

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tujuan utama pemerintah atau organisasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, tujuan ini tidak dapat dihindari karena sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah. Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat semakin banyak dan beragam, maka pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yaitu pelayanan yang mudah, cepat dan bermutu.

Menurut Sinambela dalam (Hiplunudin, 2017:106), mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dimana pelayanan begitu akrab dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Setiap waktu masyarakat membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat, namun seringkali pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena hingga kini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih dianggap berbelit-belit, biaya yang harus dikeluarkan mahal serta proses pelayanan yang lambat.

Pelayanan publik dikatakan berbelit-belit karena banyaknya kantor atau birokrasi yang harus dilalui. Sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lama, ini berimbas juga pada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat menjadi lebih besar. Maka untuk memperlancar pengurusan pelayanan tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih untuk menggunakan biro jasa atau calo. Faktor

lain yang menyebabkan proses pelayanan dikatakan lambat karena semakin banyaknya jumlah masyarakat yang harus dilayani.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hal pokok yang menjadi perhatian bagi suatu pelayanan adalah pelayanan terdiri dari penyelenggara dan penerima pelayanan (*customer*). Semakin luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola oleh pemerintah dengan segenap aspek di kehidupan masyarakat, maka hendaknya suatu pelayanan diikuti dengan kualitas yang baik. Karena pelayanan publik mengedepankan pada kepentingan masyarakat, yang mana berperan sebagai penerima pelayanan tersebut.

Namun pada kenyataannya di Indonesia sendiri penyelenggaraan pelayanan publik masih belum memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Asman Abnur selaku Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB), bahwa :

“ada enam penyakit birokrasi yang harus segera diobati di setiap instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, pertama, masih banyaknya pemerintah daerah yang memiliki presentase belanja operasional untuk kebutuhan internal pemerintah yang lebih besar dari belanja publik, kedua, tingkat korupsi yang cukup tinggi, ketiga, inefektivitas dan inefisiensi dalam pengelolaan pembangunan, keempat, kualitas ASN masih belum optimal dalam mendukung kinerja pemerintah, kelima, organisasi

pemerintah yang cenderung besar, keenam adalah kualitas pelayanan publik yang masih belum memenuhi harapan publik”

(<http://beritasatu.com/nasional/485766-ini-enam-penyakit-birokrasi-di-indonesia> diunggah pada 30 Maret 2018)

Berbagai jenis pelayanan publik telah diselenggarakan oleh pemerintah yang mana menjadi tanggung jawabnya, baik yang berada di Pusat maupun di Daerah, yang berada di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka mencapai tujuan negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah di bidang administrasi kependudukan.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Tujuan dari penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diantaranya adalah pembuatan Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK, Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian serta pengelolaan data administrasi kependudukan dan peristiwa penting yang lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya merupakan instansi pemerintahan yang melayani masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan yang bertugas untuk mencatat, mendaftarkan dan membukukan secara lengkap setiap peristiwa penting seseorang. Sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan di bidang administrasi kependudukan, Dispendukcapil Kota Surabaya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan bermutu. Sehingga dapat terwujud suatu pelayanan yang efektif dan efisien, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya sudah melakukan berbagai terobosan atau inovasi dalam rangka meningkatkan kemudahan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dan dengan kemampuan yang tersedia. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan dari teknologi. Selain itu dengan adanya inovasi disini dapat mempercepat pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang mana sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Suwarno (2008:11), menjelaskan bahwa inovasi dapat hadir dalam berbagai wujud, antara lain pengetahuan, cara, objek, teknologi dan atau penemuan baru. Sifat yang mendasar dari inovasi adalah sifat kebaruan (*novelty*). Oleh karena itu, sebuah produk (barang atau jasa) dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila dipandang baru oleh pasarnya (masyarakat). Namun demikian sifat kebaruan ini biasanya hanya berlaku dalam konteks limitasi geografis. Artinya sesuatu yang baru di satu tempat, belum tentu baru di tempat yang lain.

Seiring dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan yang selama ini diterapkan di berbagai instansi pemerintah mulai bergeser menjadi sebuah sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Penggunaan elektronik di instansi pemerintah adalah dalam rangka mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Sebagai bukti dari keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government (e-government)*, maka dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Sejalan dengan adanya hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dispendukcapil Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi atau terobosan baru dalam rangka memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya. Inovasi ini ada dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu sebagai wujud dari penerapan *e-government*. Bentuk dari inovasi tersebut adalah inovasi *6 in 1* (Pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang dan Pindah Keluar bagi WNI, serta

Akta Perkawinan dan Akta Perceraian bagi Non-Muslim secara *online*) atau yang lebih dikenal dengan sebutan inovasi *e-Lampid* (*electronic* lahir mati pindah datang). Pemanfaatan *e-government* tersebut merupakan sebagai upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya.

