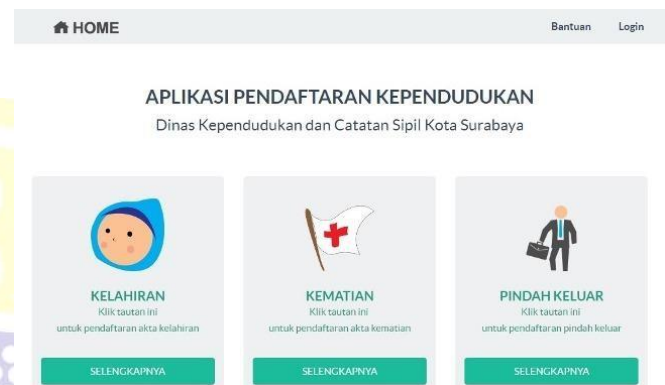




## *E-lampid sebagai Upaya Mengatasi Permasalahan Kependudukan di Kota Surabaya*

Dalam perkembangan di era digital seperti saat ini Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya membuat inovasi baru yaitu membuat *e-lampid* dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah untuk warga Kota Surabaya. *E-lampid* merupakan inovasi dari Dispendukcapil terkait kepengurusan surat lahir, mati, pindah, dan datang melalui media elektronik atau online yang di implementasikan sejak tahun 2015 sehingga diharapkan warga Surabaya tidak akan susah-susah untuk membuat atau mengurus surat kependudukan, dengan adanya *e-lampid* warga Kota Surabaya dengan mudah untuk mengurus surat kependudukan hanya dengan melalui handphone pribadi mereka sendiri bisa untuk mengurus surat kependudukan. Tujuan dari dibuatnya policy brief ini adalah untuk mengetahui inovasi *e-lampid* itu sendiri, seberapa besar pengaruh *e-lampid* yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya



Dengan adanya *e-lampid*, warga Kota Surabaya dapat mengurus surat kependudukan secara mudah, tanpa antrian panjang dan cepat selesai karena dalam pengurusannya warga tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Sejak diluncurkannya *e-lampid* di seluruh kecamatan dan kelurahan di Kota Surabaya, Dispendukcapil sangat gencar melakukan sosialisasi tentang adanya aplikasi *e-lampid*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya 14.721 pendaftaran kependudukan pada bagian kelahiran di Kota Surabaya per Mei 2017. Teknis pengurusan *e-lampid* sudah dapat dilakukan di tingkat Kecamatan dan Kelurahan, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Dispendukcapil.

Permasalahan yang ditemui saat pengumpulan data adalah minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *e-lampid*. Hal tersebut tidak sesuai dengan banyaknya pengguna *e-lampid*. Mengenai mekanisme dan sejauhmana *e-lampid* diterapkan sebagai pengembangan Smart City di Kota Surabaya mengenai bidang kependudukan akan dibahas dalam policy brief ini.

### Urgensi *E-Lampid* di Surabaya

Perencanaan pembangunan digital yang menjadi prioritas oleh Bappeko Surabaya dalam pengembangan Smart City di Kota Surabaya terutama di bidang Kependudukan antara lain adalah *e-lampid*. Pengembangan Smart City dengan menggunakan e-government tidak lain bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi terhadap publik. Berbagai jenis pelayanan telah disediakan dan diberikan oleh pemerintah baik yang berada di Pusat maupun di Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan *leading sector* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berupa aplikasi pendaftaran administrasi kependudukan Kota Surabaya yang bernama *e-lampid* (Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang) yang mulai diluncurkan sejak tahun 2015.

### Teknik Pengumpulan Informasi dan Riset

Permasalahan dalam Dispendukcapil yaitu berkaitan dengan bagaimana proses pelayanan dari implementasi E-Lampid kepada masyarakat dalam masalah kependudukan yang ada di Kota Surabaya, apakah masyarakat sudah mengetahui cara penggunaan E-Lampid dengan benar.

Dalam riset kali ini kita mencari seberapa banyak orang yang telah menggunakan E-lampid yang selama ini sudah diciptakan dan apa saja kekurangan – kekurangan dari implementasi E-Lampid. Informasi yang bisa di dapat dalam hasil riset dan pengumpulan informasi, di lapangan ternyata masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan e lampid yang ada di kantor Dispendukcapil. Dalam mencari informasi metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.

Teknik pengumpulan informasi yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Sumber informasi primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber informasi baik melalui proses wawancara tatap muka antara mahasiswa dengan informan, maupun melalui observasi atau pengamatan di tempat yang menjadi objek penelitian. Sedangkan sumber informasi sekunder diperoleh dari studi dokumentasi dan studi pustaka terkait dengan inovasi pelayanan publik, inovasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Surabaya yaitu e-lampid. Observasi dilakukan di Dispendukcapil Kota Surabaya dan dua Puskesmas di Kelurahan Panjang Jiwo dan Dukuh Setro. Para mahasiswa terjun langsung ke masyarakat untuk mengetahui bagaimana penerapan e-lampid di masyarakat, apakah masyarakat sudah puas dengan adanya inovasi e-lampid tersebut. Ketika di dispendukcapil mahasiswa juga turut membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan di setiap sub bagian dalam e-lampid mulai dari kematian, kelahiran, pindah data, dsb. Selain itu juga dilakukan wawancara mendalam (*indepth interview*), wawancara dilakukan dengan semiterstruktur, dimana dalam hal ini wawancara dilakukan secara bebas untuk menggali informasi yang lebih dalam dan bersifat dinamis, namun tetap terkait dengan pokok – pokok wawancara yang telah disusun terlebih dahulu dan tidak menyimpang dari konteks yang akan dibahas dalam fokus penelitian yaitu e-lampid. Kemudian juga dilakukan dokumentasi dimana studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

## Temuan

*E-lampid* dalam hal ini jelas merupakan salah satu contoh inovasi dari adanya digitalisasi Pemerintah Kota Surabaya. Dan inovasi ini berdasar pada *e-Government* di Kota Surabaya dengan bentuk *e-budgeting*. Dimana *e-budgeting* disini merupakan sebuah system keuangan yang dilakukan dengan cara online sehingga segala kepengurusan dana menjadi transparan dan bisa diakses semua pihak.

Selain itu, letak digitalisasi yang lebih spesifik dari layanan *e-lampid* ini yakni terkait segala alur yang bisa dilakukan dengan cara online, baik dari formulir yang bisa didapatkan secara online dan sampai pada pemantauan posisi surat yang sedang diuruskan sudah sampai tahap mana. Namun sangat disayangkan, sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang ada di Dispendukcapil, mereka berasumsi bahwa *e-lampid* ini memang menguntungkan tapi juga merugikan. Menguntungkan karena proses yang cepat dan alur yang transparan. Tapi juga merugikan karena masyarakat merasa bahwa inovasi ini tidak diterapkan dengan maksimal di kelurahan beberapa informan dan mereka pun tidak mau menyebutkan nama kelurahan tersebut lantaran tidak mau ikut campur dan membiarkannya berjalan apa adanya. Ini menandakan bahwa sebagian masyarakat Kota Surabaya masih belum memiliki tingkat partisipasi yang tinggi demi kemajuan pembangunan di Kota Surabaya.

Padahal, apabila terdapat bau-bau elektronik, sudah dapat dipastikan masyarakat tidak asing dengan *smartphone*. Ya, mayoritas setiap masyarakat di Kota Surabaya memiliki *smartphone*. Melihat hal tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya tidak mau tertinggal. Dinas ini memberi fasilitas kepada masyarakat agar bisa mengakses *e-lampid* melalui *smartphone*. Namun, tetap perlu untuk melakukan verifikasi terlebih dahulu kekelurahan setempat, baru bisa mengisi segala surat yang sedang diurus melalui *smartphone*. Sehingga tidak perlu lagi untuk jauh-jauh datang ke Dispendukcapil atau kelurahan.

Berbicara mengenai elektronik/ teknologi di suatu dinas yang tidak memiliki fokus pada suatu teknologi menandakan tidak lepas kaitannya dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Aplikasi *e-lampid* ini memang dikreatori oleh Diskominfo, namun masalah fitur dan segala keperluan yang terkandung didalamnya semua disusun oleh Dispendukcapil sendiri sebagai *Leading Sector*. Kemudian apabila ditemui kendala berupa *server down* dan lain sebagainya, maka Dispendukcapil menghubungi pihak-pihak terkait termasuk Diskominfo, agar segera ditemukan jalan keluarnya.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil sendiri sudah sangat gencar, dimulai dari media cetak. Adanya reklame, dan sampai pada sosialisasi secara insentif di level kecamatan. Dan diseluruh kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Surabaya sudah pasti memiliki mesin *e-kios*. Meskipun , sebenarnya aplikasi *e-lampid* ini juga bisa diakses di *smartphone* dengan verifikasi terlebih dahulu di kelurahan setempat. Dan sesuai data yang didapat dari informan, yang memandang sedang “boming” ialah kepengurusan akta kematian dan kelahiran. *E- Lampid* ini sudah mengalami pengembangan. Bila dulunya hanya hanya melayani empat layanan kependudukan, kini sudah enam layanan. Pelayanan kependudukan secara online ini bertujuan untuk lebih memudahkan masyarakat untuk proses pendaftaran dan pengumpulan dokumen kelengkapan pengurusan akta kelahiran dan kematian.

Sesuai informasi yang didapat dari informan yaitu Mas Sonny selaku pegawai Staff Pendataan Dispendukcapil, dari keenam layanan yang ada tersebut, yang berjalan efektif hanyalah kelahiran dan kematian. Namun, bukan berarti seperti kepengurusan pindah, datang, dan lain-lain dalam *e-lampid* tidak ada penggunaannya, hanya saja jumlahnya yang sedikit.

“Kita sangat siap dengan segala layanan yang dibutuhkan masyarakat. Tapi lagi-lagi yang kayak tadi tak ceritain, orang itulah paling banyak yang kelahiran dan kematian, ngurus pindah datang dan segala macam laine jarang wes itungane”

Sonny – Staff Pendataan *E-lampid*

Jumlah Pengguna <i>E-Lampid</i> per Bulan: Kelahiran dan Kematian		
Tahun 2017		
Bulan	Kelahiran	Kematian
Januari	3480	1372
Februari	3161	1432
Maret	3355	1405
April	2697	1299
Mei	2028	735

Jumlah pengguna *e-lampid* cukup banyak, namun pada saat wawancara kepada masyarakat banyak yang tidak menggunakan *e-lampid* bahkan sejumlah masyarakat di kelurahan Panjang Jiwo dan Kelurahan Dukuh Setro, tidak tahu apa kegunaan *e-lampid* itu sendiri. Karena rata-rata masyarakat di kelurahan Panjang Jiwo dan Kelurahan Dukuh Setro masih kurang pengetahuannya mereka dalam menggunakan *smartphone* dan mereka kurang memahami tahapan-tahapan dalam mengurus akta melalui *e-lampid*. Jadi, anggapan mereka mengapa tidak langsung datang saja ke Dispendukcapil bertemu langsung dengan pegawai di loket untuk mengurusnya. Keuntungan mereka jika datang langsung ke Dispendukcapil juga bisa menanyakan apa saja yang mereka tidak tahu. Oleh karena itu, masyarakat masih menggunakan layanan yang konvensional. Dengan begitu maka *e-lampid* belum bisa dikatakan merata di Kota Surabaya. Mesin *e-lampid* sendiri mempunyai hambatan dan memunculkan permasalahan internal seperti *server down*, kalau terjadwal 3-5 hari pengerjaan maka direntang waktu itu juga harus sudah selesai.

## Rekomendasi

1. Di jaman yang serba digital, seharusnya Pemerintah Kota Surabaya tidak hanya melakukan sosialisasi mengenai inovasi program tersebut melalui media massa, namun juga perlu mengoptimalkan di media sosial. Karena jika dibandingkan media massa, masyarakat saat ini lebih banyak menggunakan media sosial untuk mengetahui sebuah informasi terbaru. Hal tersebut menurut survey APJII tahun 2016 sekitar 31,3 juta pengguna internet menggunakan sosial media untuk mengetahui informasi terbaru. Secara umum, masyarakat Indonesia, khususnya yang tidak lagi muda, direntan umur lebih dari 10-39 tahun tidak semua dapat mengakses media sosial, namun paling tidak 3 dari 1 anggota keluarga lainnya lah yang bisa berperan dalam mensosialisasikan inovasi program E-lampid tersebut karena menggunakan internet.

2. Pemerintah Kota Surabaya bisa melakukan inovasi program dengan memberikan pelayanan yang hasil akhirnya terkait E-lampid bisa dikirim melalui email, tanpa masyarakat harus mengambil hasilnya ke kantor Dispendukcapil. Sebagai contoh, di Jakarta BPTSP melakukan inovasi yang sama seperti E-lampid, semua surat yang diperlukan bisa dikirim melalui email dengan discan terlebih dahulu, kemudian dikonfirmasi atau disetujui terlebih dahulu. Namun surat yang diinginkan didapatkannya tidak dengan kertas yang harus diambil di kantor yang bersangkutan, namun dikirim melalui email yang sudah dikonfirmasi terlebih dahulu. Hal ini bisa sangat mengurangi penggunaan kertas. Namun untuk identitas sebagai berkas yang sangat penting, bisa saja menggunakan dua sekaligus. Yaitu digital dan kertas yang konvensional.

3. Karena harusnya dikonfirmasi terlebih dahulu mengenai surat menyurat, Pemerintah Kota Surabaya juga seharusnya melakukan inovasi digital untuk mengkonfirmasi kebenaran masyarakat yang melakukan surat menyurat tanpa masyarakat harus datang ke kantor. Sebab konfirmasinya sudah dilakukan melalui digital.

## Referensi

Merina, Nely. 2016. Go UKM. <https://www.google.com/amp/goukm.id/data-pengguna-internet-di-indonesia-2016/amp/> (diakses pada 13 Juli 2017 pukul 14.00)

Police Brief ini ditulis oleh :

- |                            |              |
|----------------------------|--------------|
| 1. Dimas Febrian Ramadhani | 071311133036 |
| 2. Muhammad Alief Hidayat  | 071311333012 |
| 3. Issabella Diaz Rosalini | 071311333040 |
| 4. Rifqih Maulana E. A.    | 071311333077 |
| 5. Wahyuni Islamiyah       | 071411131001 |
| 6. Vebry Rayan Arizky      | 071411131008 |
| 7. Ririn Yanuarsih         | 071411131015 |
| 8. Devvy Putri             | 071411131022 |
| 9. Dini Inda Nuriana       | 071411131030 |
| 10. Shofa Khoirun Nisa     | 071411131038 |