

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara dengan populasi terbanyak di dunia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), total penduduk Indonesia per 30 Juni 2024 tercatat sebanyak 282.477.584 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang besar tersebut, setiap warga negara tentunya membutuhkan pelayanan publik yang efisien, merata, dan berkualitas untuk pemenuhan kebutuhan dasar mereka dengan tepat waktu dan sesuai harapan (Angkat et al, 2017). Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa suatu negara bertanggung jawab dalam pemberian layanan bagi seluruh warga negara dan penduduknya guna memenuhi kebutuhan dasar serta hak-haknya. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara merata dan adil kepada seluruh lapisan masyarakat (Syafriyani et al, 2018). Salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat adalah layanan administrasi kependudukan, yang biasa disingkat adminduk.

Administrasi kependudukan merupakan pilar utama yang memiliki peran penting karena berkaitan erat dengan berbagai aktivitas warga negara di Indonesia. Diantaranya pada saat pemilihan presiden, pengurusan surat-surat kendaraan, melamar pekerjaan dan lainnya, karena tanpa adanya dokumen kependudukan maka warga negara terbatas dalam mengakses berbagai layanan publik (Tarantika et al, 2022). Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, disebutkan bahwa administrasi kependudukan mencakup rangkaian kegiatan penataan dokumen dan penertiban data kependudukan melalui beberapa tahapan guna meningkatkan

pelayanan publik dan pengembangan sektor lain. Namun dalam pelaksanaannya, proses administrasi kependudukan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan, justru ditemukan banyak pengaduan terkait dengan administrasi kependudukan di berbagai daerah di Indonesia. Berdasarkan data Ombudsman diketahui bahwa administrasi kependudukan di Indonesia mendapatkan laporan pengaduan dari masyarakat pada triwulan III tahun 2023 sebanyak 72 dan pada triwulan IV tahun 2023 mengalami peningkatan sebanyak 226. Ini menandakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia belum sepenuhnya optimal berdasarkan banyaknya pengaduan dari masyarakat. Adanya pungutan liar, prosedur pelayanan yang berbelit, penundaan pengurusan, serta lamanya penerbitan dokumen kependudukan merupakan sejumlah hambatan yang sering dialami masyarakat dalam proses pencatatan kependudukan (Mega et al, 2023).

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Indonesia Tahun 2023

Klasifikasi Laporan Masyarakat	Triwulan III Tahun 2023	Triwulan IV Tahun 2023
Pendidikan	294	120
Agraria (Pertahanan dan Tata Ruang)	292	272
Kepegawaian	233	261
Kepolisian	174	170
Hak Sipil dan Politik	123	116
Perdesaan	121	88
Perhubungan dan Infrastruktur	104	71
Administrasi Kependudukan	72	226
Ketenagakerjaan	63	53
Perbankan	59	51
Peradilan	59	49
Lain-Lain	439	373
Total	2.033	1.987

Sumber : Laporan Triwulan Ombudsman RI, 2023

Berdasarkan kondisi tersebut, pemerintah terus berupaya mengatasi dan meminimalisir berbagai permasalahan yang terjadi dalam pengurusan administrasi kependudukan, salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi yang cepat membawa pengaruh besar pada berbagai bidang kehidupan, mengubah sistem yang sebelumnya manual menjadi digital, termasuk pelayanan publik (Fitriyani et al, 2020). Upaya ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-Government* yang bertujuan merealisasikan pelayanan publik berbasis elektronik.

Adanya konsep *e-government* berperan penting dalam membantu suatu kota menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, terbuka, dan berfokus pada pelayanan kepada masyarakat (Fitriana, 2024). Penerapan *e-government* memungkinkan otomatisasi berbagai proses administratif, mempercepat pelayanan publik, dan memudahkan akses informasi bagi warga. Selain itu, *e-government* juga mendorong partisipasi aktif masyarakat, meningkatkan akuntabilitas pemerintah, serta mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan dan inovatif. Berbagai daerah di Indonesia telah mengembangkan inovasi dalam penerapan *e-government* melalui layanan berbasis digital, termasuk Kota Surabaya.

Kota Surabaya, atau yang biasa disebut Kota Pahlawan, sejak awal terus mengedepankan inovasi dalam pengembangan *e-government* untuk merealisasikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terbuka dan akuntabel (Yustiani, 2023). Sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, Surabaya memiliki jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahun. Menurut data BPS tahun 2024 kepadatan mencapai 3.009.286 jiwa yang turut berdampak pada meningkatnya permintaan

kebutuhan terhadap layanan publik, salah satunya yaitu kebutuhan administrasi kependudukan. Dokumen adminduk dapat dikatakan kompleks karena melibatkan berbagai pihak dengan proses dan penyusunan yang beragam. Dalam menghadapi tantangan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) selaku perangkat daerah berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan menciptakan berbagai inovasi berbasis digital. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah Program LONTONG BALAP, yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan bagi masyarakat Surabaya. Pada tahun 2022, program ini masuk kedalam kategori Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) yang diadakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur (surabaya.go.id).



Gambar 1.1 Penghargaan Atas Inovasi Lontong Balap

Sumber : Swargalokasurabaya.id, diakses pada 12 Februari 2025

LONTONG BALAP merupakan singkatan dari Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* Bersama Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya. Program ini merupakan bentuk kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya, yang dirancang dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan perubahan

dokumen administrasi kependudukan yang membutuhkan penetapan Pengadilan Negeri. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, menyatakan bahwa setiap pencatatan perubahan dokumen administrasi kependudukan diperlukan penetapan Pengadilan Negeri.

Adanya pembentukan inovasi ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dimana setiap daerah di Indonesia harus berupaya melakukan perubahan sesuai dengan kemajuan zaman. Oleh sebab itu, setiap instansi pemerintahan di Kota Surabaya berupaya merancang berbagai inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 136 Tahun 2023 tentang Daftar Inovasi Daerah, salah satunya yaitu Program Lontong Balap. Dalam menjalankan program Lontong Balap sendiri dibentuk Tim Layanan *Online* sejalan dengan SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/65/436/1/2/2022. Tim layanan online ini merupakan gabungan pegawai khusus dari Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya.

Program Lontong Balap dirancang khusus dengan menerapkan skema pelayanan terpadu satu pintu (*one gate system*) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, transparan, pasti dan efisien serta memperluas jangkauan layanan bagi masyarakat (Putra, 2024). Dimana pelaksanaannya dilakukan secara paralel dengan memanfaatkan media digital. Menurut Dwi dalam (Ardilestanto, 2020), *One Gate System* merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyederhanakan birokrasi dan mempercepat proses administrasi.

Sebelum adanya program Lontong Balap, proses pengurusan perubahan dokumen administrasi kependudukan (adminduk) di Kota Surabaya melalui prosedur yang cukup panjang. Pemohon terlebih dahulu wajib mengajukan permohonan sidang ke Pengadilan Negeri untuk memperoleh penetapan hukum. Setelah memperoleh penetapan tersebut, pemohon dapat mengajukan permohonan perubahan dokumen adminduk ke Disdukcapil Kota Surabaya. Proses untuk mendapatkan penetapan dari Pengadilan Negeri saat beracara langsung umumnya memerlukan waktu sekitar 3 minggu. Selanjutnya, pengurusan dokumen adminduk di Disdukcapil membutuhkan waktu tambahan sekitar 2 minggu. Dengan alur birokrasi yang melibatkan dua instansi berbeda dalam kurun waktu yang terpisah, pemohon tidak hanya membutuhkan waktu yang lebih lama, tetapi juga harus mengeluarkan biaya lebih besar untuk menyelesaikan permohonan perubahan dokumen administrasi kependudukan.

Oleh karena itu, hadirnya program Lontong Balap diharapkan dapat menyederhanakan proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan, sehingga pemohon tidak perlu lagi datang secara berulang ke Pengadilan Negeri maupun ke kantor Disdukcapil Kota Surabaya untuk memperoleh layanan. Melalui program ini, pengajuan permohonan layanan cukup dilakukan pada 1 (satu) titik saja, yaitu di kantor kelurahan, dengan menyerahkan seluruh dokumen persyaratan yang diperlukan. Selanjutnya, pihak kelurahan akan memproses permohonan tersebut secara daring (*online*), sehingga dokumen dalam bentuk digital dapat langsung diverifikasi dan divalidasi secara paralel oleh pihak Pengadilan Negeri dan Disdukcapil. Apabila seluruh berkas persyaratan telah dinyatakan lengkap dan

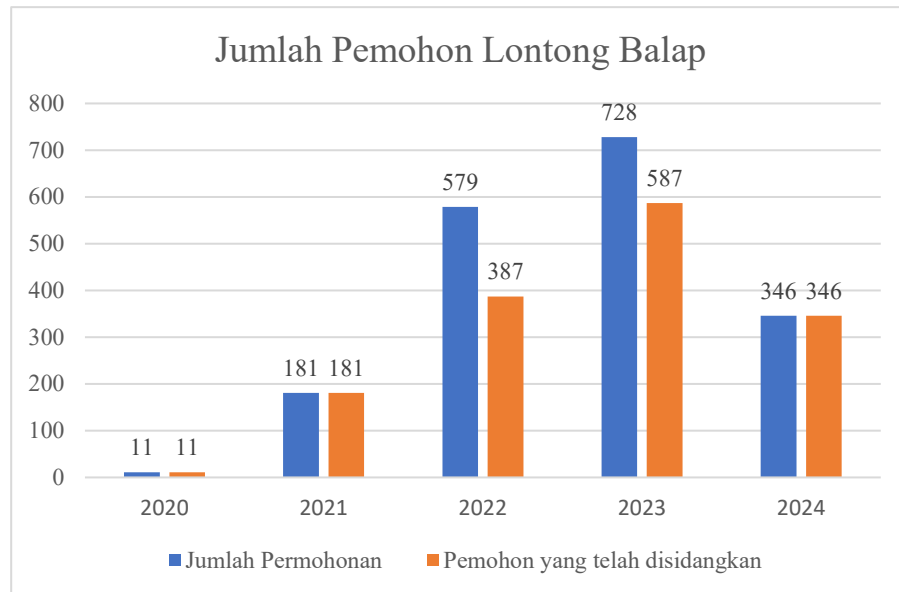
sesuai, pemohon akan menerima informasi terkait biaya perkara dan jadwal persidangan dari Pengadilan Negeri. Dan setelah sidang dilaksanakan, pemohon dapat langsung menerima hasil penetapan pengadilan beserta dokumen kependudukan pada hari yang sama dengan pelaksanaan sidang. Dengan mekanisme program ini, terjadi penyederhanaan waktu dan biaya sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan terintegrasi.

Program Lontong Balap secara resmi diluncurkan pada 20 November 2020, dengan 14 layanan yang tersedia. Namun, pada tahun 2024 diubah menjadi 6 jenis layanan dikarenakan terdapat penyesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Perubahan layanan ini bertujuan untuk meningkatkan fokus dan kualitas pelayanan, sehingga proses administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan tepat sasaran. Layanan tersebut, diantaranya yaitu :

- (1) Perubahan dan persamaan nama di akta kelahiran,
- (2) Perubahan dan persamaan nama di akta pernikahan dan akta perceraian,
- (3) Persamaan nama satu orang yang sama,
- (4) Perubahan nama orang tua di akta kelahiran,
- (5) Perubahan tanggal, bulan, dan tahun lahir di akta kelahiran serta;
- (6) Penetapan akta kematian tanpa dokumen kependudukan.

Dalam pelaksanaan program, sidang Lontong Balap dilakukan pertama kali pada bulan November tahun 2020 dengan hanya terdapat 4 permohonan. Seiring berjalannya waktu, sejak tahun 2021 jumlah permohonan sidang yang masuk terus mengalami peningkatan dengan rincian sebagai berikut :

Grafik 1.1 Jumlah Permohonan Sidang Lontong Balap Tahun 2020-2024



Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2025

Terlihat pada grafik diatas bahwa partisipasi masyarakat dalam program Lontong Balap terus meningkat setiap tahunnya. Dari tahun 2021 ke 2022, jumlah permohonan mengalami peningkatan sebanyak 398 pemohon. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Surabaya memanfaatkan layanan yang diberikan dengan baik. Namun, pada tahun 2022 dan 2023, dapat dilihat juga bahwa dari banyaknya permohonan yang masuk, tidak semua permohonan dapat dikabulkan untuk disidangkan. Berdasarkan hasil observasi, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kompleksitas kasus, ketidaklengkapan data pendukung, dan faktor lainnya. Sehingga para pemohon yang tidak terlayani harus melengkapi dokumen yang diperlukan terlebih dahulu dan melakukan pengajuan ulang terkait sidang Lontong Balap, atau bahkan diarahkan untuk mengikuti sidang secara mandiri di Pengadilan Negeri.

Berdasarkan banyaknya jumlah permohonan sidang diatas, tentunya harus disertai oleh peningkatan jumlah pelaksanaan sidang. Menurut data yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Surabaya, dapat diketahui pada tahun 2024 jumlah pelaksanaan sidang Lontong Balap mengalami penurunan. Meskipun demikian, pada tahun yang sama seluruh permohonan yang diajukan berhasil disidangkan. Namun, terdapat ketidakseimbangan antara jumlah permohonan yang masuk dengan jumlah sidang yang dilaksanakan. Berikut adalah rincian jumlah pelaksanaan sidang dalam program Lontong Balap :

Tabel 1.2 Jumlah Pelaksanaan Sidang Lontong Balap Tahun 2020-2024

Tahun	Bulan	Pemohon yang Sidang	Total Pelaksanaan Sidang
2020	November	4	2 Kali
	Desember	7	
2021	April	18	9 Kali
	Mei	16	
	Juni	22	
	Agustus	24	
	September	18	
	Oktober	31	
	November	22	
	Desember	30	
2022	Februari	33	17 Kali
	Maret	53	
	April	24	
	Juni	31	
	Juli	24	
	Agustus	65	
	September	47	
	Oktober	25	
	November	41	
	Desember	44	
2023	Januari	53	18 Kali
	Februari	50	

Tahun	Bulan	Pemohon yang Sidang	Total Pelaksanaan Sidang
	Maret	28	
	April	26	
	Mei	34	
	Juni	32	
	Juli	80	
	Agustus	40	
	September	37	
	Oktober	86	
	November	62	
	Desember	59	
2024	Januari	32	17 Kali
	Februari	45	
	Maret	43	
	April	25	
	Mei	37	
	Juni	26	
	Juli	30	
	Agustus	33	
	September	37	
	Oktober	19	
	Desember	19	
TOTAL		1.512	63 Kali

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2025

Dalam data tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan sidang Lontong Balap meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah pemohon. Dari tahun 2021 ke 2022 terjadi penambahan jumlah sidang Lontong Balap menjadi 17 kali. Namun, pada tahun 2022 ke 2023, jumlah pelaksanaan sidang hanya meningkat 1 kali dari tahun sebelumnya. Akibatnya, terjadi penumpukan jumlah pemohon yang harus dilayani dan mengakibatkan waktu tunggu yang lama untuk penjadwalan sidang. Oleh karena itu, pada pelaksanaan program Lontong Balap ini masih ditemui berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Pernyataan tersebut diperkuat dengan temuan

hasil observasi pada penelitian sebelumnya (Diputra, 2024) dengan Staf Pengadilan Negeri Surabaya, yang mengatakan bahwa :

“Kami kesulitan dalam menentukan kuota sidang karena kami mendahulukan perkara utama di Pengadilan Negeri dan akan melakukan penjadwalan sidang Lontong Balap sebulan 1-2 kali tergantung banyaknya jumlah permohonan.” (22 Februari 2024)

Berdasarkan informasi tersebut, diketahui bahwa pihak Pengadilan Negeri mendahulukan perkara utama di pengadilan, sehingga proses penjadwalan sidang Lontong Balap membutuhkan waktu cukup lama dan tergantung pada banyaknya jumlah permohonan yang terdaftar. Penentuan jadwal sidang sendiri didasarkan pada urutan waktu pendaftaran yang masuk melalui laman *e-capil*. Namun, bagi pemohon lanjut usia terdapat kriteria khusus yang memungkinkan percepatan, dimana prosesnya akan didahulukan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Staf Bidang Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait dengan waktu tunggu jadwal sidang yang menjadi kelemahan dalam pelaksanaan program Lontong Balap, sebagai berikut :

“ini saja misalkan mendaftar bulan ini, itu harus tunggu jadwal bisa 3 bulan. Jadi kelemahannya disitu, jadi ada kuota berapa baru dimulai sidangnya”. (12 Maret 2025)

Menurut penjelasan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program Lontong Balap belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan utama pembentukannya, yaitu untuk memudahkan dan mempercepat proses administrasi kependudukan yang memerlukan penetapan dari Pengadilan Negeri. Kondisi di lapangan justru berbanding terbalik dan membutuhkan waktu lebih lama hingga 3 bulan. Proses pelaksanaan program tersebut tidak sejalan dengan Standar Operasional Prosedur

(SOP) Permohonan Layanan Lontong Balap Nomor 065/6251/436.7.13/2021 yang berisi rincian pelaksanaan layanan sidang Lontong Balap. (Lampiran 1.4)

Tabel 1.3 Rincian Alur Pelaksanaan Program Lontong Balap

No	Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku	
			Waktu	Output
1.	Melakukan permohonan pelayanan lontong balap	Pemohon	5 menit	Berkas Permohonan
2.	Melakukan verifikasi dengan mengecek kelengkapan berkas persyaratan pemohon	Petugas Pengadilan Negeri	10 Menit	Nomor Virtual Account Pembayaran Panjar Perkara
3.	Mendapatkan informasi pembayaran panjar perkara	Pemohon	24 Jam	Bukti Pembayaran Panjar Perkara
4.	Melakukan penjadwalan sidang lontong balap	Petugas Pengadilan Negeri	5 Menit	Jadwal sidang perkara
5.	Mengikuti sidang perkara lontong balap	Pemohon	-	-
6.	Mencetak dokumen kependudukan dan memberikan Penetapan Pengadilan Negeri	Petugas Registrasi Disdukcapil dan Petugas Pengadilan Negeri	5-15 menit	Dokumen kependudukan dan/atau Penetapan Pengadilan Negeri

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan alur pelaksanaan tersebut, penjadwalan sidang yang dilakukan oleh petugas Pengadilan Negeri melalui website *e-Capil* seharusnya hanya membutuhkan waktu sekitar 5 (lima) menit. Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa proses penjadwalan sidang memerlukan waktu sekitar 3 bulan, sehingga menyebabkan ketidaksesuaian antara peraturan dan implementasi kebijakan yang terjadi. Penjadwalan sidang yang memerlukan waktu lama tidak hanya disebabkan

oleh banyaknya perkara utama di pengadilan yang perlu didahulukan, tetapi juga karena keterbatasan sumber daya manusia, baik di Pengadilan Negeri maupun Disdukcapil Surabaya. Berdasarkan dokumen Tim layanan program Lontong Balap, sumber daya manusia yang terlibat terdiri dari :

- a) Pegawai Disdukcapil Kota Surabaya sebanyak 8 orang
- b) Pegawai Pengadilan Negeri Surabaya sebanyak 6 orang

Dalam tim layanan program Lontong Balap, setiap pegawai telah diberikan tugasnya dan peran masing-masing yang telah disesuaikan dengan kompetensi mereka. Namun demikian, pegawai yang ada secara kuantitas masih terbilang kurang memadai. Mengingat jumlah pengajuan permohonan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat, tetapi jumlah pegawai yang terbatas mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi lebih lama.

Dalam pelaksanaan program, selain memerlukan sumber daya manusia, juga dibutuhkan dukungan anggaran untuk menunjang setiap kegiatan yang dilakukan. Pada program Lontong Balap, sumber pendanaan masih menjadi salah satu tantangan dalam proses pelaksanaannya. Sesuai hasil temuan pada penelitian sebelumnya (Diputra, 2024) dengan Staf Bidang Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut :

“Hambatan lainnya dari anggaran, karena anggarannya misalnya bulan ini harusnya dibuat untuk program ini tapi jadinya harus dialihkan. Harus mengutamakan yang lebih penting dulu, seperti kegiatan jemput bola ataupun sosialisasi”. (22 Februari 2024)

Hal tersebut menunjukkan bahwa belum adanya prioritas anggaran bagi program Lontong Balap dapat menyebabkan terhambatnya proses administrasi. Kondisi ini terjadi akibat dari lamanya waktu tunggu pelaksanaan sidang, sehingga

anggaran yang semula dialokasikan untuk program Lontong Balap sementara waktu dialihkan untuk program lain. Namun, ketika program Lontong Balap akan dilaksanakan, anggaran tersebut dikembalikan sesuai peruntukannya.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi pada penelitian sebelumnya (Diputra, 2024) diketahui bahwa implementasi program Lontong Balap, pihak Dispendukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya memberikan pelatihan atau pembekalan kepada pegawai kelurahan selaku pihak pertama, hanya pada saat awal peluncuran program. Akibatnya, masih ditemukan kesalahan dalam proses penginputan berkas yang diajukan oleh pegawai kelurahan. Pernyataan ini sesuai pernyataan staf Pengadilan Negeri Surabaya, yang menyampaikan hal berikut:

“Jadi PN kan tugasnya melakukan pengecekan verifikasi berkas yang diajukan masyarakat lewat kelurahan. Nah ini masih banyak ditemui pegawai kelurahan yang masih salah dalam menginput berkas seperti persyaratan dan ada juga kadang kesalahan data diri yang diisikan”. (22 Februari 2024)

Kegiatan pembekalan yang dilakukan pada saat peluncuran awal program serta adanya grup WhatsApp sebagai media penyebaran informasi terkait program Lontong Balap dirasa belum berjalan secara optimal. Salah satu penyebab sering terjadi kesalahan karena sering terjadi mutasi pegawai di tingkat kelurahan, serta masih banyak ditemui kesalahan dalam proses penginputan data yang dilakukan oleh pegawai kelurahan terhadap berkas permohonan dari masyarakat.

Selain pegawai kelurahan yang belum sepenuhnya familiar dengan program ini, sebagian besar masyarakat umum juga belum mengetahui keberadaan program Lontong Balap karena belum mendapatkan sosialisasi yang memadai. Sosialisasi yang dilakukan masih terbatas pada penyebaran informasi melalui media sosial,

sehingga belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kota Surabaya. Umumnya, masyarakat yang mengetahui program ini adalah mereka yang sedang mengurus perubahan dalam administrasi kependudukan. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan warga yang telah mengikuti program Lontong Balap, berikut pernyataan mereka :

“Saya awalnya tidak mengetahui sama sekali, tanya ke kelurahan disuruh datang ke PN, pas sudah sampai PN disuruh balik lagi menyerahkan berkas di kelurahan, jadi bolak-balik dan nunggu jadwal sidangnya muncul cukup lama”. (12 Maret 2025)

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sosialisasi program Lontong Balap kepada masyarakat masih belum dilakukan secara menyeluruh. Keterbatasan metode penyampaian informasi, seperti hanya mengandalkan media sosial, menjadi penyebab kurangnya tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program ini. Dengan demikian, dibutuhkan strategi sosialisasi yang terstruktur dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat agar tujuan dari program dapat tercapai secara optimal.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yusuf (2024) juga menyatakan bahwa program Lontong Balap telah berjalan sesuai dengan harapan, namun pelaksanaannya belum optimal. Dalam proses *collaborative governance*, masih terdapat kendala pada indikator *deliberation*, khususnya pada subfaktor musyawarah, yang ditunjukkan dengan tidak ditentukannya kuota peserta dalam setiap pelaksanaan sidang. Selain itu, subfaktor kesepakatan atau perjanjian kerja sama juga belum berjalan dengan optimal, karena sampai saat ini pelaksanaan program Lontong Balap belum memiliki Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang dapat dijadikan dasar hukum pelaksanaan program tersebut.

Berdasarkan kondisi di atas menggambarkan bahwa pelaksanaan program Lontong Balap belum berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi guna memahami sejauh mana program ini telah mencapai tujuannya. Dalam hal ini, membuat peneliti berkeinginan untuk meneliti secara mendalam mengenai evaluasi program Lontong Balap. Sejalan dengan pendapat Ralph Tyler yang dikutip oleh Arikunto (2013:3), evaluasi adalah tahapan mengumpulkan data guna mengetahui sejauh mana, dalam aspek apa, dan pada bagian mana tujuan telah dicapai. Evaluasi tidak hanya berfungsi untuk mengukur pencapaian tujuan, tetapi juga sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan.

Berkaitan dengan evaluasi, menurut Daniel L. Stufflebeam (2007), gambaran utama evaluasi mencakup beberapa komponen evaluasi yang biasa disebut model CIPP diantaranya yaitu *Context, Input, Process, Product*. Berdasarkan komponen yang disebutkan tersebut, maka penelitian ini menyangkut pada upaya Disdukcapil dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya dalam mengatasi permasalahan terkait adminduk, evaluasi input dan setiap proses dari program Lontong Balap serta hasil atau dampak dari adanya program Lontong Balap.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang permasalahan, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terhadap program Lontong Balap yang dilaksanakan di Kota Surabaya, dengan lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya. Oleh karena itu, peneliti mengangkat penelitian dengan judul **“Evaluasi Program Layanan Online Terpadu One Gate System Bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadilan Negeri (Lontong Balap) Kota Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun merujuk dari pemaparan diatas mengenai latar belakang permasalahan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu terkait: “Bagaimana Evaluasi Program Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* Bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadilan Negeri (Lontong Balap) di Kota Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini dilaksanakan untuk memahami dan mendeskripsikan terkait hasil evaluasi Program Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* Bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadilan Negeri (Lontong Balap) di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah serta tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi yang ingin dicapai sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada berbagai pihak sebagai pengembangan teori administrasi publik, khususnya mengenai evaluasi kebijakan dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat berbasis teknologi, serta dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan acuan bagi penelitian berikutnya mengenai evaluasi program Lontong Balap di Kota Surabaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Diharapkan penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai acuan dan bahan referensi untuk pengembangan dan penyempurnaan kajian serupa di masa mendatang tentang evaluasi kebijakan program pemerintah.

2. Bagi Pengadilan Negeri Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan saran atau masukan serta rekomendasi perbaikan kepada Pengadilan Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui output yang dihasilkan sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk mengembangkan mutu pelayanan administrasi (administrasi kependudukan) di Kota Surabaya.

3. Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas pemahaman dan wawasan mahasiswa mengenai Evaluasi Program Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* (Lontong Balap) di Kota Surabaya, serta mampu menerapkan disiplin ilmu yang didapatkan selama proses belajar mengajar di bangku perkuliahan program studi Administrasi Publik pada kondisi nyata.

4. Bagi Masyarakat Kota Surabaya

Diharapkan melalui penelitian ini masyarakat dapat mengetahui dan memperoleh informasi yang akurat tentang upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien melalui evaluasi Program Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* (Lontong Balap) di Kota Surabaya.