Inovasi *e-Lampid* ini didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inovasi *e-Lampid* ini ditujukan bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya yang ingin mendaftarkan atau mengurus akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian secara *online*.

Inovasi pelayanan *e-Lampid* pada awal pelaksanaannya ditahun 2015 terdapat 4 (empat) pilihan layanan yang diberikan, yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar secara *online*. Namun seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2016 *e-Lampid* mengalami pengembangan, yang pada awalnya hanya terdapat 4 (empat) layanan, kini berkembang dengan ditambahkan pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non-muslim secara *online*. Sehingga kini terdapat 6 (enam) pilihan layanan, yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah masuk, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian. Hal ini seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Suharto Wardoyo selaku Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya, bahwa :

“*e-Lampid* ini sudah mengalami pengembangan, dulu hanya melayani empat layanan kependudukan, kini sudah enam”  
(<http://m.bisnis.com/surabaya/read/20170320/531/762336/e-lampid-ini-layanan-kependudukan-bagi-warga-surabaya> diunggah pada 20 Maret 2017)

Dengan adanya inovasi *e-Lampid* ini masyarakat Kota Surabaya dapat lebih mudah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya secara langsung. Manfaat lain yang dapat dirasakan adalah warga menjadi lebih cepat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, tidak seperti sebelum inovasi ini dihadirkan. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh seorang warga bernama Bambang, yang tampak ceria saat keluar dari salah satu ruangan Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya :

“dulu untuk mengurus dokumen kependudukan seperti ini perlu waktu 1 bulan, sekarang lebih cepat dan mudah, hanya seminggu”  
(<https://www.kompasiana.com/amp/www.inayanaya.com/5ba8e6b912ae941910134452/teknologi-membuat-surabaya-maju-selangkah-dalam-urusan-kependudukan> diunggah pada 29 September 2018)

Inovasi *e-Lampid* merupakan unggulan dari Pemerintah Kota Surabaya, karena merupakan pencetus pertama di Indonesia sejak dilaksanakan pada awal tahun 2015. Dengan adanya inovasi *e-Lampid* ini berdampak pada perubahan atau tata cara kerja di Kelurahan, Kecamatan maupun di Dispendukcapil Kota Surabaya itu sendiri. Dengan adanya inovasi ini, pihak-pihak yang terkait dalam penyediaan jasa pelayanan publik tersebut dituntut untuk dapat mengerti dan memahami terhadap teknologi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya inovasi *e-Lampid* disebar luaskan hingga di tingkat Kantor Kelurahan di Kota Surabaya agar lebih mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya masyarakat Kota Surabaya yang telah menggunakan inovasi *e-Lampid* dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya, salah satunya yang berada di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Masyarakat di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya merupakan wilayah dengan jumlah pengguna inovasi *e-Lampid* terbanyak kedua di Kota Surabaya. Disamping itu jumlah penduduk di Kota Surabaya paling besar berada di wilayah Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.

Inovasi *e-Lampid* yang dihadirkan dalam rangka peningkatan kemudahan pelayanan di bidang administrasi kependudukan berhasil menjadi Top 40 Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) pada tahun 2018 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suharto Wardoyo selaku Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya, yaitu :

“kesuksesan itu telah secara resmi mengantongi SK MenPan-RB Nomor 636 Tahun 2018, kesuksesan masuk ke jajaran top 40 ini merupakan tindak lanjut dari capaian berikutnya”  
([http://m.beritajatim.com/politik/pemerintahan/343019/e\\_lampid\\_raih\\_top\\_40\\_inovasi\\_pelayanan\\_publik\\_2018.html](http://m.beritajatim.com/politik/pemerintahan/343019/e_lampid_raih_top_40_inovasi_pelayanan_publik_2018.html) diunggah pada 30 Oktober 2018)

Dengan berhasilnya inovasi *e-Lampid* menjadi Top 40 Sinovik, maka menarik penulis untuk melakukan penelitian terhadap fenomena tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi *e-Lampid* dalam



peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap inovasi *e-Lampid*. Dalam hal ini penulis mengangkat judul “Inovasi *e-Lampid* Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan Inovasi *e-Lampid* Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan Inovasi *e-Lampid* Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan tentang Inovasi *e-Lampid* Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Menambah kerjasama antara Universitas dan Instansi dalam kegiatan ilmiah, menambah arsip perpustakaan guna kepentingan dalam penelitian dan menambah wawasan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bagi Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan mengenai masalah yang ada di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya terkait dengan Inovasi *e-Lampid* Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan.