

Implementasi E-Klampid Di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya Untuk Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Junita Prasasti Ardini Putri¹, Indah Murti², Dida Rahmadanik³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

junitaprasastiardini Putri@gmail.com¹, endah@untag-sby.ac.id², didarahma@untag-sby.ac.id³

Abstract

This research is entitled "Implementation of E-Klampid in Ngagel Rejo Village in Order to Improve the Ease of Population Administration Services". This study aims to find out how the implementation of the E-Klampid program at the Ngagel Rejo Village Office, Surabaya City. This research focuses on system used by the Ngagel Rejo Village in serving the Ngagel Rejo Village community. This research uses implementation theory of George Edwards III and the theory of public service Parasuraman. The results of this study indicate that the implementation of the E-Klampid Program at the Ngagel Rejo Village Office has been able to provide benefits, namely in the form of making services easier because it is enough to just arrive in the village, no need to come to the Dispendukcapil. In the kelurahan, there is also no need to spend money, it is faster and energy efficient because there is no need to come many times. The implementation of E-Klampid in increasing the ease of population administration is in accordance with the applicable SOP, and the implementation of E-Klampid has been in accordance with the needs of the community in obtaining ease of population administration services. The implementation of E-Klampid in Ngagel Rejo Village, Surabaya does not have any complications when it is being operated. However, for people who feel that complexity only occurs in people who lack technological knowledge.

Keywords: E-Klampid Program, Public Service, Implementation

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program E-Klampid di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya. Penelitian ini berfokus pada sistem yang digunakan pihak Kelurahan Ngagel Rejo dalam melayani masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George Edwards III dan teori pelayanan publik Parasuraman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program E-Klampid di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo telah mampu memberikan keuntungan yakni berupa pelayanan menjadi lebih mudah karena cukup sampai di kelurahan saja tidak perlu datang ke dispendukcapil. Di kelurahan juga tidak perlu mengeluarkan biaya, lebih cepat dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan administrasi kependudukan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, serta implementasi E-Klampid telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh kemudahan pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya tidak memiliki kerumitan saat

sedang dioperasikan. Namun, untuk masyarakat yang merasa kerumitan hanya terjadi pada masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan teknologi..

Kata Kunci : Program E-Klampid, Pelayanan Publik, Implementasi.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu kinerja yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik sendiri memiliki jenis pelayanan yakni pelayanan administratif yang berkaitan dengan sebuah dokumen kependudukan. Tujuan utama pemerintah atau organisasi pemerintahan yakni memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap masyarakat, tujuan ini tidak dapat dihindari karna telah menjadi sebuah terobosan bagi pemerintah. Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan terobosan baru untuk memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya. Bentuk dari inovasi tersebut adalah 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). Penerapan e-Klampid bukan hanya mengenai pemerintah yang menggunakan komputer lalu mengganti praktik-praktik penyelenggaraan pemerintahan yang lama dalam berhubungan dengan masyarakat. E-Klampid yaitu sebuah website yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang digunakan oleh pemerintah yang bisa meningkatkan kinerja pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pemerintahan. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor baik dalam internal maupun eksternal lembaga pemerintah yang turut mempengaruhi. Dalam kaitan ini dibutuhkan kesiapan anggaran, sumber daya manusia, regulasi, sarana prasarana maupun komitmen yang kuat asal pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik. E-Klampid menjadi perlu dan penting untuk dilaksanakan alasannya adalah: secara tradisional biasanya interaksi antara seorang warga negara atau institusi sosial dengan badan pemerintah selalu berlangsung di kantor-kantor pemerintahan. Namun seiring dengan berjalannya waktu, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin memungkinkan untuk mendekatkan pusat-pusat layanan pemerintah pada setiap klien. Di Kelurahan Ngagel Rejo sendiri, pemanfaatan e-Klampid dikarenakan adanya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, serta menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan & Biklen, S (1992: 21-22) dalam (Rahmat, 2009) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistic.

Hasil Dan Pembahasan

Implementasi Kebijakan merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan cara agar sebuah

kebijakan dapat mencapai tujuannya. E-Klampid merupakan sebuah website yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang digunakan oleh pemerintah yang dapat meningkatkan kinerja pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pemerintahan. Pelayanan publik, mencakup berbagai macam kegiatan pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang menerimanya serta untuk menegakkan peraturan perundang – undangan yang ada. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Faktor Keberhasilan Implementasi E-Klampid

A. Komunikasi

Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam penerapan E-Klampid, Kelurahan Ngagel Rejo harus membangun informasi yang baik terhadap informan dengan memberikan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Berdasarkan hasil penelitian, menurut Kepala Seksi Pemerintah dan Pelayanan Publik di kantor kelurahan ngagel rejo, pegawai kelurahan ngagel rejo harus paham dengan program E-Klampid itu sendiri yakni mengerti bagaimana kebijakannya, alur serta proses dalam menggunakan aplikasi E-Klampid, karena jika pelaksanaannya saja sudah tidak paham maka program ini tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan program E-Klampid di kelurahan ngagel rejo dapat dikatakan lancar dan telah mencapai hasil yang cukup baik. Tanggapan masyarakat terkait adanya E-Klampid yakni masyarakat sudah mendapatkan informasi dengan cukup jelas dari pihak pegawai kelurahan dan masyarakat tidak merasa kebingungan terkait pendaftaran akun E-Klampid.

Masyarakat merasa puas atas informasi yang diberikan pegawai kelurahan terhadap masyarakat. Masyarakat berpendapat bahwa komunikasi pegawai kelurahan terhadap masyarakat dinilai sudah cukup baik, penjelasan terkait E-Klampid itu sendiri sudah jelas dan pihak kelurahan juga sudah menempelkan pamflet terkait tata cara pendaftaran dan penggunaan E-Klampid supaya masyarakat dapat memahaminya. Namun, dalam penyampaian informasi tentang E-Klampid kepada masyarakat masih kurang karena tidak seluruh masyarakat tahu tentang adanya program ini meskipun pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi pada RT dan RW.

B. Sumber Daya

Kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia juga akan mempengaruhi keberhasilan proses implementasi kebijakan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang memadai, sumber daya finansial dan sumber daya waktu tentunya sebuah kebijakan tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan. Program E-Klampid ini merupakan program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi E-Klampid ini dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai penggunaanya.

Lalu oleh Dispendukcapil diteruskan ke seluruh Kelurahan di Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkaunya. Kelurahan merupakan ujung tombak keberhasilan program E-Klampid, sebab kelurahan merupakan pihak yang dilimpahi wewenang oleh Dispendukcapil sebagai pelaksana dan merupakan pelaksana yang paling dekat dengan masyarakat. Pihak kelurahan pun harus berkoordinasi dengan RT dan RW setempat untuk meneruskan informasi terkait E-Klampid kepada warganya. Untuk mencapai keberhasilan program E-Klampid tentunya tidak hanya mengutamakan sumber daya manusia saja, akan tetapi sumber daya lain seperti sumber daya finansial, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa kelurahan menerima mesin dan printnya saja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Sumber Daya manusia yang menangani program E-Klampid di kelurahan ngagel rejo sudah sesuai dengan keahlian bidang masing-masing. Pembagian kerja juga sudah jelas. Terkait sumber daya finansial tidak pernah ada kendala dikarenakan kelurahan ngagel rejo sendiri telah menyediakan mesin E-Kios, mesin scan dan mesin print. Sedangkan terkait sumber daya waktu terdapat kepastian waktu pelayanan dalam pengurusan menggunakan E-Klampid yakni 3-7 hari kerja.

C. Disposisi

Disposisi pada penelitian ini adalah tentang komitmen, watak atau karakteristik yang dimiliki implementor. Komitmen dibuktikan dengan melihat alasan implementor untuk dapat melaksanakan implementasi, tujuan atau perubahan yang ingin dicapai, dan perubahan yang telah dicapai para implementor untuk implementasi kebijakan penyelenggaraan E-Klampid. Berdasarkan hasil penelitian, menurut Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang harus dimiliki oleh pegawai kelurahan, masyarakat berpendapat bahwa aktor pelaksana telah memiliki karakter yang diinginkan oleh masyarakat, yakni pegawai kelurahan ngagel rejo paham dengan tugasnya sendiri, ramah dan tanggap terhadap keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan individu yang terlibat dalam pelaksanaan program E-Klampid di kelurahan ngagel rejo yakni pegawai kelurahan ngagel rejo dan masyarakat ngagel rejo. Namun dalam penyampaian informasi tentang E-Klampid kepada masyarakat masih kurang karena tidak seluruh masyarakat tahu tentang adanya program ini meskipun pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi pada RT dan RW. Terkait masyarakat yang tidak memahami bagaimana cara penggunaan E-Klampid, masyarakat bisa langsung datang ke kelurahan untuk menanyakan terkait E-Klampid itu sendiri dan pihak pegawai kelurahan bersedia memberikan informasi yang jelas terkait penggunaan E-Klampid.

D. Struktur Birokrasi

SOP yang baik adalah yang mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam kerja implementor. Harapan dengan adanya SOP, sumber daya pengampu kebijakan mampu dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam SOP sehingga dapat menimbulkan efektivitas dan efisiensi kinerja, sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, Panjang dan kompleks

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan pembagian struktur birokrasi sudah dibagi rata, hanya saja seluruh pegawai kelurahan ngagel rejo harus memahami prosedur penggunaan E-Klampid. Jadi nantinya kalau ada warga yang menemui masalah di E-Klampid langsung diatasi oleh pegawai kelurahan karena bagaimanapun juga pegawai kelurahan harus menguasai prosedur dalam E-Klampid. Masyarakat juga berpendapat terkait struktur birokrasi di kelurahan ngagel rejo, pegawai kelurahan ngagel rejo memahami semua implementasi yang telah diberikan oleh atasan dan pegawai juga dalam menjelaskan informasi tidak pernah berbelit.

Kesimpulan

Dari hasil dan tujuan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo dalam rangka meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi

kependudukan menurut teori George Edwards III secara umum telah berjalan dengan baik. Implementasi E-Klampid menurut faktor Komunikasi juga sudah baik, masyarakat dapat memahami bagaimana cara penggunaan E-Klampid itu sendiri, menurut faktor Sumber Daya, ketersediaan sdm juga sudah memenuhi, implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan administrasi kependudukan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, menurut faktor Disposisi dan struktur birokrasi implementasi E-Klampid yang dibantu dengan kesediaan para implementor (pegawai kelurahan) juga sudah sesuai dengan tugas dan fungsi serta implementasi E-Klampid telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.

Implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan mampu memberikan keuntungan berupa pelayanan menjadi lebih mudah karena cukup sampai dikelurahan saja tidak perlu datang ke dispendukcapil. Pelayanan publik terkait implementasi E-Klampid menurut Parasuraman di kelurahan juga tidak perlu mengeluarkan biaya, lebih cepat dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Melalui implementasi E-Klampid masyarakat dapat dengan mudah mengamati sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang telah didaftarkan, yaitu dengan cara mengakses web *klampid.surabaya.go.id* dengan memilih pilihan monitoring atau gambar lonceng di ujung kiri atas. Selain itu Implementasi E-Klampid terbukti dengan menghasilkan output yang lebih baik di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.

Saran

Sesuai dengan kesimpulan hasil penelitian mengenai Implementasi E-Klampid dalam meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi publik di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya, diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam membantu meminimalisir kendala ataupun menyempurnakan implementasi E-Klampid pada waktu yang akan datang.

1. Untuk pegawai kelurahan yang belum bisa terkait Teknologi Informasi sebaiknya diberikan pelatihan khusus cara penggunaan teknologi informasi dengan baik.
2. Pegawai Kelurahan diharapkan lebih intens dalam memberikan sosialisasi langsung terkait program E-Klampid kepada masyarakat, sebab selama ini informasi terkait E-Klampid terhenti hanya sampai di RT atau RW dan kendala dari program ini yang utama adalah ketidaktahuan masyarakat akan E-Klampid.
3. Menambahkan fasilitas mesin e-kios yang mewadahi aplikasi E-Klampid di kelurahan ngagel rejo agar tetap terpelihara dengan baik dan dilakukan *maintenance* secara berkala agar senantiasa dapat memberi pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas.

Daftar Pustaka

- arikunto. (2006). Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi. *Rake Sarasin*, 36.
http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/Daftar-isi-Metodologi-Penelitian_k1_restu.pdf
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2002). *BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1*. 1–64.
- Modul Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8).
yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf