat dipergunakan untuk dua kepentingan yaitu :

1. Untuk menilai hal – hal yang terjadi pada seluruh proses kebijakan. Inovasi kebijakan adalah tools untuk melihat kembali, kemudian mengantisipasi atau menilai semua kemajuan yang dapat dicapai oleh pemerintah kebijakan yang disusun dan kemudian diimplementasikan.
2. Merupakan upaya yang sistematis, untuk menilai manfaat dari program – program pemerintah tertentu. Ini adalah upaya untuk mengidentifikasi metode – metode yang sistematis untuk menilai program –program pemerintah seperti metode ekperimental, metode perbandingan, replikas atau analisis biaya manfaat.

Adapun ciri – ciri dari evaluasi Inovasi adalah sebagai berikut :

1. Dapat dilaksanakan dalam suasana yang kondusif.
2. Menemukan hal – hal yang strategis yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja kebijakan.
3. Evaluator mampu mengambil jarak dari pembuat kebijakan.
4. Menghasilkan prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.
5. Pelaksanaan Inovasi kebijakan mencakup rumusan implementasi. Lingkungan dan kinerja kebijakan.

### **2.2.3. Model – Model Inovasi Kebijakan**

1. Model Anderson

Anderson dalam Winarno (2002:168) membagi inovasi implementasi kebijakan publik menjadi tiga. Pertama, inovasi implementasi kebijakan publik

dipahami sebagai kegiatan fungsional. Kedua, inovasi yang memfokuskan pada bekerjanya kebijakan. Ketiga, inovasi kebijakan sistematis yang melihat secara objektif program- program kebijakan yang ditujukan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan sejauh mana tujuan – tujuan yang ada telah dinyatakan telah tercapai.

## 2. Model Jones

Secara umum menurut Jones (1984:199) inovasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang menyangkut estimasi atau gagasan kebijakan, menyangkut substansi, implementasi dan dampaknya. Menurut Jones (1985:355) kemudian bahwa inovasi kebijakan dimaknai dari bagaimana inovasi kebijakan itu dikategorikan dalam pemerintahan, yaitu mengarah kepada ‘program kepada pemerintah’. Sementara itu program yang bersifat individual dikembalikan kepada pemerintah untuk pembahasan dan pertimbangan bagi pengembangan selanjutnya.

## 3. Model Lester dan Steward, Jr (2000)

Lester dan Steward mengkategorisasi inovasi kebijakan menjadi empat tipe. Adapun tipe atau model yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

- 1) Inovasi Proses. Inovasi yang berkaitan dengan proses implementasi kebijakan.
- 2) Inovasi Dampak. Inovasi yang berkaitan dengan hasil dan atau pengaruh dari implementasi kebijakan.
- 3) Inovasi Kebijakan. Inovasi untuk menguji kesesuaian antara hasil kebijakan dengan tujuan yang ingin dicapai.

- 4) Meta Inovasi. Inovasi terhadap implementasi kebijakan yang ada, untuk menemukan kesamaan – kesamaan tertentu.

4. Model William N. Dunn (1990)

Menurut Dunn (1990:609) kemudian inovasi memainkan sejumlah fungsi utama dalam analisa kebijakan yaitu sebagai berikut :

- 1) Inovasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu tentang seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.
- 2) Inovasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai – nilai yang mendasari tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefenisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepantasan dan tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju.
- 3) Inovasi memberi sumbangan pada aplikasi metode – metode analisis kebijakan lainnya, terutama bagi perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang memadai atau tidaknya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan bagi pada perumusan ulang masalah kebijakan. Dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu didefenisikan, evaluasi juga dapat pula menyumbang pada defenisi altearnatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.

5. Model Helmut Wollman (2007)

Menurut Wollman (2007:393) terdapat 3 inovasi kebijakan yaitu *Ex-ante evaluation*, *Ongoing evaluation* dan *Ex-post evaluation*.

- a. *Ex-ante inovasi*. Adalah inovasi kebijakan yang dilakukan sebelum kebijakan diimplementasikan dan instrument penting dari penentuan pilihan dari berbagai opsi kebijakan yang ada. Tujuannya adalah memberikan informasi yang relevan dengan kebijakan atau dengan proses pembuatan kebijakan yang sedang berjalan.
- b. *Ongoing innovation*. Mengidentifikasi dan mengukur dampak dan hasil dari program yang sedang berjalan. Esensi dari *Ongoing innovation* adalah untuk memberikan informasi yang relevan kembali pada proses implementasi kebijakan, terutama pada tahapan tertentu dari implementasi kebijakan saat informasi tersebut dapat dipergunakan untuk memperbaiki revisi “meluruskan” kembali proses implementasi kebijakan ke arah yang sesungguhnya ingin dicapai.
- c. *Ex-post innovation*. Menurut Wollman ini merupakan varian klasik dari inovasi kebijakan. Inovasi ini ditunjukkan untuk memberikan penilaian terhadap tingkat pencapaian tujuan serta dampak dari kebijakan yang telah dilaksanakan.

#### **2.2.4. Tahap-tahap Kebijakan Publik**

Proses dari pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang luas dikarenakan melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Maka dari itu beberapa ahli politik yang sangat berminat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik dalam beberapa tahap. Adapun tujuannya adalah memudahkan kita untuk mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap kebijakan publik menurut William Dunn dalam Budi Winarno (2007:32-34) yaitu sebagai berikut:

- a. Tahap penyusunan agenda

Para pejabat yang duduk dikursi kebijakan dipilih maupun diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah harus ditelaah lebih dahulu untuk masuk dalam agenda kebijakan dan dirumuskan oleh pelaku kebijakan. Pada tahap ini satu masalah tidak tersentuh sama sekali dan berpusat dan foku pada masalah yan lain untuk dibahas, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b. Tahap formulasi kebijakan

Masalah yang telah masuk keagenda kebijakan kemudian dibahas oleh pembuat kebijakan. Masalah-masalah kemudian didefinisikan untuk dicari solusi yang terbaik dari masalah. Pemecahan masalah berasal dari berbagai alternative atau pilihan kebijakan (policy alternatives/polici options) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternative bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan untuk solusi dari masalah yang ada. Pada tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk memberi solusi yang terbaik.

c. Tahap adopsi kebijakan

Dari sekian banyak pilihan kebijakan yang tawarkan oleh pembuat kebijakan, pada akhirnya dipilih salah satu dari sekian solusi yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan. Sehingga kebijakan itu diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislative, consensus antara direktur lembaga atau putusan peradilan.

d. Tahap implementasi kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan elit, apabila tidak dilaksanakan dalam sebuah program kebijakan. Maka dari itu program kebijakan yang telah diambil sebagai alternative pemecahan masalah harus diimplementasikan.

e. Tahap evaluasi kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dilaksanakan aka dinilai atau dievaluasi unuk mengetahui apakah kebijakan tersebut berhasil atau gagal dalam

memecahkan masalah. Karena kebijakan pada dasarnya dibuat untuk memecahkan masalah publik yang dihadapi oleh masyarakat, maka dari itu harus ada ukuran-ukuran atau kriteria yang menjadi dasar untuk menilai kebijakan apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan.

#### **2.2.5. Pelayanan publik**

adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan jasa, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan daerah, instansi organisasi kementerian, departemen, lembaga non departemen, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), maupun Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu yang diperlukan seseorang. Definisi pelayanan yang paling sederhana dikemukakan oleh Ivancevich dkk, yakni pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Begitu pula menurut Groonros, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

penyedia layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat raba dan melibatkan upaya manusia atau karyawan serta peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengutamakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan fisik. (Sinambela,1992).

Penyelenggaraan pelayanan publik bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk membayar pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Pelayanan publik yang memuaskan pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan public yang professional, sesuai asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

1. **Transparansi** : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Partisipatif**: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. **Akuntabilitas**: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
4. **Kondisional** : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
5. **Kesamaan Hak** : tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Terlaksananya asas-asas tersebut akan menciptakan pelayanan public yang baik bagi masyarakat atau pengguna jasa. Selain itu, pelayanan public yang baik juga dapat menciptakan dengan mengadopsi manajemen sektor swasta yang dianggap lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen sektor publik.

#### **2.2.6. E-Government**

E-Government merupakan singkatan dari Electronic Government. E- Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu system. E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Indrajit (2002:1) mengatakan, berbeda dengan defenisi E-Commerce maupun E- Business yang cenderung universal, E-Government sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal ini disebabkan karena berbagai hal:

- a. Walaupun sebagai sebuah konsep E-Government memiliki prinsip – prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario implementasi atau penerapannya yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup E-Government pun menjadi beraneka ragam;

- b. Spektrum implementasi aplikasi E-Government sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi;
- c. Pengertian dan penerapan E-Government di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan; dan
- d. Visi, misi, strategi pembangunan sebuah negara yang sangat unik mengakibatkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario dalam proses pengembangan bangsa sehingga berpengaruh terhadap penyusunan prioritas pengembangan bangsa.

Menurut Indrajit (2002:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-Government bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Tipe-tipe relasi e-Government menurut Indrajit (2002:41) adalah sebagai berikut:

a. Government to Citizen/Government to Customer (G2C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi E-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Government to Citizen adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah contohnya G2C : pajak online, mencari pekerjaan, layanan jaminan sosial, dokumen pribadi (kelahiran dan akte perkawinan, aplikasi paspor, lisensi Pengarah), layanan imigrasi, layanan kesehatan, beasiswa, penanggulangan bencana.

b. Government to Business (G2B)

Government to Business adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah sistem E- Procurement. Manfaatnya adalah :

1. Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet;
2. Proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui website (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi), mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir tender, pengambilan formulir informasi Term of Reference (TOR), sampai dengan mekanisme pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender;
3. Proses pengadaan dan pembelian barang kebutuhan sehari-hari lembaga pemerintahan (misalnya untuk back-office dan administrasi) dapat dilakukan secara efisien jika konsep semacam E-Procurement diterapkan (menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah dengan para supplier-nya);
4. Perusahaan yang ingin melakukan proses semacam merger dan akuisisi dapat dengan mudah berkonsultasi sehubungan dengan aspek-aspek regulasi dan hukumnya dengan berbagai lembaga pemerintahan terkait; dan lain sebagainya.

c. Government to Government (G2G)

Government to Government adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. Contoh : konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislatif, pendidikan secara online, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu. Disamping prestasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik sejak reformasi,

tentunya penerapan E-Government ini dapat memberikan tambahan manfaat yang lebih kepada masyarakat:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Governance di pemerintahan (bebas KKN);
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber- sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; dan
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

d. Government to Employees (G2E)

Aplikasi ini diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit,

poliklinik, apotek, dan lain-lain) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain).

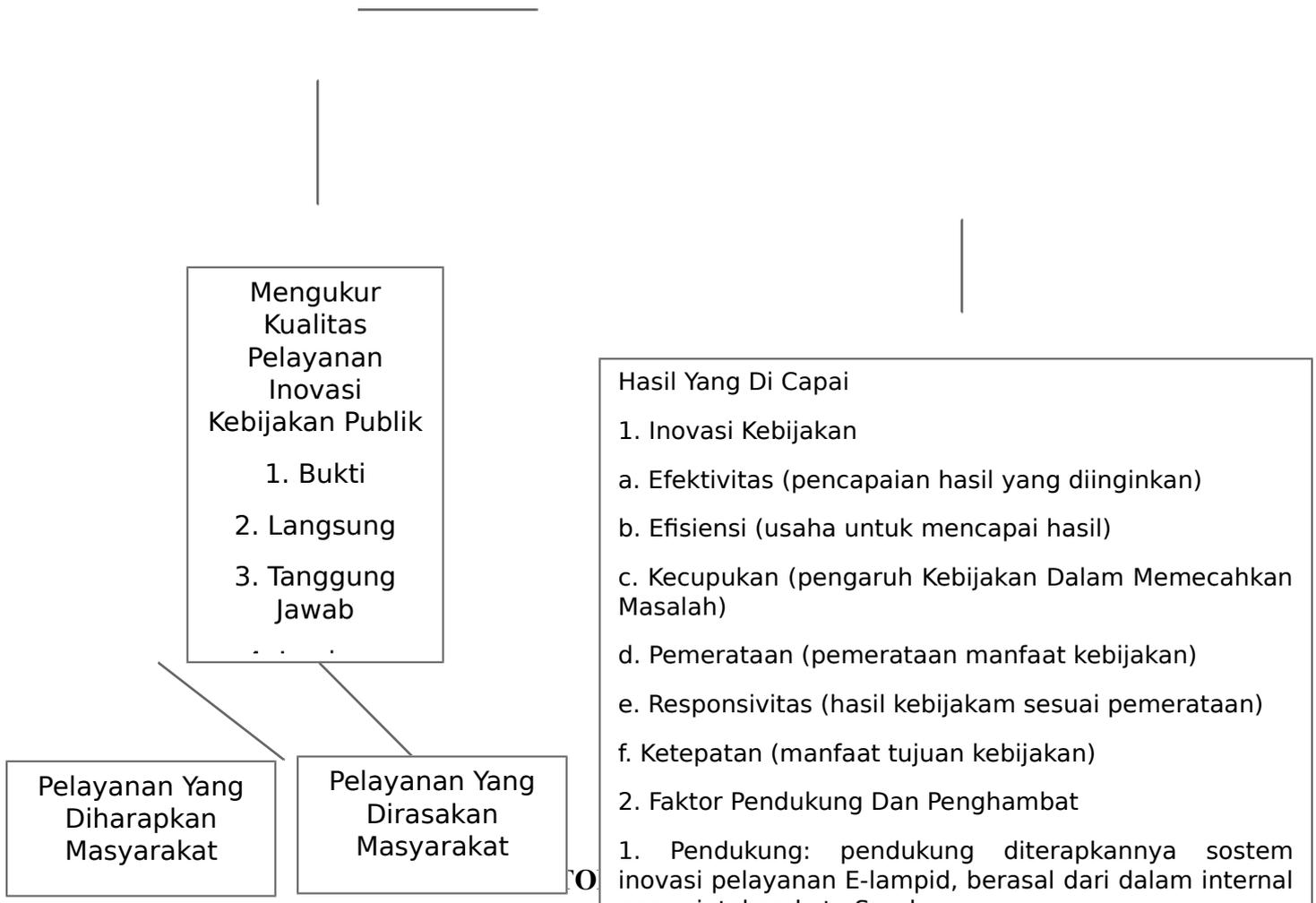
Dinas  
Kependudukan  
Dan Catatan  
Sipil Kecamatan  
Rungkut Kota  
Surabaya

Masalah :

1. Kurangnya Informasi Mengenai E-Lampid
2. Kekosongan Pegawai Kepengurusan, sehingga Membutuhkan Waktu Pelayanan Yang Lebih Lama
3. Fasilitas dan sarana prasarana yang belum memadai, baik secara operasiaonal maupun secara fisik.
4. Belum Optimalnya pelayanan publik bidang administrasi dan pelayanan

### 2.3. Kerangka Berpikir

Tabel 2.2. Kerangka Berpikir



**3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan m...  
 memahami fenomena tentang hal yan...  
 persepsi, motivasi, tindakan dan ber...  
 atau kejadian yang terjadi saat sekarang.

Penelitian ini menerapkan penerapan E-lampid di Kota Surabaya pada studi pelayanan lahir mati yaitu kepengurusan akta kelahiran maupun akta kematian secara online. Penelitian ini fokus pada kebijakan E-lampid akta kelahiran dan akta kematian yang berdasarkan pada teori kebijakan dan pelayanan publik dengan beberapa prinsip didalamnya sehingga dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan memaparkan secara deskriptif analisa.

Menurut David dan Gerry Stoker, metode kualitatif merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, observasi partisipan, wawancara individu intensif dan wawancara kelompok focus, dimana dalam metode ini peneliti memahami melalui pengalaman dan praktik dari informan kunci. Penelitian kualitatif dalam mengumpulkan data dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan saat penelitian dilapangan sehingga analisis data yang dilakukan juga berdasarkan pada fakta dan dilakukan analisis data yang mendalam sesuai makna yang terkandung. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami dengan mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam melakukan penelitian. Metode kualitatif meliputi, pengamatan, wawancara, atau menelaah dokumen.

Penelitian ini berhenti jika fakta-fakta yang ada di lapangan sudah mampu dideskripsikan dengan baik dan jelas. Hasil akhir penelitian kualitatif berbentuk pada penarikan kesimpulan yang tidak hanya berisi data atau informasi saja, akan tetapi harus mampu menghasilkan informasi yang bermakna dan yang pasti bermanfaat untuk informasi yang akan mendatang.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Penjaringan Sari Blok K No. 26 Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Kajian penelitian ini berada di unit Layanan

Kependudukan pada bidang kelahiran dan kematian yang sudah melaksanakan sistem online dari kelahiran dan kematian serta masyarakat pengguna layanan E-lampid.

### **3.3. Fokus Penelitian**

Fokus ini digunakan sebagai tujuan utama atau garis besar dari penelitian agar tidak keluar dari masalah yang diteliti. Peneliti mengambil dua fokus utama dalam menelaah proses peranan layanan kependudukan pada pengurusan akta kelahiran dan kematian dalam menerapkan kebijakan pelayanan yaitu *pertama*, menjelaskan penerapan kebijakan pelayanan pada pelayanan kelahiran dan kematian online atau e-lampid di Kecamatan Rungkut, bagaimana masyarakat menanggapi dengan adanya sistem kependudukan yang baru ini dan apakah sudah sesuai antara yang ada di lapangan dengan konsep pelayanan public dan kebijakan pelayanan yang ada ini. *Kedua*, Apa factor pendukung dan penghambat dengan adanya kebijakan pelayanan administrasi kependudukan E-lampid.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **A. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari orang yang berkepentingan atau orang-orang yang sangat mengenal tentang pelaksanaan kebijakan pemerintah E-lampid studi pelayanan kelahiran dan kematian di Dispendukcapil Kota Surabaya. Data primer ini akan digunakan peneliti sebagai data melalui penggalian informasi dari para informan berkaitan dengan sistem aplikasi E-lampid studi pelayanan kelahiran dan kematian di kota Surabaya. Data primer ini akan dijadikan sumber data utama dalam penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti sehingga data primer peneliti dapatkan dari wawancara secara mendalam dengan pihak terkait yaitu kepala seksi bidang data dan

informasi kependudukan di Dispendukcapil kota Surabaya. Pada bidang pelayanan pencatatan sipil yaitu seksi kelahiran dan kematian yaitu staff Dispendukcapil yang mana peneliti membutuhkan data rekapan jumlah kepengurusan akta kelahiran dan kematian. Peneliti juga melakukan penelitian wawancara langsung sampai pada tiap kelurahan yang mana penulis mewawancarai Kepala Seksi Pemerintahan ataupun lurahnya, Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Rungkut dan masyarakat yang sudah pernah menggunakan aplikasi E-lampid pada pelayanan kelahiran dan kematian di Kota Surabaya. Data primer yang terakhir yang terpenting adalah wawancara kepada masyarakat yang terlibat langsung dalam pemanfaatann aplikasi E-lampid.

#### B. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Data sekunder didapat dari beberapa referensi buku-buku dan dokumen yang digunakan mendukung penelitian ini. Penulis menggunakan data-data seperti jurnal Dispendukcapil tentang E-lampid, data sekunder ini dijadikan data kedua oleh penulis setelah data primer.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, penyebaran kuisisioner offline maupun online, dan studi kepustakaan. Dibawah ini akan dijelaskan masing-masing tentang bagian dari teknik pengumpulan data yang berjumlah 3 (tiga) tersebut :

#### 3.5.1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi penting serta gambaran secara menyeluruh. Wawancara menjadi salah satu sumber data dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan kepada beberapa individu yang

dirasa mampu menjadi informan dalam memberikan informasi tentang penerapan pelayanan E-lampid pada pelayanan lahir mati di kota Surabaya. Informan yang dipilih berdasarkan penggunaan layanan yang pastinya mengetahui apakah haknya telah terpenuhi dan kewajibannya pemerintah telah dilaksanakan.

Wawancara memiliki dua jenis yang dapat digunakan peneliti dalam mengumpulkan data ilmiah, yaitu wawancara tak berstruktur dan wawancara berstruktur. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur karena peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa saja yang akan didapatkan. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Dalam melakukan wawancara terstruktur peneliti menggunakan pedoman wawancara untuk mengumpulkan data dan menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur, dan segala hal yang mendukung kelancaran wawancara. Selain jenis wawancara terstruktur, dalam penelitian kualitatif sebaiknya digunakan wawancara terbuka karena sesuai pandangan penelitian kualitatif yaitu terbuka. Wawancara terbuka dilakukan dimana para subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara tersebut.

### 3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu pelengkap dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi termasuk dalam jenis data sekunder dalam penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan biasanya berupa peraturan, kebijakan, peraturan daerah, undang-undang, surat keputusan dan lain sebagainya. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar berupa foto, gambar dan lain sebagainya.

### 3.5.3 Penyebaran Kuesioner Offline Dan Online

Teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Kuesioner merupakan sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi atau dijawab oleh responden atau orang yang akan diukur. Adapun tujuan penyusunan kuesioner adalah guna memperbaiki bagian-bagian yang kurang tepat untuk diterapkan dalam pengambilan data terhadap responden. Responden bisa dengan mudah memberikan jawaban karena alternatif jawaban sudah disediakan misalnya dalam bentuk membubuhkan checklist pada kolom. Selain itu, kuesioner juga memerlukan waktu yang singkat untuk menjawab pertanyaan.

### 3.5.4. Studi Pustaka

Pengumpulan data dapat juga dilakukan melalui pemanfaatan studi pustaka yang ada. Menurut M. Nazir dalam bukunya yang berjudul metode penelitian pengertian studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Studi pustaka didapatkan dari jurnal, dokumen, website, dan media masa media cetak.

Penelitian ini menggunakan beberapa website sebagai pendukung penelitian diantaranya website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya dan lain sebagainya sedangkan untuk literatur buku peneliti juga menggunakan banyak buku seperti buku metode penelitian, pelayanan publik dan kebijakan dan catatan seperti arsip Dispendukcapil kependudukan kota Surabaya.

### **3.6. Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Analisis data dapat dilakukan melalui tahap berikut ini :

#### **3.6.1. Tahap Penelitian**

##### **a. Perencanaan**

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti merancang kelas yang akan dijadikan sampel.
- 2) Peneliti membuat instrumen-instrumen penelitian yang akan digunakan untuk penelitian.

##### **b. Pelaksanaan**

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti melaksanakan pembelajaran pada sampel penelitian.
- 2) Peneliti menguji coba, menganalisis dan menetapkan instrumen penelitian.

##### **c. Evaluasi**

Pada tahap ini, peneliti menganalisis dan mengolah data yang telah dikumpulkan dengan metode yang telah ditentukan.

##### **d. Penyusunan Laporan**

Pada tahap ini, kegiatan yang dilakukan adalah menyusun dan melaporkan hasil-hasil penelitian.

### 3.6.2. Validasi Data

Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, sehingga triangulasi dapat dikelompokkan dalam tiga jenis yakni, triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

Pada penelitian ini penulis membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara yang dilakukan oleh penulis. Membandingkan apa yang dikatakan masyarakat dan pemerintah dengan apa yang dikatakan oleh pribadi. Untuk dapat melakukan triangulasi maka metode pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah survei, observasi, analisis dokumen, analisis data.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### 4.1.1. Sejarah Dinas Kelurahan

Kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Bagian Kedua Tatacara Pembentukan Pasal 3 (1) Kelurahan dibentuk di kawasan perkotaan dan atau di wilayah ibukota Kabupaten/Kota dan Kecamatan. (2) Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa penggabungan

beberapa Kelurahan atau bagian Kelurahan yang bersandingan atau pemekaran dari 1 (satu) kelurahan menjadi 2 (dua) Kelurahan atau lebih. Bagian Ketiga Syarat-syarat pembentukan Pasal 4 Pembentukan Kelurahan sekurang-kurangnya memenuhi syarat: a. jumlah penduduk; b. luas wilayah; c. bagian wilayah kerja; dan d. sarana dan prasarana pemerintahan.

**Penjaringan Sari** adalah sebuah kelurahan di wilayah Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Terdiri dari wilayah Penjaringan, Kendalsari dan Pandugo. Pandugo menjadi RW 1, terdiri dari 7 gang. RT 6 berada di gang VII. Kendalsari menjadi RW 3 terdiri dari 3 RT.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Dinas Kelurahan Penjaringan sari, Kecamatan Rungkut**

**VISI:** “Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Tahun 2016 – 2021”

**MISI:** "Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Database Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi"

#### **4.1.3 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.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kelurahan Penjaringan sari, Kecamatan Rungkut**

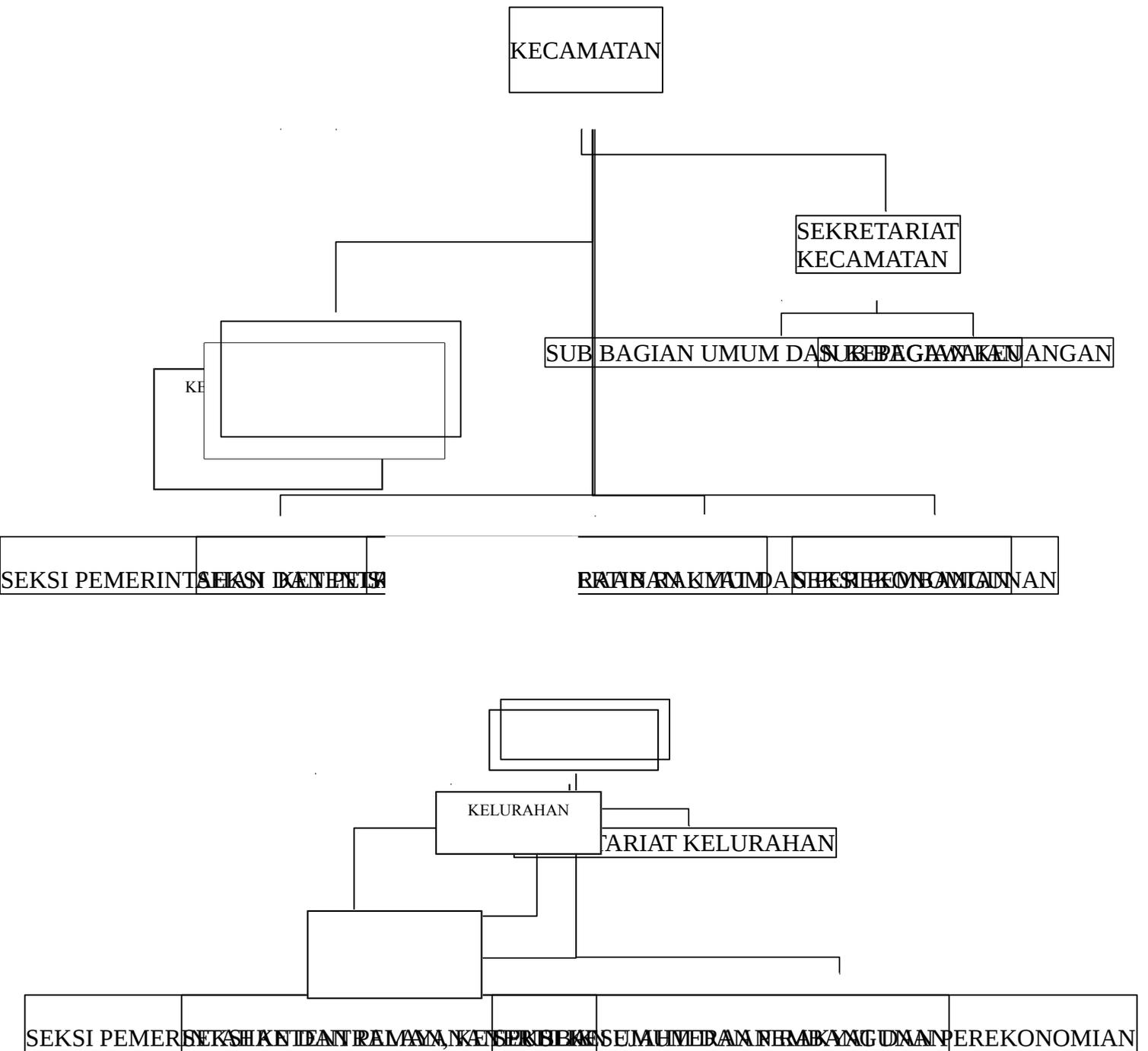
Dinas Kelurahan Kota Surabaya memiliki struktur organisasi yang terdiri dari 1 jabatan fungsional, sekretariat dan 3 seksi yaitu :

Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya

1. Kepala Lurah
2. Sekretariat Kelurahan
3. Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik
4. Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Pembangunan
5. Seksi Kesejahteraan Rakyat

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI KECAMATAN DAN KELURAHAN KOTA SURABAYA

Gambar 4.1 Susunan Organisasi



1. Tugas Pokok dan Fungsi Kelompok Jabatan Fungsional Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Kelurahan sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 mempunyai tugas:

- a. melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;

- b. melakukan pemberdayaan masyarakat;
- c. melaksanakan pelayanan masyarakat;
- d. memelihara ketentraman dan ketertiban umum
- e. memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum;
- f. melaksanakan tugas lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Sekretariat Kelurahan

Sekretariat Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas

Kelurahan di bidang kesekretariatan yang meliputi:

- a. melaksanakan koordinasi penyusunan rencana program, anggaran dan laporan kelurahan;
- b. melaksanakan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
- c. melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- d. melaksanakan pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi, rumah tangga, perlengkapan/peralatan kantor, kearsipan dan perpustakaan;
- e. melaksanakan hubungan masyarakat dan keprotokolan;
- f. melaksanakan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang ketatausahaan;
- g. melaksanakan koordinasi tugas-tugas Kepala Seksi di Kelurahan;

- h. melaksanakan monitoring barang dan aset daerah yang ada di wilayah Kelurahan;
- i. melaksanakan fasilitasi administrasi pelayanan masyarakat;
- j. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- k. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### 3. Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kelurahan di bidang pemerintahan yang meliputi:

- a. melaksanakan administrasi kependudukan;
- b. melaksanakan administrasi pertanahan;
- c. melaksanakan administrasi pajak daerah dan retribusi;
- d. melaksanakan penyusunan program di bidang pemerintahan;
- e. melaksanakan program di bidang pemerintahan;
- f. melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pemerintahan;
- g. melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang pemerintahan;
- h. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- i. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4. Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Pembangunan

Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kelurahan di bidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan yang meliputi :

- a. membantu pelaksanaan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota;
- b. melaksanakan monitoring, pemantauan, dan pelaporan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- c. melaksanakan tugas-tugas pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. melaksanakan pengawasan dan pelaporan terhadap sarana dan prasarana serta aset milik Daerah;
- e. melaksanakan koordinasi penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat;
- f. melaksanakan deteksi dini di bidang penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat, serta ketentraman dan ketertiban umum;
- g. melaksanakan monitoring, pemantauan dan pengkoordinasian di bidang pekerjaan umum dan pematusan, lingkungan hidup, komunikasi dan informatika, kebersihan dan ruang terbuka hijau, perhubungan, dan cipta karya, tataruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- h. melaksanakan Musyawarah Perencanaan Pembangunan

(Musrenbang) tingkat Kecamatan;

i. melaksanakan penyusunan program di bidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;

j. melaksanakan program di bidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;

k. melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dibidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;

l. melaksanakan pengawasan dan pengendalian dibidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;

m. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

n. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 5. Seksi Kesejahteraan Rakyat

Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kelurahan di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian yang meliputi :

a. melaksanakan fasilitasi pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;

b. melaksanakan monitoring, pemantauan dan pengkoordinasian di bidang kesehatan, pendidikan, sosial, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata, pemberdayaan perempuan dan perlindungan

- anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- c. melaksanakan monitoring, pemantauan, dan pengkoordinasian bantuan sosial dari Pemerintah kepada keluarga miskin;
  - d. melaksanakan monitoring, pemantauan dan pengkoordinasian di bidang ketahanan pangan dan pertanian, koperasi dan usaha mikro, perdagangan, penanaman modal dan perindustrian, kelautan dan perikanan, tenaga kerja;
  - e. melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan program pemberdayaan ekonomi keluarga miskin;
  - f. melaksanakan penyusunan program di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian;
  - g. melaksanakan program di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian;
  - h. melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian;
  - i. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian.
  - j. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
  - k. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **4.2 Hasil Temuan Peneliti**

#### 4.2.1. Program E-lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya

*Electronic Government* merupakan penggunaan teknologi dan informasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Program E-lampid adalah program yang digagas oleh Disdukcapil Kota Surabaya sebagai wujud dari penerapan *electronic government* Kota Surabaya yang menjadi percontohan bagi 40 kepala daerah di Indonesia seperti Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Pemerintah Kota Medan, Pemerintah Provinsi Riau dan lain sebagainya. Latar belakang pembuatan program E-lampid adalah kepadatan volume antrean dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kematian dan surat pindah datang yang selalu padat setiap hari kerja. Hal ini menyebabkan penumpukan arsip dan banyaknya arsip yang terselip sehingga pengurusan administrasi kependudukan tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Program yang digagas pada tahun 2013 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. Harapannya, ketika tujuan E-lampid tercapai Pemerintah Kota Surabaya mampu memanfaatkan informasi kependudukan sebagai bahan pembuat kebijakan untuk kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya. Berdasarkan hasil observasi, E-lampid ini telah sampai pada 2 tipe relasi yaitu *Government to Government* dan *Government to Citizens* dimana pihak yang dapat merasakan manfaat dari pelaksanaannya adalah masyarakat Kota Surabaya dan juga pejabat pemerintah ditingkat kelurahan, kecamatan maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Diharapkan program E-lampid kedepannya dapat

bekerjasama dengan rumah sakit swasta maupun pemerintah dalam pelaporan surat keterangan lahir sehingga dapat mewujudkan tipe relasi *Government to Business*. Pada pelaksanaannya program E-lampid terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Surabaya dan Disdukcapil Kota Surabaya sehingga 2 instansi ini terus berusaha untuk mengatasi hambatan dan tantangan yang ada agar pelayanan program E-lampid dapat berjalan sesuai target yang sudah ditentukan

Dalam meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya meninggalkan cara tradisional untuk berinovasi ke teknologi informasi. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya e-kiosk (Kios Pelayanan Publik), e-health (layanan kesehatan), dan elampid (Akte kelahiran, kematian, kepindahan, kedatangan). Salah satu bentuk inovasi pelayanan Pemerintah Kota Surabaya adalah e-lampid. E-lampid merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait kepengurusan surat lahir, mati, pindah, dan datang melalui media elektronik atau online yang di implementasikan sejak tahun 2015 sehingga diharapkan warga Surabaya tidak akan susah-susah untuk membuat atau mengurus surat kependudukan, dengan adanya e-lampid warga Kota Surabaya dengan mudah untuk mengurus surat kependudukan hanya dengan melalui handphone pribadi mereka sendiri bisa untuk mengurus surat kependudukan. Tujuan dari dibuatnya policy brief ini adalah untuk mengetahui inovasi e-lampid itu sendiri, seberapa besar pengaruh e-lampid yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pada dasarnya, pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dapat diketahui dari beberapa indikator. Begitu juga dengan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi e-lampid ini, untuk mengetahui tentang

kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan maka harus

diketahui dari beberapa indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat tersebut.

#### 4.1 Data Monitoring Pelayanan/Bulan Kelurahan Penjaringan Sari Dalam Pelayanan

fasilitas E-lampid tahun 2021, adapun pendataan monitoring pelayanan setiap

bulannya dengan keterangan tabel:

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	94
2	Kartu Keluarga	49
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	10
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	19
5	Akta Kelahiran	33
6	Akta Kematian	19
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	15
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	5
9	Surat Keterangan	69
10	Surat Pengantar	27
11	Permohonan Legalisir	5
12	Lain-lain	12
<b>Total</b>		<b>357</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
----	----------------	--------

1	KTP	87
2	Kartu Keluarga	44
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	6
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	10
5	Akta Kelahiran	33
6	Akta Kematian	15
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	20
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	13
9	Surat Keterangan	78
10	Surat Pengantar	17
11	Permohonan Legalisir	3
12	Lain-lain	12
<b>Total</b>		<b>338</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	116
2	Kartu Keluarga	45
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	2
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	25
5	Akta Kelahiran	34
6	Akta Kematian	15
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	24
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	14
9	Surat Keterangan	97
10	Surat Pengantar	21
11	Permohonan Legalisir	1
12	Lain-lain	12
<b>Total</b>		<b>406</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	140
2	Kartu Keluarga	50
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	2
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	16
5	Akta Kelahiran	46
6	Akta Kematian	17
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	11
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	10
9	Surat Keterangan	346
10	Surat Pengantar	31
11	Permohonan Legalisir	2
12	Lain-lain	10
<b>Total</b>		<b>681</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	73
2	Kartu Keluarga	35
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	2
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	21
5	Akta Kelahiran	29
6	Akta Kematian	10
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	12
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	6
9	Surat Keterangan	60
10	Surat Pengantar	19
11	Permohonan Legalisir	10
12	Lain-lain	15
<b>Total</b>		<b>292</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	136
2	Kartu Keluarga	39
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	6
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	8
5	Akta Kelahiran	10
6	Akta Kematian	31
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	3
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	3
9	Surat Keterangan	58
10	Surat Pengantar	14
11	Permohonan Legalisir	5
12	Lain-lain	10
<b>Total</b>		<b>323</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	141
2	Kartu Keluarga	25
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	1
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	6
5	Akta Kelahiran	9
6	Akta Kematian	20
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	10
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	7
9	Surat Keterangan	67
10	Surat Pengantar	29
11	Permohonan Legalisir	12
12	Lain-lain	9
<b>Total</b>		<b>336</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	120
2	Kartu Keluarga	82
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	0
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	0
5	Akta Kelahiran	37
6	Akta Kematian	48
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	12
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	14
9	Surat Keterangan	33
10	Surat Pengantar	89
11	Permohonan Legalisir	5
12	Lain-lain	10
<b>Total</b>		<b>450</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	117
2	Kartu Keluarga	51
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	14
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	10
5	Akta Kelahiran	34
6	Akta Kematian	17
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	18
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	8
9	Surat Keterangan	70
10	Surat Pengantar	30
11	Permohonan Legalisir	6

12	Lain-lain	12
<b>Total</b>		<b>387</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	64
2	Kartu Keluarga	19
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	12
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	6
5	Akta Kelahiran	43
6	Akta Kematian	8
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	11
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	14
9	Surat Keterangan	76
10	Surat Pengantar	21
11	Permohonan Legalisir	10
12	Lain-lain	10
<b>Total</b>		<b>294</b>

Tabel 4.2 Pelayanan Bulanan Kelurahan Penjaringan Sari

No	Nama Pelayanan	Jumlah
1	KTP	136
2	Kartu Keluarga	57
3	Surat Pindah Masuk Antara Kecamatan	11
4	Surat Keluar Masuk Antara Kecamatan	0
5	Akta Kelahiran	56
6	Akta Kematian	17
7	Surat Pindah Masuk Antar Kota	14
8	Surat Pindah Keluar Antar Kota	3
9	Surat Keterangan	59

10	Surat Pengantar	15
11	Permohonan Legalisir	5
12	Lain-lain	10
<b>Total</b>		<b>383</b>

## 5. Data Kependudukan Kelurahan Penjaringan Sari Kota Surabaya

Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumah
Laki-Laki	9065
Perempuan	9839
Total	18.904

(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Dalam jumlah penduduk menurut Kewarganegaraan di Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya diantaranya:

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Kewarganegaraan

Kewarganegaraan	Jenis Kelamin	Jumlah
WNI	Laki-Laki	9.604 orang
	Perempuan	9.839 orang
WNA	Laki-Laki	1 orang
	Perempuan	0 orang
<b>Total Penduduk</b>		<b>18.904 orang</b>

(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)



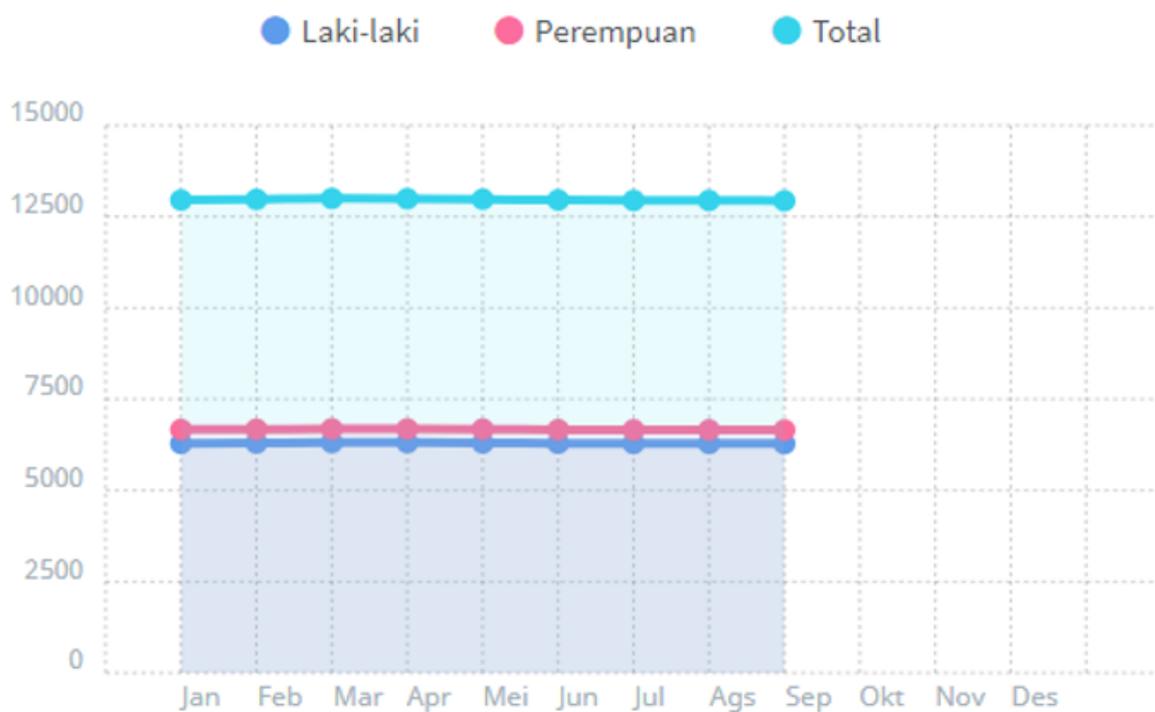
(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

## JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN TAHUN



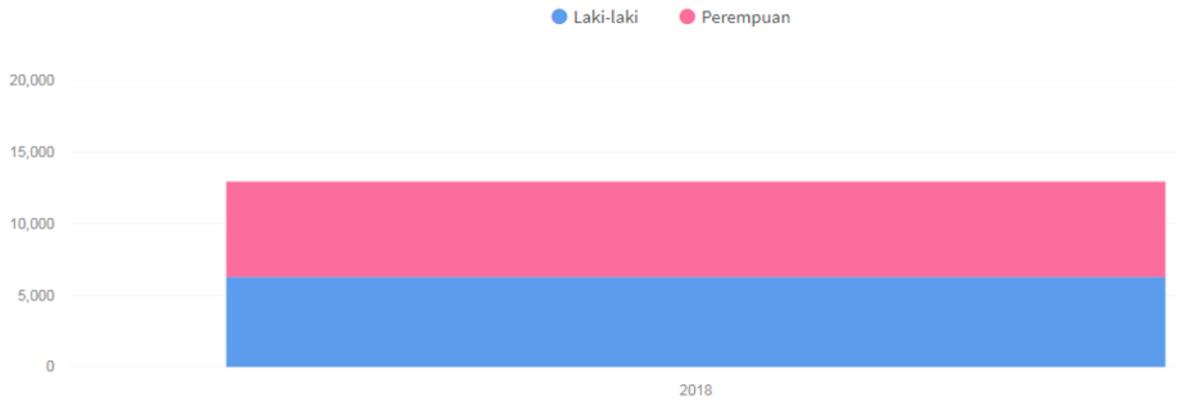
(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

## JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN BULAN TAHUN INI



(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

PERKEMBANGAN PENDUDUK BERDASARKAN JENIS KELAMIN

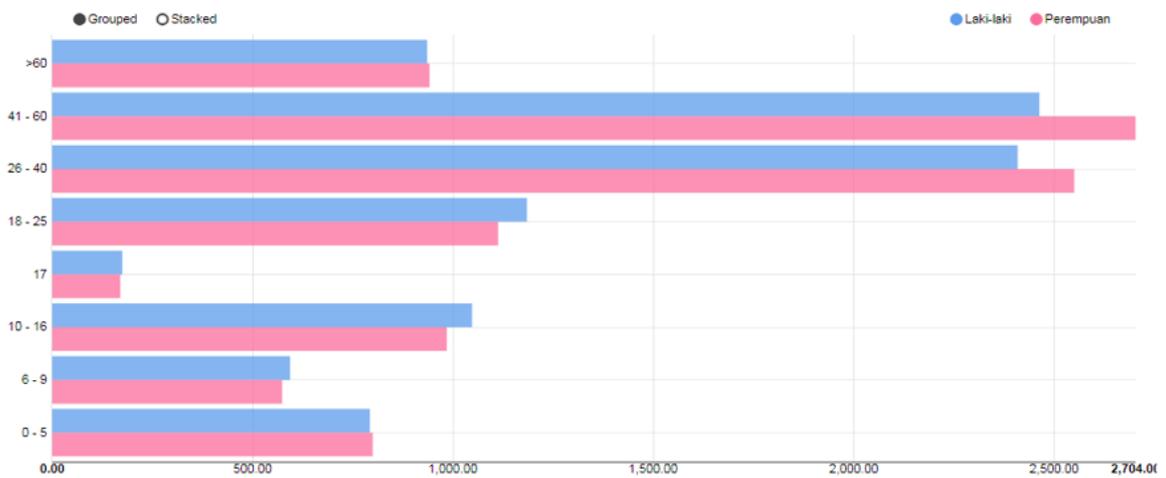


(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)



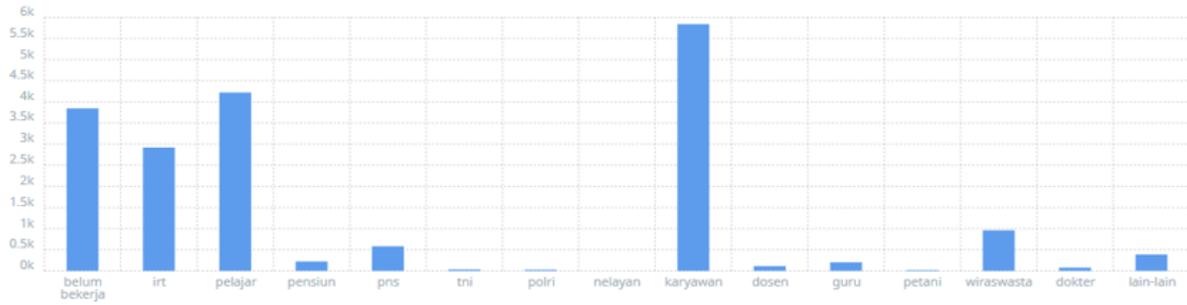
(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN USIA (DALAM RIBU)



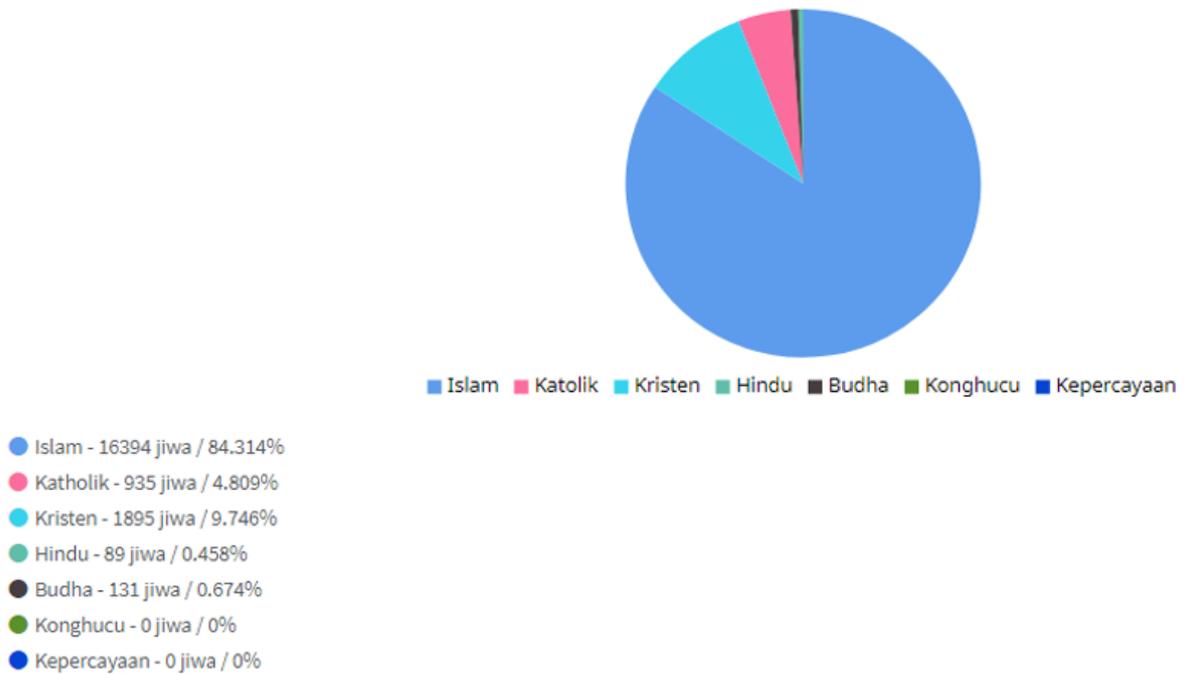
(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

**JENIS PEKERJAAN (DALAM RIBUAN)**



(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

**PEMELUK AGAMA**



(Sumber: Data Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

#### 4.2.2 Inovasi Pelayanan E-lampid di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya.

Menurut Rogers (1983) Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut. Komitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan publik yang terbaik mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Surabaya. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat pelayanan melalui e-Lampid, yaitu sebuah aplikasi yang memudahkan warga untuk mengurus Akta Kelahiran dan/atau Kematian secara online. Melalui penggunaan aplikasi e-Lampid, pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan, melainkan cukup dengan tersambung ke internet sehingga lebih efisien, disamping juga lebih ramah lingkungan karena pengurangan penggunaan kertas. Pemohon tidak perlu datang langsung ke loket, sehingga pemrosesan berkas pun menjadi lebih cepat, hanya dibutuhkan waktu 3 hari kerja untuk mendapatkan akta kelahiran/kematian, terhitung dari approval oleh Kelurahan yang selanjutnya langsung diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku penerbit kutipan akta.

#### 4.2.3 Respon Publik Terhadap Pelayanan E-lampid Di Kelurahan Penjaringan Sari

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan data kependudukan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui program E-lampid, tidak lepas dari bagaimana respon masyarakat akan terbentuknya system E-lampid. Sikap masyarakat terhadap inovasi pelayanan E-lampid ini menunjukkan tingkat keberhasilan dan kendala yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa warga masyarakat sekitar, kehadiran

sistem ini mendapat respon baik dari masyarakat Kota Surabaya karena selain dari sistem akses yang mudah, E-lampid juga mampu memberikan kemudahan dan kecanggihan dalam mengurus data penduduk.

Berikut ini beberapa respon masyarakat selaku pengguna layanan E-lampid:

- a) Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wifih sebagai salah satu warga yang datang mengurus berkas di kelurahan, yang diwawancarai pada tanggal 18 Januari 2022, mengatakan bahwa:

*“Bagi saya dengan adanya system E-lampid, dapat memudahkan dalam pengurusan berkas ya mas, misalnya kalua ada yang berhalangan datang ke kantor,atau akses jalannya susah, apalagi bagus sekali untuk menghindardi antriya mas, apalagi usia sudah tua, jadi lebih mudah lah.*

*Gambar 4.2 Wawancara Masyarakat*



( Sumber: Dokumentasi Peneliti)

b) Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dewi salah satu warga yang datang mengurus berkas di kelurahan, yang diwawancarai pada tanggal 18 Januari 2022, mengatakan bahwa:

*“Sangat membantu, terus hemat biaya juga karena Cuma butuh modal kuota internet, tanpa harus foto copyan, print, pokoknya hematlah mas. Apalagi dengan kesibukan ibu rumah tangga seperti saya, ini sangat membantu kalau-kalau gak bias ke kantor lurah karena kesibukan di rumah”*

*Gambar 4.3 Wawancara Masyarakat*



( Sumber: Dokumentasi Peneliti)

c) Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ayu , salah satu warga yang datang mengurus berkas di kelurahan, yang diwawancarai pada tanggal 18 Januari 2022 mengatakan bahwa:

*“Dengan adanya system E-lampid ini sangat membantu, gak antre, gak bayar, yah modal kuota saja sudah bias mengakses mas. Bisa juga ngecek perkembangan atau data penduduk secara rinci, efektif sekali”*

*Gambar 4.4 Wawancara Masyarakat*



( Sumber: Dokumentasi Peneliti)

**d)** Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rusdy salah satu warga yang datang mengurus berkas di kelurahan, yang diwawancarai pada tanggal 18 Januari 2022 , mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, system ini sangat bagus sekali mas, sangat mengikuti perkembangan zaman yang serba online dan berteknologi, mengingat sekarang pandemic kan mas, jadi bias sekalian jaga jarak dan mengurangi aktivitas berkumpul, urusan jadi mudah dan hemat”*

*Gambar 4.5 Wawancara Masyarakat*



( Sumber: Dokumentasi Peneliti)

e) Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Tedi salah satu warga yang datang mengurus berkas di kelurahan, yang diwawancarai pada tanggal 18 Januari 2022, mengatakan bahwa:

*“Aplikasi ini sangat bagus mbak. Saya memang belum pernah menggunakannya, tapi sebagai mahasiswa yang melek teknologi, saya rasa ini merupakan terobosan yang bagus dari pemerintah Surabaya, sangat di apresiasi. Apalagi saya melihat banyak respon positif dari masyarakat sekitar”*

*Gambar 4.6 Wawancara Masyarakat*



( Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang menggunakan system tersebut, masyarakat merasa puas dengan adanya terobosan tersebut. Menjadikan pengurus berkas kependudukan semakin mudah dan hemat.

### **4.3 Pembahasan**

*E-lampid* dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang memiliki kemampuan proaktif dengan menggunakan sistem digital melalui media siber (internet) mengidentifikasi dan mengumpulkan data-data dari berbagai komponen (baik komponen fisik maupun sosial) untuk selanjutnya memproses dan meresponnya secara cepat dan tepat.

System E-lampid adalah merupakan suatu inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya yang dapat menjadikan Surabaya sebagai *tanggap teknologi* mulai dari sistem operasional sampai pelayanannya berbasis teknologi. Sehubungan dengan tujuan yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka teori yang digunakan adalah teori atribut inovasi menurut pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:16-18), yaitu Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian). Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Dicoba), dan Observability (Kemudahan Diamati).

#### 4.3.1. Relative Advantage

(Keuntungan Relatif) Dengan adanya keunggulan, nilai lebih dan nilai kebaruan dari inovasi e-Lampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penjaringan Sari, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya, terbukti dapat memberikan suatu keuntungan bagi pemohon maupun petugas dalam proses pelayanan. Sehingga inovasi e-Lampid dapat dipahami dengan cepat oleh masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17), bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

#### 4.3.2..Compatibility (Kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian adalah indikator kedua dalam atribut inovasi. Indikator ini menjelaskan kesesuaian inovasi e-Lampid dengan inovasi terdahulu, serta kesesuaian inovasi e-Lampid dengan kebutuhan masyarakat. Dari hasil temuan penelitian mengenai

compatibility atau kesesuaian dari inovasi e-Lampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya, yang pertama adalah kesesuaian inovasi e-Lampid dengan inovasi terdahulu, bahwa keberadaan inovasi e-Lampid sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan, terdapat kesesuaian dengan sistem pelayanan terdahulu. Artinya inovasi e-Lampid sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17), bahwa inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru.

#### 4.3.3.Complexity (Kerumitan)

Pada penggunaan inovasi e-Lampid tidak terdapat kerumitan, artinya penggunaan inovasi e-Lampid lebih memudahkan masyarakat. Namun masih terdapat masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan terhadap teknologi, sehingga tidak dapat mengoperasikan inovasi e-Lampid. Akan tetapi cara tersebut telah ditangani dengan baik, karena terdapat petugas yang membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan inovasi e-Lampid. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17), bahwa dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

#### 4.3.4.Triability (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi e-Lampid telah melalui fase uji coba pada tahun 2014 yang dilakukan oleh Dispendukcapil selaku instansi yang mengerti akan teknis pelayanannya dan Diskominfo

Kota Surabaya selaku instansi yang mengerti dengan teknis penggunaan inovasi e-Lampid. Hal diatas sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Suwarno, 2008:17), bahwa inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

#### 4.3.5.Observability (Kemudahan Diamati)

Inovasi e-Lampid telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui sejauh mana proses pelayanan yang telah didaftarkan. Serta penerapan inovasi e-Lampid.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis bermaksud untuk memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

1.Inovasi e-Lampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan telah mampu memberikan keuntungan, yaitu berupa pelayanan menjadi lebih mudah karena cukup sampai di Kelurahan, hemat waktu karena pelayanan lebih cepat, dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Disamping itu pelayanan yang sekarang menggunakan inovasi e-Lampid telah berbasis online berbeda dengan pelayanan terdahulu, dimana pelayanan diberikan secara manual. Inovasi e-Lampid di Kelurahan Penjaringan Sari

Kecamatan Rungkut Kota Surabaya telah mampu memberikan peningkatan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

2. Inovasi e-Lampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari kesesuaian inovasi e-Lampid dengan inovasi terdahulu serta dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini inovasi e-Lampid telah sesuai dengan SOP yang berlaku, serta inovasi e-Lampid telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Hal tersebut dikarenakan inovasi e-Lampid telah mampu memberikan peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

3. Inovasi e-Lampid di Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya tidak memiliki kerumitan yang berarti ketika sedang dioperasikan. Namun secara garis besar kerumitan yang hanya terjadi pada masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan akan teknologi.

4. Inovasi e-Lampid di Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya telah dilakukan uji coba pada tahun 2014, yang dilakukan oleh Dispendukcapil serta Diskominfo Kota Surabaya.

5. Melalui inovasi e-Lampid masyarakat dapat dengan mudah mengamati sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang telah didaftarkan, yaitu dengan cara mengakses web [lampid.surabaya.go.id](http://lampid.surabaya.go.id) dengan memilih pilihan monitoring. Selain itu inovasi e-Lampid terbukti dapat menghasilkan output yang lebih baik di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.

## **5.2 Saran**

Kepada Dinas Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya

1. Untuk meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan inovasi e-Lampid, maka perlu penambahan sumberdaya petugas yang khusus membantu masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan inovasie-Lampid melalui mesin e-Kios yang ada.

2. Kurangnya pengetahuan akan teknologi menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui terhadap tata cara penggunaan inovasi e-Lampid, oleh karena itu perlu untuk terus dilakukan sosialisasi hingga di tingkat RT/RW. Sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat mengoperasikan inovasi e-Lampid dengan mudah dan tepat.

3. Penerapan inovasi e-Lampid telah memberikan hasil yang lebih baik, yaitu adanya peningkatan kemudahan terhadap pelayanan administrasi kependudukan, oleh karena itu Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya perlu untuk tetap mempertahankan hal tersebut.

Kepada Masyarakat Setempat:

1. Mengikuti arahan dan aturan kedinasan, serta aktif mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh dinas terkait, untuk memudahkan pelayanan inovasi E-lampid di lingkungan sekitar.
2. Memiliki Kesadaran diri untuk turut memajukan kota Surabaya Sebagai Electronic Governmance, dengan aktif menerapkan apa yang di arahkan oleh pemerintah setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Rulam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Basuki, Yayuk, Rulinawaty K. & Nasrulhaq. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Prgram SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Jurnal*

*Matra Pembaruan* 2 (3) (2018): 207-216, Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kementrian Dalam Negeri. doi: 10.21787/mp.2.3.2018.297-216

Bungin, Burhan 2007. *Penelitian Kualitatif.Kencana*. Jakarta: Kencana Media Group.

Dispendukcapil Kota Surabaya. 2017. *Naskah Usulan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik “Program Inovasi 6 in 1”*. Diambil dari:

[https://organisasi.surabaya.go.id/home/file/pelayanan%20publik/- Inovasi %206%20in%201%20Dispenduk%20Capil%20Surabaya.pdf](https://organisasi.surabaya.go.id/home/file/pelayanan%20publik/-%20Inovasi%206%20in%201%20Dispenduk%20Capil%20Surabaya.pdf) (17

Juli 2019)

Duhita, Antya Seruni. 2018. *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Adminisrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. Skripsi, Universitas Airlangga.

Dwiyanto, Agus 2006. *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press

Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformatif Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta:Gava Media.

Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya.

Indarwati, Yulia. 2017. *Inovasi Program Kaktu Keluargaku Data Ulang(Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik*. Skripsi, Universitas Airlangga,Surabaya

Machado, Michele, Marcos S., Vicente R. & Antonio I.. (2017). Innovation in Judicial Services: a Study of Innovation Models in Labor Court. *Journal Innovation & Management Review* Vol. 15 No. 2, 2018 pp. 155-173 Emerald Publishing Limited. doi: 10.1108/INMR-04-2018-010

Masdar, Sjahrazad, Asmorowati S,Irianto J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya Airlangga: University Press,

Muluk, Khairul, M.R. 2008. *Konwledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : BayuMedia

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Pravijanti,
- Putri, Adealiya Amaliya. 2017. *Tipologi Inovasi Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi, Universitas Airlangga.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Setijaningrum, Erna. 2016. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice in Indonesia*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Soekarwo, dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Undang-Undang:
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah (Perubahan kedua atas UU No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah)
- Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Vania. 2018. *Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Skripsi, Universitas Airlangga.

Warsono, Hadi, Desti R. Q., Herta S. & Soni M. F. S.. (2018). Inovasi Layanan MPOSPAY dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000).

Wicaksono, Kristian Widya. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik Universitas Padjajaran* Vol 1, No. 2. doi: 10.24198/jmpp.v1i2.19895