

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan fungsi pokok aparatur negara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke-4 yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (JDIH.Komisiyudisial, 1945).

Negara perlu memiliki birokrasi agar dapat memberikan pelayanan publik dan membina komunikasi antara rakyat dengan pemerintah. Melalui penerapan langkah-langkah reformasi birokrasi, area pertama yang perlu diubah adalah birokrasi pemerintah, yang berfungsi sebagai pelaksana. Sangat penting bagi birokrasi pemerintah untuk memberi perhatian lebih besar pada penyediaan layanan yang lebih berkualitas dan lebih efektif serta efisien. Agar birokrasi dapat dianggap berfungsi, ia harus mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam Kinerja di sektor publik erat kaitannya dengan penetapan standar pelayanan publik. Apabila standar pelayanan publik tidak ditetapkan sebagai acuan bagi pemerintah dalam bertindak, maka pemerintahan sektor publik tidak dianggap lengkap.

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (BPK RI, 2009)

Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab serta mematuhi ketentuan yang berlaku. Apabila pelayanan yang dilakukan berjalan dengan baik, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan lembaga pemerintah. Dalam hal ini karena kepercayaan rakyat merupakan komponen paling penting dalam tercapainya pemerintahan yang baik. Jadi bila pemerintahan itu kurang memperhatikan kualitas dan tanggung jawab dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentu akan menurunkan kepercayaan masyarakat kepada berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah..

Administrasi publik saat ini berada di titik krusial di tengah dinamika era modern, yang ditandai dengan kemunculan teknologi baru, perubahan global yang terus-menerus, dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan publik. Dalam menghadapi tantangan yang cepat dan kompleks, diperlukan transformasi administrasi publik untuk memastikan layanan publik yang efektif dan berkualitas tinggi. Transformasi ini menjadi penting untuk mencapai efisiensi dan mutu pelayanan terbaik bagi masyarakat. Untuk menghadapi berbagai tantangan yang ada, perubahan ini memerlukan pendekatan yang kreatif, inovatif, dan kemampuan adaptasi di berbagai aspek pelayanan.

Kemajuan teknologi yang pesat telah memengaruhi berbagai bidang secara signifikan. Salah satunya dalam bidang layanan publik. Ketika terjadi kemajuan teknologi yang pesat, secara tidak langsung hal tersebut mendorong dan menarik pemerintah untuk melakukan perubahan di bidang pelayanan publik. Tujuan perubahan ini adalah untuk mempercepat pencapaian tujuan *Good Governance* atau Tata Kelola

Pemerintahan yang Baik. Dengan adanya *Good Governane* maka diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat..

Sebelum era digitalisasi, untuk mendapatkan layanan pemerintahan sering kali melibatkan prosedur yang panjang, seperti harus mengantre di kantor pemerintahan, mengisi formulir kertas, dan menunggu hasil dalam waktu yang cukup lama. Sebagai hasil dari digitalisasi, sejumlah besar layanan kini dapat diakses secara daring melalui situs web atau aplikasi, yang mengurangi jumlah waktu dan uang yang dihabiskan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik. Dalam hal penyediaan layanan publik saat ini Indonesia , telah menggunakan teknologi digital dalam berbagai pelayanan publik. Sebagai contoh, sistem *E-Government*, yang juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik, memungkinkan akses daring terhadap informasi mengenai kependudukan, perpajakan, perizinan, layanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Salah satu keuntungan dari proses digitaliasi pelayanan adalah kecepatan dalam proses layanan kepada masyarakat serta mempermudah pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik. Dengan adanya proses digitalisasi layanan publik memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang, terutama yang tinggal di daerah yang sulit dijangkau, dapat dengan mudah memperoleh akses yang sama terhadap layanan yang disediakan pemerintah. Hal ini karena selama masih ada koneksi internet, layanan publik dapat diakses kapan pun dan di mana pun dibutuhkan oleh masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan, sehingga kesejahteraan masyarakat dan mekanisme peningkatan pelayanan

dapat berjalan dengan baik. Pemerintah sendiri telah melakukan berbagai inisiatif, termasuk meningkatkan regulasi layanan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses, serta meningkatkan kemampuan sumber daya manusia bagi petugas layanan. Meskipun demikian, inisiatif peningkatan ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Menghadapi situasi seperti itu, masih perlu dilakukan upaya-upaya untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan inovatif baru yang berpotensi untuk menjadi inspirasi dan contoh bagi berbagai daerah untuk melakukan inovasi pelayanan. Dengan berbagai inovasi pelayanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dilakukan pemerintah dengan prosedur yang mudah dan waktu yang singkat.

Inovasi layanan pemerintah merupakan kemajuan signifikan dalam layanan publik. Inovasi sendiri dapat berupa gagasan/ide kreatif orisinal maupun gagasan/modifikasi yang menghasilkan manfaat langsung dan tidak langsung bagi masyarakat. Gagasan/ide kreatif orisinal sangat berharga bagi penyedia layanan publik untuk memperkenalkan kemajuan dalam layanannya. Sementara adaptasi/modifikasi memerlukan upaya untuk menggunakan prinsip ATM (Amati, Tiru, Modifikasi) dari lembaga layanan publik lainnya yang berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Kemajuan inovasi layanan publik itu sendiri dapat dicapai melalui kompetisi inovasi, sistem informasi, pemanfaatan dan peningkatan jaringan informasi, pengembangan kapasitas, dan pemantauan berkelanjutan (Supriadi et al., 2020).

Inovasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk memenuhi tuntutan masyarakat secara lebih efektif. Berbagai konsep pun telah ditemukan bahkan dikembangkan, salah satunya konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut *good governance*. Pendekatan ini bertujuan untuk mengatasi berbagai persoalan birokrasi yang terkesan berbelit-belit, tidak fleksibel, lamban, dan stagnan, sehingga sering kali menimbulkan penyimpangan, serta timbulnya korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan berbagai inovasi, khususnya di bidang pengembangan layanan daring. Hal ini sejalan dengan konsep e-government yang berupaya meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas pelayanan publik. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, pemerintah telah menginisiasi penerapan inovasi pelayanan publik secara luas, baik dalam skala makro maupun mikro. Berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, terlibat aktif dalam pengembangan terobosan baru melalui inovasi pelayanan publik (Kemenpan-RB, 2021)

Sejalan dengan tuntutan penerapan inovasi di berbagai daerah , maka semakin banyak kota besar di Indonesia mulai menerapkan konsep *Smart City*, yang melibatkan pemanfaatan teknologi untuk mengelola berbagai layanan publik secara terpadu. Sebagai contoh, pemanfaatan sensor dan aplikasi untuk tujuan memantau lalu lintas, pelayanan via daring, pelayanan satu pintu, dan lain sebagainya. Salah satu kota besar di Indonesia yang telah menerapkan konsep *smart city* adalah Kota Surabaya dengan berbagai inovasi pelayanan yang dimilikinya.

Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur dan kota terbesar kedua di Indonesia, setelah Jakarta. Kota Surabaya telah berkembang menjadi daerah yang padat penduduk. Berdasarkan Laporan Badan Pusat Statistik Kota Surabaya tahun 2024 luas wilayah Kota Surabaya sebesar 374,36 kilometer persegi dengan jumlah penduduk sebanyak 3.009.286 jiwa pada 2023. Sementara Laju pertumbuhan penduduk Surabaya pada tahun 2023 sebesar 0,42 persen. Pada tahun 2023, kepadatan penduduk Kota Surabaya adalah 8.958 jiwa per kilometer persegi. (Badan Pusat Statistik, 2024).

Banyaknya jumlah pendudukan Kota Surabaya ini mengharuskan pemerintah untuk melakukan pelayanan publik yang cepat , mudah,dan efisien agar setiap masyarakat kota Surabaya dapat mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Kota Surabaya sendiri sudah memiliki 299 inovasi pelayanan publik pada tahun 2023 di dalam berbagai aspek pelayanan yang berguna agar pelayanan lebih cepat,mudah dan terintegrasi. Inovasi ini tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 136 Tahun 2023 Tentang Daftar Inovasi Daerah.

Masyarakat Kota Surabaya pasti membutuhkan pelayanan publik yang sangat beragam. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Surabaya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan menurut undang-undang No. 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang 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” (Kemenhan.go.id, 2013)

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk menjamin keabsahan identitas dan kepastian hukum atas pencatatan kependudukan mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk, serta untuk menjaga hak kewarganegaraan setiap individu. Administrasi kependudukan digunakan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan nasional tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, tepat waktu, dan mudah diakses, sehingga dapat menjadi acuan dalam perumusan dan pengembangan kebijakan. Tujuannya adalah untuk mewujudkan Administrasi Kependudukan nasional yang tertib dan terpadu, sekaligus menyediakan data kependudukan yang menjadi acuan utama bagi berbagai sektor terkait dalam mengoordinasikan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Pada dasarnya, pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi serta status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia, baik yang berada di dalam maupun di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagai upaya untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional. (Kemenhan.go.id, 2013). Mengacu pada Surat Edaran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 472.2/15145/DUKCAPIL tanggal 4 November 2021 tentang Petunjuk Pencantuman Status Perkawinan yang Belum Tercatat dalam Kartu Keluarga, penduduk yang tidak dapat menunjukkan bukti perkawinan yang sah, seperti buku nikah bagi yang beragama Islam atau surat keterangan nikah bagi yang beragama non-Islam, akan dicantumkan status "Kawin Belum Tercatat" pada kolom status perkawinan di Kartu Keluarga (KK).

Data Kependudukan dengan status kawin belum tercatat dalam database kependudukan menjadi dasar bagi masing-masing daerah untuk memprogramkan isbat nikah/ pengesahan perkawinan dan pencatatan perkawinan massal (Disdukcapil Kab. Tegal, 2023). Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan pendataan dan verifikasi data warga yang berstatus kawin belum tercatat. Warga yang dapat menunjukkan buku nikahnya maka akan langsung dirubah status perkawinanya menjadi kawin tercatat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Namun apabila warga tersebut tidak dapat menunjukkan buku nikahnya maka diharuskan melakukan pengesahan pernikahan terlebih di Pengadilan Agama untuk dapat memperoleh buku nikah. Berikut ini merupakan data jumlah target kawin belum tercatat yang belum memiliki buku nikah sebagai mana tabel berikut ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Kawin Belum Tercatat Surabaya

Kawin Belum Tercatat Surabaya	
Tahun	Jumlah (orang)
2021	868
2022	738
2023	501
2024	438
Jumlah	2545

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya

Tabel di atas memperlihatkan jumlah perkawinan yang tidak tercatat di Kota Surabaya dari tahun 2021 hingga 2024, dengan angka yang cukup besar, yaitu sebanyak 2.545 warga Kota Surabaya dan telah diverifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Kota Surabaya tidak memiliki buku nikah karena masih menikah secara siri. Berdasarkan kondisi tersebut Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan sebuah inovasi layanan pencatatan

perkawinan atau isbat nikah masal untuk memudahkan warga Kota Surabaya yang ingin mencatatkan atau mengesahkan perkawinannya dengan cara terpadu, dalam satu rangkaian saja. Program tersebut diberi nama Program Lontong Kupang.

Program Lontong Kupang sendiri merupakan singkatan dari Layanan *Online Terpadu One Gate System* antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya, dan Kementerian Agama Kota Surabaya. Program Lontong Kupang ini memiliki dasar hukum sebagai inovasi daerah Kota Surabaya berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 136 Tahun 2023 Tentang Daftar Inovasi Daerah yang bertujuan meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, menumbuhkan dan mengembangkan budaya inovasi di lingkungan Pemerintah Daerah, dan pembentukan kerjasama antar perangkat daerah dalam rangka pengembangan inovasi (Walikota Surabaya, 2023).

Program ini merupakan kerjasama antara Pemerintah Kota Surabaya, Pengadilan Agama Kelas IA Surabaya, dan Kementerian Agama Surabaya. Pemohon dapat mengurus proses pernikahan mereka secara lebih terpadu dan efektif dengan menggunakan layanan ini. Salah satu layanan yang ditawarkan di Lontong Kupang adalah Isbat Nikah, sebuah sidang inovatif yang dapat dilakukan di tempat. Masyarakat yang mendaftar layanan Lontong Kupang secara daring melalui aplikasi dan dapat mengajukan sidang atas pernikahan yang tidak tercatat di Kantor Urusan Agama (KUA) dan Disdukcapil. Selanjutnya, pemohon akan segera menyerahkan sejumlah dokumen penting, termasuk kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan putusan Pengadilan Negeri. Melalui Inovasi ini memungkinkan pengurangan dan percepatan satu rangkaian dalam satu hari.

Program Lontong Kupang juga menawarkan berbagai keunggulan, terutama mempercepat pelayanan bagi penduduk yang mengajukan Isbat Nikah, sehingga menghilangkan masa tunggu yang lama, serta memberikan kejelasan terkait pemrosesan Isbat Nikah. Selain itu dengan adanya program Lontong Kupang warga dapat dengan mudah mengurus peradilan dan mendapatkan salinan putusan yang kemudian dapat digunakan untuk melengkapi dokumen pengajuan pernikahan dan kependudukan. Setelah melaksanakan sidang Lontong Kupang warga juga akan langsung mendapatkan berbagai dokumen perkawinan dan kependudukan, antara lain buku catatan perkawinan/buku nikah, surat keterangan perkawinan bagi non muslim, perubahan status Kartu Keluarga (KK), dan perubahan status e-KTP secara langsung.

Program Lontong Kupang bukan sekedar program kolaborasi, melainkan sebuah wadah agar pengelolaan pernikahan dapat dilakukan secara efisien dan terintegrasi. Program ini memungkinkan masyarakat untuk mendaftarkan pernikahan mereka di Pengadilan Agama, Kantor Urusan Agama (KUA), dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara mudah, tanpa harus bepergian dari satu kantor ke kantor lainnya. Hal ini merupakan kemajuan yang signifikan dalam bidang pelayanan publik. Program Lontong Kupang sendiri telah dilaksanakan sebanyak 9 kali semenjak program ini diluncurkan pada tahun 2021 yang telah diikuti sebanyak 949 peserta di seluruh wilayah Kota Surabaya.

Tabel 1. 2 Jumlah Peserta Isbat Nikah Program Lontong Kupang

No.	Pelaksanaan ISBAT	Aplikasi Total	Ditolak	Jumlah
1.	Sidang Isbat Pertama	15	5	10
2.	Sidang Isbat Kedua	14	5	9
3.	Sidang Isbat Ketiga	108	3	105
4.	Sidang Isbat Keempat	30	2	28
5.	Sidang Isbat Kelima	120	0	120
6.	Sidang Isbat Keenam	50	2	48

No.	Pelaksanaan ISBAT	Aplikasi Total	Ditolak	Jumlah
7.	Sidang Isbat Ketuju	75	1	74
8	Sidang Isbat Kedelapan	225	0	225
9	Sidang Isbat Kesembilan	330	0	330
Jumlah		967	18	949

Sumber : Dispendukcapil Surabaya,2024

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menyelenggarakan kegiatan ini sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Program Lontong Kupang bertujuan untuk membantu masyarakat kota Surabaya dalam memperoleh dokumen kependudukan lebih cepat dalam satu tempat. Program Lontong Kupang juga memudahkan setiap calon pengantin yang belum memiliki akta pernikahan serta membantu setiap pasangan yang belum bisa melaksanakan pernikahan akibat terhalangnya biaya resepsi. Kegiatan Isbat nikah dalam Program Lontong Kupang ini dapat diikuti oleh setiap warga Kota Surabaya yang sudah sah secara agama tetapi belum tercatat secara hukum sipil pada dokumen kependudukan. Dengan adanya Layanan Online Terpadu *One Gate System*, diyakini proses pengurusan isbat nikah bisa selesai dengan efektif dan waktu yang singkat.

Program Lontong Kupang juga akan memberikan kesempatan pengalaman unik bagi para pesertanya. Semua aspek teknis pernikahan, termasuk dekorasi, gaun pengantin, katering makanan, tata rias (MUA), dan lokasi fasilitas pernikahan, akan sepenuhnya didukung oleh para pelaku usaha yang telah bermitra dengan Pemerintah Kota Surabaya. Karena itu, mereka yang mengikuti program Lontong Kupang bisa menikmati momen pernikahan yang menyenangkan tanpa harus mengeluarkan biaya sedikit pun. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya membantu masyarakat dalam merayakan momen bahagia tanpa mengeluarkan biaya besar. Sebanyak 378 *vendor*

pernikahan turut berpartisipasi dalam Lontong Kupang pada tahun 2023 (Swargaloka, 2024).

Pelaksanaan Program Lontong Kupang di Kota Surabaya ini dilakukan kolaborasi bersama pihak selain pemerintah, baik dari sektor swasta maupun masyarakat yang mana termasuk dalam dinamika *governance*. Berdasarkan konsep *governance* yang dikembangkan mencerminkan rasa frustrasi terhadap konsep pemerintahan tradisional, yang menempatkan negara dalam peran dominan. Sebaliknya, perkembangan kontemporer lebih mengutamakan sinergi lintas sektor dalam tata kelola dan pembangunan berkelanjutan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, yang menunjukkan peningkatan partisipasi publik (Apriliyani, 2022).

