

## PENGAPLIKASIAN DAN PENGELOLAAN APLIKASI E-LAMPID TINGKAT KELURAHAN GENTENG SURABAYA

Lydia Sevianti Ananda Utomo

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[lydiasefianti@gmail.com](mailto:lydiasefianti@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan Publik yaitu segala bentuk pelayanan, baik berupa komoditas maupun berupa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi pelayanan masyarakat. Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintahan sangat berbagai macam salah satunya adalah bidang pengelolaan kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya yaitu salah satu instansi yang melayani pengelolaan kependudukan namun masih banyak permasalahan dan kendala dalam proses pelaksanaannya. Oleh karena itu, Pemerintahan Kota Surabaya melakukan inovasi pelayanan kependudukan yaitu Aplikasi E-Lampid. E-Lampid merupakan pelayanan untuk mendapatkan atau pengurusan Akta Kelahiran, Akta kematian, Surat Pindah secara online. E-Lampid tersebut di distribusikan di jalanan di Surabaya untuk meringankan masyarakat dalam pengurusan Dokumennya. Dengan adanya kegiatan Magang MBKM Dispendukcapil kita memperoleh banyak manfaat dan mempelajari keahlian dalam pelayanan publik maupun administrasi kependudukan. Pada Instansi yang saya lakukan di tempat itu yaitu Kelurahan Genteng dengan tujuan untuk memenuhi Pelayanan publik hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia pastinya membutuhkan pelayanan baik fisik maupun non fisik bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap masyarakatnya, dimana sebagai administrasi kependudukan merupakan serangkaian 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 sektor lainnya. Untuk mewujudkan pelayanan publik itu sendiri maka setiap informasi data kependudukan memegang peranan penting untuk masyarakat itu sendiri. Maka dari itu kami selaku mahasiswa Magang Dispendukcapil ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran dan kartu keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Genteng.

**Kata Kunci :** DispendukCapil, E-Lampid, KTP, Pelaksana

### Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik berupa barang maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah di lingkungan BUMN dalam rangka pencapaian tujuan nasional. Tujuan diadakannya pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan tersebut pemerintah perlu memberikan pelayanan yang profesional. Ada banyak jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, dan pelayanan di bidang pengelolaan kependudukan adalah salah satunya (Dwiyanto, 2002). Berbagai jenis layanan disediakan dan disediakan oleh pemerintah di pusat dan kabupaten. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dalam bidang manajemen kependudukan. Pelayanan tersebut tersebut di antaranya pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah dan Pengelolaan Data Penduduk (Indrajit & Eko, 2020). Bidang Pelayanan Pencatatan

\*Correspondent Author: [lydiasefianti@gmail.com](mailto:lydiasefianti@gmail.com)

Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang Pelayanan pencatatan sipil, meliputi penyusunan dan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis, koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan instansi lain, melaksanakan pemantauan dan pengendalian, melakukan penilaian dan pelaporan, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya. Sejalan dengan itu, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan e-government yang menjanjikan efisiensi, kecepatan transfer informasi, jangkauan global dan transparansi. Bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang bernama e-Lampid. E-lampid yang merupakan kependekan dari “ Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang” adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya.

Aplikasi ini merupakan yang pertama kali di Indonesia yang nantinya akan menjadi salah satu jagoan Pemkot Surabaya dalam kompetisi inovasi pelayanan publik 2015. Aplikasi E-Lampid ini menghilangkan kebutuhan manajemen kependudukan untuk datang ke loket kantor untuk mengurangi jumlah antrian yang ditemui di Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya. Masyarakat hanya menangani melalui kios-kios umum yang berada di desa dan kelurahan seluruh kota Surabaya. Kios umum ini berbentuk mesin dayung mirip ATM yang disebut mesin e-kios. Dilengkapi dengan monitor layar sentuh, keyboard, scanner dan printer untuk mempercepat proses servis. Selain itu, masyarakat umum juga dapat mengakses dari rumah melalui smartphone atau PC yang terkoneksi internet dengan login ke portal <http://lampid.surabaya.go.id>. Hadirnya aplikasi e-lampid membawa kemudahan bagi warga Kota Surabaya dalam memperoleh akta kelahiran dan kematian. Dengan aplikasi ini, orang dapat lebih menghemat waktu dan tenaga. Jika saya harus datang ke kantor Dispendukcapil di Surabaya saat mengurus carter sebelumnya, antriannya panjang dan proses pengambilan carternya lama, namun dengan hadirnya e-lampid tidak lagi.

### **MetodePelaksanaan**

Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan kualitatif (Miles dkk. 1992). Lokasi yang dipilih adalah Kantor Kelurahan Genteng Jl. Genteng Muhamadiyah No.9, Genteng, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60275. Dengan Fokus penelitian ini adalah penelitian ini yang digunakan yaitu Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik yang dapat menghasilkan data yang memenuhi syarat, lengkap dan relevan. Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain wawancara, dokumentasi dan observasi. Adapun sebagai wawancara dilakukan kepada Kepala Kelurahan Genteng dengan pengurusan ke Kelurahan untuk pengurusan yang ada kaitannya dengan program E-Lampid.

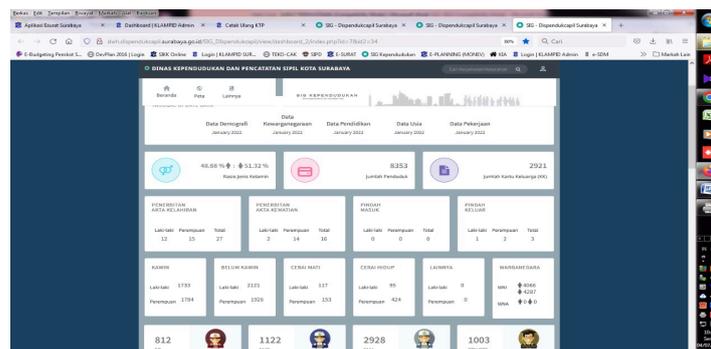
### **Hasil dan Pembahasan**

Di bidang kependudukan menurut Pasal 3 ayat 1, ada tugas untuk melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang keperdataan, antara lain penyiapan dan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis. Aku punya. Melakukan koordinasi dan koordinasi dengan instansi dan badan lain, melakukan pengawasan dan pengelolaan, melakukan evaluasi dan pelaporan, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala departemen sesuai dengan tugas dan

fungsinya. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 78 tahun 2012 tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal terutama dalam bidang pelayanan tentang tata cara penerbitan surat kepada masyarakat untuk bidang Administrasi Kependudukan seperti pencatatan Kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan perubahan nama, pencatatan status Kewarganegaraan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil.

Masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya mengharapkan adanya integritas dan tata kelola pemerintahan yang baik untuk mewujudkan good governance di masa yang akan datang, pemerintahan yang dapat melayani masyarakat (public service) secara profesional dan mengutamakan kepentingan masyarakat, karena dengan kewenangan daerah yang begitu kuat, Daerah harus mengakui bahwa pengembangan sumber daya perangkat pemerintah merupakan prasyarat mutlak bagi keberhasilan kebijakan otonomi daerah ini (Saffah & Prathama, 2020). Secara umum penerapan E-Lampid diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, namun tidak ada batasan khusus mengenai E-Lampid. Tujuan diselenggarakannya acara ini awalnya untuk memudahkan proses masyarakat, namun kedepannya program ini akan dilaksanakan secara nasional oleh pemerintah dan akan segera dibuat landasan hukum untuk e-lampid. Untuk kepentingan program e-lamp, setiap orang di Surabaya memiliki identitas asli warga Surabaya. Standar pelaksanaan proyek Elampid di desa Genden dilakukan dengan baik oleh para pelaksana yang bertugas dan akan dilaksanakan sesuai proses atau prosedur yang ada. Saat ini program e-lampid belum berjalan maksimal karena sebagian masyarakat masih belum memahami program tersebut. Namun ke depan, program ini bertujuan untuk mencapai apa yang telah dicapai.

Berdasarkan hasil survei, menurut Kelurahan Genteng beberapa karakteristik yang harus dimiliki oleh pelaksana adalah program E-Lampid itu sendiri, pedoman, alur, dan proses yang terkait dengan penggunaan Paham E-lampid. mengerti dulu. Untuk mencapai tujuan program, praktisi juga melakukan proses pelibatan dengan masyarakat. Pelaku sebagai pelayanan publik harus berusaha memberikan pelayanan prima atau terbaik sehingga sangat peka secara sosial terhadap kebutuhan warganya dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Terkait individu yang terlibat dalam pelaksanaan program e-lampid di Kelurahan Genteng yaitu Lurah dan staffnya. Jumlah individu yang sedikit ini menjadikan kemungkinan kesalahan dalam penyampaian informasi sangat minim, sehingga segala proses yang berkaitan dengan e-lampid dapat dikatakan lancar dan telah mencapai hasil yang cukup baik. Namun, dalam penyampaian informasi tentang e-lampid kepada masyarakat masih kurang karena tidak seluruh masyarakat tahu tentang adanya program ini meskipun pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi pada RT dan RW.



Gambar 1. Data Masyarakat Genteng

Adanya E-Lampid di Kelurahan Genteng Kota Surabaya ini sangat membantu untuk pengelolaan masyarakat dan surat keliling. Baik Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun Kelurahan Genteng tidak keberatan dengan adanya rencana ini karena bermanfaat bagi masyarakat itu sendiri. Program ini dibuat untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan akta dan surat pindah. Selama implementasi, lembaga penegak kebijakan sangat antusias dengan keberhasilan program E-Lampid. Insentif dalam bentuk uang, dll. Karena ini sudah menjadi tugas utama mereka untuk melayani masyarakat. Kelurahan Genteng mengatakan bahwa insentif tidak akan mempengaruhi sikap atau kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena masyarakat bisa tersenyum bahagia dan puas dengan pelayanan yang diberikan Kelurahan, hal itu menjadi semangat tersendiri bagi pelakunya.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis kegiatan Magang yang sudah dilakukan selama 4 bulan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Genteng dapat disimpulkan bahwa 1) masyarakat memperoleh pengalaman untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh dispenduk capil Kabupaten Surabaya terutama di Kelurahan Genteng. 2) Dapat mengetahui bagaimana ruang lingkup kerja Dispenduk Capil di Kelurahan Genteng. 3) Dapat mempelajari bagaimana cara pengurusan administrasi kependudukan, pengelolaan data maupun bisa mengetahui bagaimana cara menginput data yang akan dilakukan seperti cetak Kartu keluarga Barcode, Cetak Akta kematian, Cetak Akta Kelahiran maupun pengambilan KTP masyarakat terutama di Wilayah Genteng.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menambah pengetahuan masyarakat dengan cara menghimbau masyarakat agar ikut berperanserta atau berpartisipasi dalam pembuatan akta kelahiran seperti pemasangan spanduk berisi imbauan atau ajakan untuk membuat akta kelahiran dan menyebutkan persyaratannya serta bagaimana alurnya, sehingga dapat mempermudah pegawai dalam proses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bisa dilaksanakan secara optimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian adanya kepastiaan waktu penyelesaian urusan masyarakat kemudian sarana.

### **Ucapan Terimakasih**

Didalam artikel Ilmiah ini penulis telah banyak memperoleh arahan dan bantuan dari berbagai pihak mulai dari melakukan proses pekerjaan artikel ini hingga selesai, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Artikel Ilmiah dengan baik dan selesai.
2. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku DPL (Dosen Pembimbing Lapangan) yang telah memberikan banyak inspirasi, motivasi serta kritik dan saran.
3. Ibu NURIATI, S.Sos, MM Selaku Lurah di Kelurahan Genteng yang telah bersedia membantu maupun peluang dalam menyelesaikan kegiatan Magang DispendukCapil
4. Kedua Orang Tua penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

**Daftar Pustaka**

- Huberman, A. Michael dan Mathew B. Miles. 1992. Analisis Data Kualitatif Cetakan 1. Jakarta: UI Press
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada
- Indrajit, Richardus Eko. 2020. Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Andi: Yogyakarta.
- Saffah, A. E. & Prathama, A. 2020. Inovasi e-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, Public Administration Journal. Vo.2.(3). halaman 111-123.