

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai pihak yang melayani masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan memiliki mutu tinggi menjadi perhatian utama bagi tiap organisasi publik. Adanya keterbukaan informasi, apabila dikaitkan dengan aktivitas pelayanan yang ada, akan ikut mendorong masyarakat untuk sadar terkait dengan hak dan kewajiban. Terkait dengan hal tersebut, harapan agar bisa memperoleh pelayanan yang baik kini mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat dilakukan dengan memberikan pelayanan prima, memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dapat mewujudkan *good governance*. Selain itu, pelayanan yang berkualitas memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Adanya pelayanan yang berkualitas dapat memberikan dorongan kepada masyarakat agar dapat menjalin hubungan dengan instansi yang memberikan pelayanan.

Pada sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini berada pada era yang semakin modern. Kondisi tersebut telah memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan dapat memberikan beragam kemudahan, khususnya kemudahan dalam memperoleh informasi. Selain itu, adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi nyatanya juga dapat membantu manusia dalam menjalankan segala aktivitas karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat. Pada sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan semakin banyaknya jenis kegiatan yang memiliki basis teknologi, salah satunya adalah pada bidang pemerintahan atau yang dapat disebut dengan *e-government*.

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. Menurut *World Bank*, "*e-Government* sebagai acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan seperti dalam *Wide Area Networks*, internet dan komunikasi berjalan yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya". *E-Government* dianggap sebagai penyederhanaan praktek pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan *E-Government* di Indonesia dikenalkan melalui instruksi Presiden Nomor 6 Tahun

2001 pada tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintahan harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan percepatan proses demokrasi.

Kota Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur dengan luas 326,37 km² dan memiliki jumlah penduduk yang besar. Jumlah penduduk Kota Surabaya sampai dengan bulan Desember tahun 2016 mencapai 3.016.344 jiwa, terdiri atas 49,97 persen (1.507.295 jiwa) penduduk laki-laki dan 50,03 persen (1.509.094 jiwa) penduduk perempuan yang menyebar di 31 Kecamatan. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga menunjukkan bahwa selama tahun 2016, terdapat 55.550 peristiwa kelahiran dan rata-rata kelahiran hidup di Kota Surabaya pada tahun 2016 adalah 4.629 kelahiran per bulan atau 153 kelahiran per hari (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2016).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu dinas yang melayani administrasi kependudukan. Sebagai lembaga pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masih banyak dijumpai masalah dan kendala. Banyak masyarakat Kota Surabaya yang ingin mengurus surat kependudukan mengeluh dan kecewa karena layanannya yang lamban sehingga mengakibatkan adanya antrean panjang.

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan *electronic government* yang mana menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang bernama *e-lampid*. *E-lampid* yang merupakan kependekan dari Elektronik Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang adalah sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini merupakan aplikasi pertama kali di Indonesia yang nantinya akan menjadi salah satu jagoan Pemerintah Kota Surabaya dalam kompetensi inovasi pelayanan publik 2015.

“...Ya dulu kalau mau urus akta kelahiran harus minta surat pengantar dulu ke RT dan kelurahan trus ke Kecamatan baru ke Dispenduk. Kalau misal ada berkas yang kurang lengkap kita balik lagi. Belum lagi harus antri lama untuk dapat pelayanannya. Saya rasa, kondisi tersebut membuat pihak Pemkot tergerak untuk melakukan inovasi pelayanan yang bersifat memudahkan masyarakat. Salah satunya ya terwujudnya e-lampid ini...” (Wawancara dengan DS selaku masyarakat Kota Surabaya yang mengurus akta kelahiran, 30 April 2018)

Dengan adanya *e-lampid* ini, warga Kota Surabaya dapat mengurus surat kependudukan secara mudah, tanpa antrian panjang dan cepat selesai. Di mana di dalam pengurusannya warga tidak perlu datang mengantri ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melainkan mengurus secara online.

“...Iya mbak sekarang gak pakai antri-antri lagi dan pelayanannya juga jelas jadi masyarakatnya juga gak dibuat kebingungan bolak-balik Dispenduk dan kecamatan atau kelurahan saat mengurus akta kelahiran ini. Sekarang semua bisa dilakukan secara *online*. Kita tinggal siapkan berkas-berkasnya aja...” (Wawancara dengan YS selaku masyarakat Kota Surabaya yang mengurus akta kelahiran, 30 April 2018)

Saat ini, *e-lampid* hanya melayani pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, untuk pengembangan ke depan *e-lampid* akan melayani administrasi datang dan pindah. Warga bisa mengurus administrasi kedatangan ke Surabaya atau pindah dari Surabaya ke kota lain secara online. Kemudian dalam penelitian ini lebih dikhususkan pada pelayanan pengurusan akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan akta atau data otentik yang dibuat oleh pegawai pencatatan sipil berupa catatan resmi tentang identitas diri seorang anak yang meliputi tepat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak (silsilah keturunan) secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraan anak. Undang-Undang Administrasi Kependudukan No. 23 Tahun 2006 Pasal 27 ayat 1 dan 2 menjelaskan bahwa “Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran”.

Berdasarkan laporan tersebut, Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran, di mana kepemilikan akta kelahiran adalah hak setiap warga negara dan negara melalui pegawai pencatatan sipil yang dimiliki memiliki kewajiban untuk menjamin terlaksananya hak tersebut.

Di mana seperti yang kita ketahui bahwa akta kelahiran menjadi bekal utama saat administrasi selanjutnya hidup dan bekal administrasi lainnya seperti pengurusan paspor, pendaftaran sekolah, pernikahan, asuransi serta mengurus hak ahli waris. Selain itu, melalui *e-lampid* ini yang lebih mendominasi adalah pengurusan akta kelahiran.

Terkait dengan pemaparan latar belakang dan permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait dengan *e-lampid*, maka peneliti akan melakukan kajian mendalam dengan mengambil tema penerapan *e-lampid*. Untuk itu, peneliti mengambil judul penelitian berupa “Studi E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”.

1.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu melebar, maka peneliti melakukan pembatasan masalah. Peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu pada lingkup pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Apakah dengan adanya *e-lampid* (elektronik lahir, mati, pindah, datang) pada pelayanan pengurusan akta kelahiran dapat meningkatkan kepuasan masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan *e-lampid* (elektronik lahir, mati, pindah, datang) pada pelayanan pengurusan akta kelahiran sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih tentang penerapan *e-government* di lingkup instansi publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif kepada mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah sebagai penerapan ilmu Administrasi Publik pada lingkup masyarakat secara langsung. Selain itu, penulis juga bisa memperoleh ilmu-

ilmu dan pengalaman-pengalaman baru dari fenomena yang ditemui dalam proses penelitian.

2. Bagi Pembaca

Peneliti memiliki harapan yang besar pada penelitian ini agar bisa menjadi sumber referensi bagi semua kalangan terutama bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memahami penerapan *e-government*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya yang mengambil tema sama agar dapat melengkapi hal-hal yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang latar belakang permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran umum tentang alasan pemilihan topik, objek penelitian dan pembatasan terhadap pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II berisi tentang penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian, landasan teori dan kerangka dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi tentang metode pendekatan masalah, yaitu tentang metode kualitatif yang digunakan dan alasan penggunaan metode yang dipilih. Metode penelitian kualitatif terdiri dari: tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan keabsahan data.

BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang deskripsi lokasi atau objek penelitian, dan penyajian data lapangan. Selain itu, bab ini juga berisi tentang pembahasan untuk menjawab perumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang *review* pembahasan dalam bentuk kesimpulan. Pada akhir bab ini, penulis juga menuliskan keterbatasan penelitian, rekomendasi serta harapan bagi penelitian selanjutnya.