Governance berkaitan dengan pentingnya partisipasi pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan, karena tantangan dan masalah yang dihadapi memperburuk kompleksitas proses pengambilan keputusan dan implementasinya. Sementara *Collaborative governance* adalah pendekatan pengelolaan pemerintah yang secara aktif melibatkan pemangku kepentingan di luar pemerintah, dengan fokus pada konsensus dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan kolektif yang bertujuan untuk merumuskan atau melaksanakan kebijakan dan program publik (Ansell dan Gash, 2008). Dalam hal ini kolaborasi merupakan kegiatan yang berada dalam pengelolaan jaringan sosial. Jaringan sosial merupakan simpul komunikasi yang saling terhubung dari para pemangku kepentingan. Paradigma *collaborative governance* mengharuskan keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam diskusi, di mana para pemangku kepentingan ini mengungkapkan kepentingan mereka atas nama mereka sendiri (Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, 2020).

Edward P. Weber, Nicholas P. Lovrich, dan Michael Gaffney berpendapat bahwa kolaborasi dapat mencapai keberhasilan dengan memprioritaskan integrasi fungsi. Integrasi ini mencakup fungsi birokrasi, lintas arena', kebijakan, tingkatan pemerintahan, dan keterlibatan warga negara. Ada 3 (tiga) yang diungkapkan yaitu: (1) dimensi vertikal; (2) dimensi horizontal; dan (3) dimensi hubungan kemitraan. Pendapat lain dari Ansell dan Gash (2008) dalam jurnalnya *Collaborative Governance in Theory and Practice* merumuskan model collaborative governance berdasarkan kajian literatur. Hasil kesimpulan kajian tersebut digambarkan dalam 4 (empat) variabel utama, yakni: terdiri dari: (1) kondisi awal; (2) desain kelembagaan; (3) kepemimpinan; dan (4) proses kolaboratif (Ansell dan Gash, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan, ditemukan adanya kekurangan dalam proses kolaborasi antara pihak Pemerintah Kota Surabaya dan pihak swasta yang terlibat, yaitu tidak adanya perjanjian kerja sama yang tertulis sebagai dasar hukum yang mengatur hubungan antara kedua belah pihak. Tidak adanya perjanjian tertulis ini berpotensi menimbulkan ketidakjelasan dalam pembagian peran, tanggung jawab, serta mekanisme koordinasi yang harus dijalankan. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya miskomunikasi dan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan program yang berdampak pada menurunnya efektivitas dan keberlanjutan kerja sama tersebut.

Penelitian terdahulu dari Rendy Fadila Ajiputra,dkk dengan judul “Policy Implementation Lontong Kupang Online And Integratedservice One Gate System (Study: Department Of Population and Civil Registration Surabaya City)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses implementasi program Lontong Kupang masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, yaitu: keterbatasan sumber anggaran serta kurangnya sosialisasi program kepada masyarakat. Namun peneliti

dalam artikel tersebut merekomendasikan masih diperlukan kolaborasi yang lebih erat antara berbagai stakeholder, termasuk lembaga pemerintah, organisasi masyarakat sipil, dan sektor swasta, untuk mendukung implementasi program. Kerjasama ini dapat menciptakan sinergi yang lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat

Berdasarkan fenomena dan rekomendasi penelitian sebelumnya penelitian ini berjudul **“Collaborative Governance Dalam Program Lontong Kupang Pemerintah Kota Surabaya”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana *Collaborative Governance* Dalam Program Lontong Kupang (Layanan Online Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam *Collaborative Governance* Dalam Program Lontong Kupang (Layanan Online Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta mendorong pengembangan konsep *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan pemerintahan, khususnya di bidang pelayanan publik

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas

Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur, serta untuk memperdalam pengetahuan mengenai *Collaborative Governance* dalam Program Lontong Kupang (Layanan Online Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur

Menambahkan referensi dan literatur di perpustakaan dengan tujuan untuk memperkuat landasan kajian ilmiah dalam pelaksanaan penelitian di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur

3. Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau referensi bagi instansi terkait, sehingga temuan-temuan yang diperoleh dapat memberikan manfaat, khususnya dalam hal kolaborasi layanan administrasi kependudukan terintegrasi, guna meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan