

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus diberikan pemerintah dan aparatnya kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya (Suryana, 2018). Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2017). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh berbagai organisasi pemerintahan selama ini banyak dilakukan secara tradisional dalam artian masyarakat yang membutuhkan layanan publik harus datang secara langsung ke tempat pelayanan publik, sehingga pelayanan publik ini mengharuskan adanya aparatur pemerintah yang akan memberikan layanan dengan masyarakat yang hendak meminta pelayanan bertemu secara langsung. Pelayanan publik seperti ini telah lama diselenggarakan yang mana tidak menutup mata telah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, tidak sedikit masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, meskipun demikian sebagian masyarakat masih mengeluhkan pelayanan publik secara langsung (Nugraha, 2018).

Keluhan pelayanan publik yang diselenggarakan secara langsung mempertemukan antara aparatur pemerintah pemberi pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan layanan diantaranya yaitu biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat diluar biaya resmi pelayanan, seperti biaya transportasi menuju ke tempat pelayanan publik, hal lain yang dikeluhkan masyarakat yaitu lamanya waktu proses pelayanan publik yang harus mengantre bersamaan dengan masyarakat lainnya yang sama-sama hendak meminta layanan publik yang sama. Kondisi ini pada akhirnya menjadikan masyarakat menilai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan harapan masyarakat (Rusmanto, 2022).

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya ialah melalui penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital yang selanjutnya disebut sebagai *electronic government (e-government)*. *E-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berbasis internet serta world wide web (www) dalam pelayanan informasi pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha dan organisasi lainnya (Vallentina Legi, 2020). *E-government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis/menggunakan elektronik guna meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien (Soares et al, 2022; Firman et al, 2023). Sementara itu, menurut Haykal et al (2020), *e-government* diartikan sebagai suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan sehingga dapat melayani masyarakat secara lebih akurat dan cepat. Di mana berbagai bentuk

informasi pelayanan, transaksi dan pengaduan sudah tersedia di dalam *e-government* (Kurnia, Rauta, and Siswanto 2017).

E-government menjadi sangat populer seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Pemerintahan menerapkan *e-government* sebagai salah satu tahap yang ditempuh dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan publik untuk masyarakat (Tasyah et al, 2021). Implementasi *e-government* pada dasarnya merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan tatanan birokrasi yang transparan, akuntabel serta responsif dengan memanfaatkan adanya teknologi. Selain itu, penyelenggaraan *e-government* juga berperan dalam proses pengelolaan pemerintahan yang baik untuk mencapai *good governance* (Auliyaa et al, 2021). Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Enaifoghe et al. (2023) dan Gainau (2023) yang menyatakan bahwa praktik *e-government* memiliki pengaruh yang signifikan dalam mewujudkan *good governance*.

Menurut data dari United Nations hingga tahun 2022 ini sudah ada 193 negara di dunia yang telah menerapkan *e-government*. Masing-masing negara memiliki caranya sendiri dalam menerapkan *e-government*, seperti di Jepang yang menggunakan *e-government* untuk mengubah model komunikasi pemerintah dan masyarakat (Jain, 2002), di China untuk pengembangan ekonomi (Ma, Chunga, Thorson, 2005), di Korea Selatan untuk pelayanan publik (Kim, Pan, dan Pan, 2007), di Qatar untuk transaksi online di segala sektor pemerintah dan ekonomi (Al-Shafi dan Weerakkody, 2007), di Saudi Arabia *e-government* dimanfaatkan untuk untuk pelayanan peziarah dan

peibadatan (AlShafi dan Yamin, 2017), dan lain sebagainya. Akan tetapi untuk menilai seberapa baik negara-negara tersebut menerapkan *e-government*, United Nations membuat peringkat *e-government development indeks* (EDGI). Dari peringkat ini publik bisa melihat negara-negara mana saja yang memiliki *e-government* yang paling baik, dan paling tidak baik. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan peringkat 20 besar negara dengan *e-government* terbaik di dunia di tahun 2022.

Tabel 1.1 Negara-Negara dengan Penyelenggaraan *E-Government* Terbaik di Dunia Tahun 2022

Peringkat	Negara	Skor EDGI
1	Denmark	0.9717
2	Finland	0.9533
3	Republic of Korea	0.9529
4	New Zealand	0.9432
5	Iceland	0.9410
6	Sweden	0.9410
7	Australia	0.9405
8	Estonia	0.9393
9	Netherlands	0.9384
10	United States of America	0.9151
11	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.9138
12	Singapore	0.9133
13	United Arab Emirates	0.9010
14	Japan	0.9002
15	Malta	0.8943
16	Israel	0.8885
17	Norway	0.8879
18	Spain	0.8842
19	France	0.8832
20	Austria	0.8801

Sumber: UN E-Government Knowledgebase Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa Denmark merupakan negara yang memiliki skor EDGI tertinggi dalam penyelenggaraan *e-government*

sehingga Denmark memperoleh peringkat pertama dari 193 negara di dunia yang telah menerapkan *e-government*. Setelah Denmark, Finland dan Korea Selatan menjadi negara yang menempati peringkat kedua dan ketiga. Peringkat selanjutnya ditempati oleh Zealand, Iceland, Sweden, Australia, Estonia, Netherlands, United States of America, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Singapore, United Arab Emirates, Japan, Malta, Israel, Norwegia, Spanyol, Paris, dan Austria sebagai negara dengan peringkat kedua puluh.

Sementara itu, Indonesia menempati peringkat 77 dalam penyelenggaraan *e-government* pada tahun 2022. Adapun skor EDGI yang diperoleh ialah sebesar 0.7160. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan peringkat bagi Indonesia yang mana sebelumnya Indonesia hanya berhasil mencetak skor EDGI sebesar 0.6612. Skor tersebut menempatkan Indonesia pada peringkat 88 dalam penyelenggaraan *e-government* di tahun 2020. Sementara itu, pada tahun 2018 Indonesia berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016. Kenaikan peringkat dalam penyelenggaraan *e-government* ini tentunya menunjukkan adanya perubahan ke arah yang lebih baik dalam pelaksanaan layanan publik.

Salah satu bentuk layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ialah layanan administrasi kependudukan. Pelayanan di bidang kependudukan ini terus dikembangkan di berbagai negara. Tiap negara pun memiliki sistem yang berbeda dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Dalam beberapa tahun terakhir, beberapa negara telah mempelajari, merancang, dan menerapkan penggunaan identifikasi elektronik atau eID yang diwujudkan dalam identitas digital (Kingo & Aranha, 2023).

Sebagai negara yang menempati peringkat pertama dalam penyelenggaraan *e-government*, Denmark mengadakan layanan administrasi kependudukan dengan mengimplementasikan MitID yang mana merupakan identitas digital yang memungkinkan warga untuk mengakses layanan mandiri online, termasuk perbankan online, dan akses terhadap asuransi, pajak, dan informasi kesehatan dengan satu identitas digital tersebut. Tidak jauh berbeda dengan Denmark, Finland juga menyediakan *single smart identity* yang dapat digunakan untuk mengakses seluruh layanan publik maupun swasta melalui identitas digital yang disebut dengan FINEID. Sementara itu, Korea Selatan menyediakan layanan administrasi kependudukan berupa *Civil Service Portal – Minwon*. Minwon 24 atau disebut juga portal layanan publik 24 menyediakan informasi rinci tentang 5.300 jenis layanan dan 3.020 jenis layanan sipil. Lebih dari 1.200 jenis dokumen sipil juga diterbitkan secara online. Portal ini memungkinkan warga untuk mengakses berbagai informasi dan sumber daya tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah daerah (Andita et al, 2022).

Indonesia sendiri baru-baru ini menerapkan program kartu identitas digital yang disebut dengan E-KTP. Sayangnya, identitas digital tersebut masih belum terintegrasi dengan layanan publik lainnya sebagaimana yang telah diterapkan oleh beberapa negara seperti Denmark, Finlandia dan Korea Selatan. Meski demikian, pemerintah telah berupaya keras dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat beragam kebijakan serta program yang telah pemerintah buat dalam rangka meningkatkan kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan sebagai contoh perubahan layanan administrasi kependudukan secara online

yang mulai diterapkan di masing-masing daerah. Pemerintah juga menyelenggarakan program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) yang merupakan sebuah gerakan nasional untuk meningkatkan kesadaran semua pihak (masyarakat, lembaga pengguna, dan pemerintah) akan pentingnya tertib administrasi kependudukan (Adminduk). Beragam upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan betapa pentingnya data kependudukan, tidak hanya bagi masyarakat, namun juga pemerintah.

Pada dasarnya setiap penduduk membutuhkan keabsahan identitas yang harus diakui oleh negara. Keabsahan identitas tersebut dibuktikan dengan adanya dokumen kependudukan seperti kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, kartu keluarga (KK) dan lain sebagainya (Afdhal, 2018). Dengan demikian, masyarakat tidak akan kehilangan haknya dalam mendapatkan suatu layanan karena adanya dokumen kependudukan tersebut. Sebagai contoh, masyarakat memiliki hak untuk mendapat pendidikan, namun salah satu persyaratan untuk mendapatkan hak tersebut ialah dengan memiliki akta kelahiran sebagai bentuk identifikasi identitas yang mana dapat diperoleh melalui layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen

kependudukan menjadi persyaratan administrasi yang wajib dipenuhi oleh masyarakat ketika ingin mendapatkan layanan publik atau pun swasta. Karena itu, dokumen kependudukan akan selalu dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Administrasi kependudukan memuat data kependudukan yang menjadi acuan dalam perancangan suatu kebijakan sehingga data kependudukan tersebut harus lengkap, akurat serta mutakhir agar pemerintah dapat merumuskan kebijakan secara tepat (Suriyati, 2018). Selaras dengan telaah tersebut, maka pemutakhiran data kependudukan menjadi alternatif strategis untuk mengarahkan implementasi program-program pembangunan daerah agar tepat sasaran dan akuntabel (Wardani, 2019).

Setiap wilayah di Indonesia memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan Administrasi Kependudukan. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 5 yang berbunyi:

“Pemerintah melalui Menteri berwenang menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, meliputi: a. koordinasi antarinstansi dan antardaerah; b. penetapan sistem, pedoman, dan standar; c. fasilitasi dan sosialisasi; d. pembinaan, pembimbingan, supervisi, pemantauan, evaluasi dan konsultasi; e. pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional; f. menyediakan blangko KTP-el bagi kabupaten/kota; g.

menyediakan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP-el melalui Instansi Pelaksana; dan h. pengawasan.”

Dalam Undang-Undang tersebut, masyarakat juga memiliki kewajiban untuk melakukan *update* data kependudukan setiap kali terjadi Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan, Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Dengan terjadinya Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting dalam kehidupan seseorang, maka elemen data kependudukan tidak seluruhnya bersifat statis (Marhaeni, 2018). Artinya, sebagian dari elemen data kependudukan yang bersifat dinamis dapat mengalami perubahan. Data Statis adalah data yang tidak bisa diubah dan bersifat mengikat pada diri seseorang sejak lahir sampai meninggal dunia. Sedangkan, data dinamis adalah data yang bisa dilakukan perubahan berdasarkan kondisi riil seseorang dibuktikan dengan dokumen pendukung atas perubahan elemen data tersebut. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik, elemen data kependudukan yang bersifat statis terdiri atas nomor induk kewarganegaraan (NIK), tempat tanggal lahir dan golongan darah. Adapun elemen data

kependudukan yang bersifat dinamis terdiri atas agama, pendidikan, jenis pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi (nomor pasport dan nomor KITAS/KITAP), alamat, RT/RW, desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota, kode pos, provinsi.

Karena elemen data dinamis akan berubah mengikuti kondisi ril, maka warga diharapkan untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan *update update* data kependudukan. Sebab, *update* data kependudukan akan sangat penting untuk kepentingan pribadi warga tersebut. Adapun berdasarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Tidung (2021) manfaat dari *update* data kependudukan untuk kepentingan pribadi warga salah satunya yaitu *update* data kependudukan pada elemen alamat yang terdapat baik di KTP atau KK akan memberikan informasi domisili warga yang akurat sehingga ketika terjadi suatu peristiwa yang membutuhkan informasi domisili warga tersebut, data kependudukan pada elemen alamat di KTP atau pun KK dapat dimanfaatkan. Sebagai contoh dalam kasus kecelakaan yang sifatnya *emergency* di mana korban membutuhkan penanganan cepat melalui operasi yang membutuhkan persetujuan dari pihak keluarga atau saat korban tidak dapat lagi diselamatkan, tidak sedikit ditemukan fenomena di mana pihak kepolisian maupun rumah sakit mengalami kesulitan dalam menghubungi keluarga korban karena data alamat pada kartu identitas korban masih berstatuskan alamat yang lama dan belum diperbarui. Terlebih lagi terkadang tetangga pada alamat lama tersebut pun tidak mengetahui alamat baru sang korban. Akibatnya, pihak kepolisian maupun rumah sakit kesulitan dalam melacak keluarga korban.

Pentingnya *update* data kependudukan terdapat dalam amanat Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia yang isinya adalah kebijakan tata kelola data pemerintah untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagi pakaikan antar instansi pusat dan instansi daerah melalui pemenuhan standar data, metadata, interoperabilitas data, dan menggunakan kode referensi dan data induk. Satu data indonesia dengan tujuan salah satunya adalah memberikan acuan pelaksanaan dan pedoman bagi instansi pusat dan instansi daerah dalam rangka penyelenggaraan tata kelola data untuk mendukung perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan. Dengan demikian, *update* data kependudukan tidak hanya memberikan manfaat bagi warga, tetapi juga untuk pemerintah.

Adapun manfaat dari *update* data bagi pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Penjelasan Pasal 58 ayat 4, yaitu: a) Perencanaan pembangunan yakni untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan. b) Alokasi anggaran meliputi penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan. c) Pembangunan demokrasi yaitu penyiapan Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4) dan d) Penegakan hukum dan pencegahan kriminal antara lain untuk memudahkan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan orang dan mencegah pengiriman tenaga kerja ilegal.

Melihat begitu pentingnya data kependudukan yang ter-*update* sekaligus berbagai manfaat yang didapatkan, sebagai ibu kota dari Provinsi Jawa Timur, Surabaya terus menciptakan berbagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan kemudahan bagi warga dalam melakukan *update* data kependudukan. Inovasi-inovasi tersebut berupa perubahan pelayanan administrasi kependudukan secara digital, implementasi program Kawasan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan, serta Pelayanan Sayang Warga. Meski demikian, masih ditemukan warga yang belum juga melakukan *update* data kependudukan. Sebagai contoh, lebih dari 10.000 warga belum melakukan *update* data domisili sebagaimana yang dijelaskan dalam berita harian Jawa Pos bahwa Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi menyebutkan pihaknya menemukan ribuan data warga yang menetap di luar kota, tapi memiliki KK/KTP Surabaya. (<https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01413655/ribuan-warga-berktp-surabaya-tapi-berdomisili-di-luar-kota>) diakses pada Kamis, 24 Agustus 2023, pukul 21.13 WIB)

Fenomena tidak *update* data domisili ini umumnya terjadi di wilayah yang memiliki angka pertumbuhan penduduk tinggi. Sebab, pertumbuhan penduduk dipengaruhi oleh tiga elemen utama yaitu fertilitas (kelahiran), mortalitas (kematian), dan migrasi (Lucas, Donald & Young, 1990). Tingkat fertilitas memberikan pengaruh positif terhadap laju pertumbuhan penduduk atau menambah jumlah penduduk, sedangkan tingkat mortalitas memberikan pengaruh negatif atau faktor pengurang terhadap laju pertumbuhan penduduk.

Sementara itu, tingkat migrasi dapat menjadi faktor penambah maupun pengurang terhadap laju pertumbuhan penduduk.

Berdasarkan kepadatan penduduk dan rata-rata pertumbuhan penduduk Kota Surabaya, kecamatan dengan angka pertumbuhan penduduk tinggi (di atas rata-rata pertumbuhan perbulan penduduk Kota Surabaya) dan tingkat kepadatan penduduk rendah (di bawah kepadatan penduduk Kota Surabaya) terdiri atas 12 kecamatan, yaitu Karangpilang, Bulak, Wiyung, Gunung Anyar, Rungkut, Mulyorejo, Sambikerep, Sukolilo, Lakarsantri, Benowo, Asemrowo dan Pakal. Penduduk yang tinggal di kecamatan ini setiap tahun bertambah pesat dengan pertumbuhan di atas rata-rata Kota Surabaya, mengingat kepadatan penduduknya relatif masih rendah. Kecamatan-kecamatan tergolong kelompok ini sebagian besar terdapat di wilayah Surabaya pinggiran yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Gresik dan Sidoarjo (Data Kependudukan Disdukcapil Kota Surabaya, 2022).

Dengan angka pertumbuhan penduduk tinggi, fenomena terjadinya kelahiran, kematian dan migrasi tentunya akan lebih sering terjadi di kecamatan-kecamatan tersebut. Dengan terjadinya Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting tersebut, pemerintah Kota Surabaya harus siap memberikan layanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh warganya. Adapun pelaksanaan layanan administrasi kependudukan tersebut dilaksanakan di wilayah kelurahan.

Kelurahan sebagai pihak yang memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya memiliki keharusan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha pemerintah dalam

memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga keinginan masyarakat atas pelayanan publik yang didapatkan memberikan kepuasan (Titania & Nursadi, 2023). Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara perbandingan antara persepsi masyarakat dari pelayanan yang didapatkan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Apabila pelayanan yang didapatkan masyarakat melampaui ekspektasi dan harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Begitupun sebaliknya jika pelayanan yang berikan oleh pemerintah jauh dari harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan masyarakat.

Tabel 1.2 Kualitas Pelayanan di Tingkat Kelurahan Kota Surabaya Golongan Kecamatan Dengan Angka Pertumbuhan Penduduk Tinggi dan Tingkat Kepadatan Penduduk Rendah Tahun 2018 – 2022

	2018	2019	2020 (COVID)	2021	2022
Kecamatan Gunung Anyar					
Gunung Anyar Tambak	B	C		A	A
Rungkut Menanggal	A	C		B	A
Rungkut Tengah	B	C		B	A
Gunung Anyar	B	C		A	A
Kecamatan Mulyorejo					
Kalijudan	A	B		A	A
Kalisari	A	B		B	A
Kejawen Putih Tambak	B	C		B	B
Manyar Sabrangan	B	B		A	A
Mulyorejo	B	B		A	A
Dukuh Sutorejo	B	B		A	B
Kecamatan Rungkut					
Kedung Baruk	B	B		A	A
Medokan Ayu	C	C		B	B
Penjaringan Sari	C	B		B	B
Rungkut Kidul	A	B		A	A
Wonorejo	B	C		B	A
Kali Rungkut	B	B		B	A
Kecamatan Sukolilo					
Keputih	C	B		B	A
Klampis Ngasem	C	B		B	A
Medokan Semampir	B	B		B	B
Menur Pumpungan	B	A		B	A
Nginden Jangkungan	B	B		A	B
Semolowaru	C	B		B	A
Gebang Putih	C	A		A	A

Tabel 1.2 Kualitas Pelayanan di Tingkat Kelurahan Kota Surabaya Golongan Kecamatan Dengan Angka Pertumbuhan Penduduk Tinggi dan Tingkat Kepadatan Penduduk Rendah Tahun 2018 – 2022

Kecamatan Benowo					
Romokalisari	C	C		A	A
Sememi	C	B		B	A
Tambak Osowilangun	C	C		B	A
Kandangan	A	C		A	A
Kecamatan Pakal					
Benowo	C	B		B	A
Pakal	C	B		B	B
Sumberejo	B	B		B	A
Babakan Jerawat	B	B		A	A
Kecamatan Sambikerep					
Lontar	B	B		A	A
Made	B	B		B	A
Sambikerep	B	B		A	A
Bringin	B	B		B	A
Kecamatan Lakarsantri					
Jeruk	B	B		B	B
Lakarsantri	C	B		B	A
Lidah Kulon	C	B		B	A
Lidah Wetan	C	B		B	B
Sumur Welut	B	B		A	A
Bangkingan	C	B		B	A
Kecamatan AsemRowo					
Genting Kalianak	B	C		B	A
Tambak Sarioso	B	C		B	B
Asemrowo	C	C		A	A
Kecamatan Karang Pilang					
Kebraon	B	B		B	A
Kedurus	B	B		A	B
Warugunung	B	C		B	A
Karang Pilang	B	C		A	A
Kecamatan Bulak					
Kedungcowek	B	A		B	A
Kenjeran	C	A		B	A
Sukolilo	A	B		B	A
Bulak	C	A		B	A
Kecamatan Wiyung					
Balaskumprik	C	B		B	A
Jajar Tunggal	C	B		A	A
Wiyung	B	B		B	A

Sumber: Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKPM)
di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
Tahun 2018 – 2022

Berdasarkan data yang telah disajikan pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa Kecamatan Gunung Anyar merupakan satu-satunya kecamatan dengan seluruh wilayah kelurahan yang mengalami penurunan

kualitas pelayanan di tahun 2019. Adapun kualitas pelayanan pada tahun 2019 di keempat kelurahan dalam wilayah Kecamatan Gunung Anyar ialah C. Padahal, kualitas pelayanan pada tahun 2018 di ketiga kelurahan, yakni Gunung Anyar Tambak, Rungkut Tengah dan Gunung Anyar ialah B. Sedangkan, Rungkut Menanggal justru mendapatkan nilai A. Sementara itu, pada tahun 2020, kualitas pelayanan di setiap kelurahan tersebut tidak dapat diukur disebabkan adanya pandemi Covid-19 yang membuat kegiatan pelayanan di kelurahan menjadi terbatas.

Pada tahun 2021, keempat kelurahan tersebut mengalami peningkatan kualitas pelayanan. Adapun kualitas pelayanan kelurahan Gunung Anyar dan Gunung Anyar Tambak ialah A. Sedangkan, kelurahan Rungkut Tengah dan Rungkut Menanggal mendapat nilai B. Selanjutnya, pada tahun 2022, keempat kelurahan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang sama, yakni A. Dengan demikian, terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada Kelurahan Rungkut Tengah dan Kelurahan Rungkut Menanggal.

Selain kualitas pelayanan, survei kepuasan masyarakat juga dapat menjadi salah satu indikator untuk mengetahui tingkat kualitas kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai

dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Tingkat Kelurahan dalam Wilayah Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya Tahun 2022

Kelurahan	Nilai IKM
Gunung Anyar	96,74
Gunung Anyar Tambak	95,16
Rungkut Tengah	99,06
Rungkut Menanggal	89,82

Sumber: Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2022

Berdasarkan data yang telah disajikan pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa Kelurahan Rungkut Tengah merupakan kelurahan yang mendapatkan nilai IKM dari seluruh kelurahan lainnya di wilayah Kecamatan Gunung Anyar pada tahun 2022. Adapun nilai IKM Kelurahan Rungkut Tengah ialah 99,06. Selanjutnya, jika diurutkan berdasarkan nilai IKM dari atas, maka urutan kedua ialah Kelurahan Gunung Anyar dengan nilai IKM-nya ialah 96,74, selanjutnya terdapat Kelurahan Gunung Anyar Tambak dimana nilai IKM-nya sebesar 95,16 dan Rungkut Menanggal sebagai urutan terakhir dengan nilai IKM sebesar 89,82.

Walaupun mendapatkan nilai IKM tertinggi, tidak sedikit warga Kelurahan Rungkut Tengah yang belum melakukan *update* data kependudukan. Fenomena ini didapatkan dari data yang diperoleh pada website KALIMASADA Kelurahan Rungkut Tengah pada Agustus tahun 2023. Berikut ini merupakan tabel yang menyajikan data tersebut.

Tabel 1.4 Jumlah Warga yang Belum Melakukan *Update* Data Kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah Bulan Agustus Tahun 2023

NO	DOKUMEN KEPENDUDUKAN	JUMLAH WARGA YANG WAJIB <i>UPDATE</i> DATA KEPENDUDUKAN	JUMLAH WARGA BELUM <i>UPDATE</i> DATA KEPENDUDUKAN	JUMLAH WARGA TELAH <i>UPDATE</i> DATA KEPENDUDUKAN
1.	KTP (domisili)	800	788	12
2.	Akta Kematian	70	17	53
3.	Akta Perkawinan	1.297	1.084	213

Sumber: website KALIMASADA Kelurahan Rungkut Tengah Bulan Agustus Tahun 2023

Berdasarkan website KALIMASADA Kelurahan Rungkut Tengah tahun 2023, jumlah warga di kelurahan tersebut yang belum melakukan *update* data perkawinan pada kartu keluarga ialah sebanyak 1.084 dari 1.297 orang. Artinya jumlah warga yang telah melakukan *update* data perkawinan pada kartu keluarga hanyalah 16%. Sementara itu, jumlah warga yang belum melakukan *update* data kematian anggota keluarganya ialah sebanyak 17 dari 70 orang. Hal ini menunjukkan bahwa presentase jumlah warga yang telah melakukan *update* data kematian anggota keluarganya ialah sebesar 76%. Sedangkan, jumlah warga yang belum melakukan *update* data domisili pada KTP-nya ialah sebanyak 788 dari 800 orang. Artinya jumlah warga yang telah melakukan *update* data domisili pada KTP-nya hanyalah 1,5%.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat warga yang belum melakukan *update* data domisili pada KTP dan perkawinan pada kartu keluarga. Namun, jumlah warga yang belum melakukan *update* data kematian anggota keluarga mereka tidaklah banyak. Hal ini menunjukkan adanya tingkat partisipasi warga yang rendah dalam melakukan *update* data domisili pada KTP dan perkawinan pada kartu keluarga. Namun, partisipasi warga begitu aktif dalam melakukan *update* data kematian anggota

keluarganya. Fenomena tersebut disebabkan urgensi *update* data kematian berkaitan dengan hak waris dan klaim asuransi.

Berdasarkan pra-riset yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Rungkut Tengah, penulis mendapati warga yang masih menggunakan jasa orang ketiga dalam melakukan *update* data dokumen kependudukannya. Sementara itu, sebagian warga yang lain tidak *update* data dokumen kependudukannya disebabkan kurangnya kesadaran diri. Akan tetapi, tidak sedikit juga warga yang menyadari pentingnya melakukan *update* data dokumen kependudukannya namun tidak segera mengurusnya dikarenakan adanya kesibukan seperti bekerja. Meski demikian, warga seharusnya tidak mengalami kesulitan dalam melakukan *update* data dokumen kependudukannya, sebab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah menerapkan layanan administrasi kependudukan secara online melalui Klampid New Generation.

Pada dasarnya Klampid New Generation merupakan pengembangan sistem layanan administrasi kependudukan secara *online* yang mengalami transformasi bentuk dari web yang sebelumnya dikenal dengan nama E-Lampid menjadi sebuah aplikasi. Klampid New Generation hadir dengan sistem yang menjanjikan kecepatan dalam penyampaian informasi, efisiensi, jangkauan input data global dan transparans (Harpy, dkk, 2023). Aplikasi ini juga dilengkapi dengan perancangan fitur *Chatbot* sehingga pengguna dapat melakukan percakapan yang berlangsung secara sistematis dengan tokoh virtual yang disebut Cak Takon. Harapannya, melalui inovasi pelayanan administrasi

kependudukan yang berbasis *e-government* dapat menjadi terobosan baru bagi pemerintah dalam mendukung kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya.

Namun, penerapan layanan administrasi kependudukan secara digital melalui Klampid New Generation masih belum optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firmansyah & Basyar (2023) yang mendapatkan hasil berupa adanya beberapa kendala dalam implementasi Klampid New Generation dalam pelayanan E-KTP, yakni operator, keamanan data, dan pemahaman terkait penggunaan Klampid New Generation. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Manshuri & Rahaju (2023) menjelaskan bahwa implementasi Klampid New Generation masih belum terlaksana dengan baik terkait indikator disposisi yaitu variabel insentif di mana pemerintah perlu mengalokasikan dana khusus untuk implementasi aplikasi KNG yang mencakup insentif pelaksana serta sarana prasarana yang mendukung. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Bella, et al. (2022) menunjukkan adanya ketergantungan masyarakat kepada pegawai kelurahan dalam menggunakan Klampid New Generation sehingga masyarakat membutuhkan edukasi lebih lanjut agar dapat menggunakan Klampid New Generation secara mandiri.

Adapun penelitian-penelitian terdahulu hanya menganalisis terkait implementasi Klampid New Generation. Namun belum terdapat penelitian yang berfokus pada bagaimana partisipasi masyarakat dalam penggunaan Klampid New Generation. Oleh sebab itu, penelitian ini akan difokuskan pada partisipasi masyarakat dalam penggunaan Klampid New Generation sebagai langkah terciptanya kawasan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Tengah.

Untuk mengetahui bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam penggunaan Klampid New Generation, maka penelitian ini dilakukan melalui analisis terhadap tingkatan partisipasi masyarakat. Adapun teori yang digunakan ialah *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis yang diperkenalkan pada tahun 1986. Menurut Davis (1986) terdapat dua indikator yang perlu dianalisis untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan teknologi, yakni *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. *Perceived Usefulness* dijelaskan sebagai persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam mencapai tujuan mereka, sedangkan *Perceived Ease of Use* dijelaskan sebagai persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan.

Menurut penulis teori Davis (1986) cocok untuk diterapkan dalam penelitian ini. Sebab, fenomena yang seringkali terjadi dalam penerapan Klampid New Generation ialah masyarakat masih sering mendatangi Kelurahan Rungkut Tengah untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Padahal, masyarakat dapat langsung mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara digital melalui Klampid New Generation sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kelurahan dan dapat langsung mengakses Klampid New Generation di mana pun dan di waktu luang yang mereka miliki. Oleh karena itu, teori Davis (1986) sesuai untuk digunakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap penggunaan Klampid New Generation dalam layanan administrasi kependudukan secara digital sehingga dapat diketahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam penggunaan Klampid New Generation.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul “PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN RUNGKUT TENGAH”.

1.2 Perumusan Masalah

Melalui pemaparan latar belakang yang sebelumnya telah penulis jelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini ialah “Bagaimana partisipasi masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Rungkut Tengah?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan perumusan masalah yang telah penulis sebutkan, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini ialah untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam pelaksanaan penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian penerapan digitalisasi dalam layanan administrasi publik. Dalam kajian tersebut, penelitian ini tidak hanya berpusat pada perspektif pemerintah sebagai penyedia layanan administrasi publik secara digital, tetapi juga melibatkan pandangan masyarakat sebagai penerima layanan administrasi publik secara digital, karena penelitian ini berpusat pada partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan

administrasi publik secara digital, lebih khusus lagi layanan yang dimaksud ini ialah Klampid New Generation. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi mahasiswa atau pun peneliti lain yang melakukan penelitian dengan kajian yang sama. Selain itu, penelitian ini juga akan meningkatkan pengetahuan sekaligus wawasan bagi para mahasiswa dengan ranah studi yang sama, yakni administrasi publik.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kelurahan Rungkut Tengah dalam meningkatkan kesadaran diri dalam masyarakat untuk melakukan penerbitan dan *update* data administrasi kependudukan serta mengubah masyarakat menjadi sosok yang mandiri dalam mengurus dokumen kependudukan melalui Klampid New Generation.