

## EFEKTIVITAS E-LAMPID SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA

Nabila Brilianti Putri<sup>1(a)</sup>, Miftachul Salis<sup>2(b)</sup>, Aris Sudaryanto<sup>3(c)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>a)</sup>nabilabrilianti@gmail.com, <sup>b)</sup>miftachulsalis.mita@gmail.com, <sup>c)</sup>aris@untag-sby.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

10-12-2021

Diterbitkan Online:

06-04-2022

#### Kata Kunci:

Administrasi Kependudukan,  
E-LAMPID, Efektivitas,  
Inovasi, Pelayanan Publik

#### Keywords:

Population Administration,  
E-LAMPID, Effectiveness,  
Innovation, Public Service

#### Corresponding Author:

nabilabrilianti@gmail.com

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i4.363>

### ABSTRAK

Pelayanan publik bagi setiap warga negara sangat berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan sejak mereka lahir hingga meninggal. Pelayanan publik yang efektif merupakan harapan bagi masyarakat. Seperti halnya Dispendukcapil Surabaya yang diharapkan warga Surabaya proses pelayanannya efektif. Namun, ternyata proses pelayanan di Dispendukcapil Surabaya malah melahirkan masalah dan berakhir dengan munculnya keluhan dan kekecewaan dari warga Surabaya. Oleh karena itu, Dispendukcapil Surabaya berusaha untuk mengatasi masalah tersebut dengan melahirkan ide untuk memudahkan pelayanan atau yang disebut inovasi yaitu E-LAMPID (Electronic, Lahir, Mati, Pindah, Datang). Artikel ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari inovasi E-LAMPID di Dispendukcapil Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-analitik dengan memanfaatkan sumber data sekunder. Sumber itu sangat bermanfaat dalam mendukung analisis penulis dalam artikel ini. Hasil penelitian yang dicapai adalah kemudahan pelayanan publik di Dispendukcapil Surabaya karena adanya inovasi E-LAMPID. Simpulan yang diperoleh adalah dengan mengimplementasikan E-LAMPID, pelayanan di Dispendukcapil Surabaya dapat lebih efektif daripada model pelayanan manual.

### ABSTRACT

Public services for every citizen is an important role in human life from they are born until die. Effective public service is a hope for the community. Like the case at the Dispendukcapil Surabaya, Surabaya residents expect the service process to be effective. However, the service process at the Dispendukcapil Surabaya gave birth to problems and ended up with complaints and disappointments from Surabaya residents. Therefore, Dispendukcapil Surabaya tried to overcome this problem by giving birth to an innovation, namely E-LAMPID (Electronic, Born, Died, Moved, Came). This article aims to know how the effectiveness of E-LAMPID innovation in the Dispendukcapil Surabaya. This research uses a descriptive-analytic method by utilizing secondary data sources. These resources have been very helpful in supporting the analysis of the authors in this article. The result achieved is the ease of public services at the Surabaya Civil Registration Office because of the E-LAMPID innovation. The conclusion is that by implementing E-LAMPID, services at the Dispendukcapil Surabaya can be more effective than the manual service model.

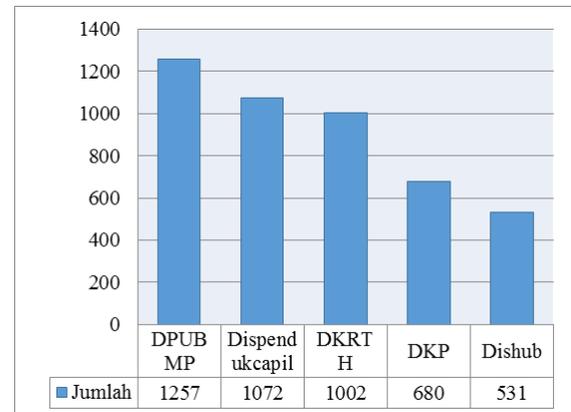
## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Men.PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2003). Pelayanan publik sangat berperan penting bagi setiap warga negara dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan mereka sejak lahir hingga meninggal. Seiring bergantinya tahun, jumlah penduduk semakin bertambah sehingga mempengaruhi tingginya permintaan pelayanan publik. Hal ini menjadi sebuah desakan kepada pemerintah untuk membuat pelayanan publik menjadi efektif. Yang dimaksud pelayanan publik yang efektif ini adalah bagaimana masyarakat merasa dimudahkan dalam melakukan permintaan pelayanan karena disebabkan oleh proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, responsif, cepat, tepat waktu, dan memuaskan. Salah satu pelayanan publik yang semakin meningkat permintaan pelayanannya dan diharapkan memberikan pelayanan yang efektif adalah pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan bagian dari instansi pemerintahan di Kota Surabaya yang mempunyai tugas dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Proses pelayanan di Dispendukcapil Surabaya selama ini masih manual, dimana warga Surabaya yang hendak melakukan pengurusan administrasi kependudukan harus mendatangi langsung ke kantor Dispendukcapil Surabaya. Namun ternyata proses pelayanan secara manual tersebut malah melahirkan masalah, seperti antrian yang membludak; berkas-berkas menumpuk di kantor Dispendukcapil Surabaya; kelompok keterbatasan fisik merasakan sulitnya saat mengurus karena jumlah pegawai yang terbatas sehingga tidak selalu bisa mendampingi semua pemohon.

Pelayanan di Dispendukcapil Surabaya yang efektif merupakan harapan bagi warga Surabaya sebagai pengguna jasa karena warga harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dan tentunya memiliki hak untuk dilayani. Namun sebenarnya, hal tersebut masih bisa dikatakan jauh dari harapan warga Surabaya. Hal tersebut dibuktikan dengan keluhan dan kekecewaan

warga Surabaya atas masalah dari pelayanan manual dari Dispendukcapil Surabaya. Hal tersebut menjadi faktor penyebab mengapa Dispendukcapil Surabaya bisa masuk dalam instansi-instansi di Kota Surabaya yang mendapatkan keluhan dari warga Surabaya pada tahun 2016 hingga tahun 2020.



**Gambar 1. Diagram Instansi Lima Teratas yang Mendapatkan Keluhan Warga Surabaya Tahun 2016 s/d 2020**

Sumber: Dinkominfo Surabaya (2017)

Keluhan-keluhan di atas ditujukan kepada beberapa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah daerah Surabaya. Dispendukcapil Surabaya menduduki urutan kedua dengan perolehan sebanyak 1072 keluhan berkaitan dengan pelayanannya di bidang administrasi kependudukan.

Untuk mengatasi masalah-masalah dari pelayanan manual tersebut, Dispendukcapil Surabaya melahirkan sebuah inovasi yaitu E-LAMPID (Electronic, Lahir, Mati, Pindah, Datang). E-LAMPID ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pada warga Surabaya dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan secara online. Hal ini juga bisa mengabulkan harapan warga Surabaya atas pelayanan administrasi kependudukan yang efektif.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk meneliti terhadap E-LAMPID. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui efektivitas terhadap E-LAMPID sebagai inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian efektivitas E-LAMPID sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan kota Surabaya ini menggunakan metode

deskriptif-analitik dengan memanfaatkan sumber data sekunder. Data sekunder yang didapatkan penulis, bersumber dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya. Sumber itu sangat bermanfaat dalam mendukung analisis penulis dalam artikel ini. Deskriptif-analitik adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2009).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **E-Lampid sebagai Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi merupakan proses penciptaan sesuatu terkini yang bernilai bagi orang banyak. Inovasi yang berhasil merupakan penciptaan serta pelaksanaan yang berasal dari adanya suatu metode, penerapan layanan hingga proses pelayanan terkini merupakan hasil peningkatan yang jelas pada efisiensi, efektivitas dan kualitas produk. Dalam hal ini inovasi proses bermula adanya kegiatan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan berpedoman pada kombinasi perubahan aturan, organisasi, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Inovasi pada prosedur pelayanan yaitu pembaruan dalam hal berinteraksi menggunakan penerima layanan atau cara baru saat menyampaikan pelayanan. Penemuan pelayanan publik merupakan inovasi pelayanan efektif yang merupakan ide inovatif otentik serta adaptasi ataupun perubahan yang dapat memberikan keuntungan untuk masyarakat, baik secara pribadi dan juga secara tidak langsung. Adapun tipologi penemuan di bidang publik yang terdiri dari pelayanan terkini atau pelayanan yang diperbaiki, inovasi proses, inovasi administratif, dan inovasi sistem dalam Halvorsen (Suwarno, 2008).

Inovasi E-Lampid tergolong tipologi pelayanan terkini dan pelayanan yang diperbaiki lantaran inovasi E-Lampid ialah inovasi yang digagas Disdukcapil Kota Surabaya menjadi wujud penerapan electronic government. E-Lampid juga termasuk inovasi proses sebab strategi tersebut memberikan inovasi pembaruan pada proses penyediaan pelayanan ataupun produk yang awalnya secara tatap muka dalam melaksanakan pelayanan tetapi pada sekarang ini dirubah menjadi lewat online. Inovasi E-Lampid tersebut memakai teknologi serta informasi administrasi

pemerintahan yang efisien serta efektif dan juga menyampaikan pelayanan yang transparan serta dapat menguntungkan dimasyarakat.

Latar belakang pembuatan E-Lampid ini merupakan volume antrean dalam pengurusan administrasi kependudukan yang sering membludak setiap hari pada jam kerja. Kejadian ini bisa mengakibatkan penumpukan berkas serta banyaknya berkas yang terselip, sebagai akibatnya pengurusan administrasi tidak terlaksana secara efektif. Maka dengan itu, Disdukcapil kota Surabaya menciptakan inovasi E-Lampid tersebut yang dimana akan mempermudah masyarakat pada saat pengurusan administrasi kependudukan serta mengurangi kepadatan volume antrean.

Selain untuk mempermudah masyarakat, E-Lampid juga menambahkan pengurusan layanan administrasi yang sebelumnya hanya layanan untuk kelahiran, kematian, pindah datang, dan pindah keluar. Namun, sekarang melayani layanan untuk kelahiran, kematian, pindah datang, pindah keluar, perkawinan, dan perceraian. Pengembangan pada temuan-temuan baru atau inovasi pada pelayanan publik di Disdukcapil Surabaya akan terus dilakukan seiring dengan era yang semakin modern atau canggih ini.

### **Faktor-faktor Efektivitas E-Lampid**

Efektivitas merupakan proses pelaksanaan dalam keberhasilannya mencapai tujuan. Keberhasilan dari suatu inovasi dapat dilihat dari mekanisme dan proses suatu kegiatan yang dilakukan secara efektif. Untuk mengetahui faktor-faktor keefektifitasan E-LAMPID ini dilihat dari pendekatan (Siagian, 2015) yaitu:

- 1) Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana
  - a. Sumber Daya. Terdapat sumber daya manusia di Disdukcapil Surabaya sudah dikatakan cukup memadai. Sumber daya manusia tidak hanya ada di kantor Disdukcapil Surabaya saja, tetapi juga ada di kantor kecamatan, kelurahan, rumah sakit, dan puskesmas untuk turut mendampingi warga Surabaya dalam proses pelayanannya melalui mesin e-kios. Keberadaan sumber daya manusia di kecamatan maupun di kelurahan bertugas untuk memeriksa kelengkapan serta memverifikasi berkas warga Surabaya, sehingga sumber daya manusia di Disdukcapil Surabaya bisa segera memproses dokumen warga Surabaya.

- b. Dana. Pada saat proses penciptaan, pengembangan, pelaksanaan aplikasi E-LAMPID, Dpendukcapil Surabaya tidak mengeluarkan dana khusus untuk melahirkan aplikasi E-LAMPID ini. Dpendukcapil Surabaya dibantu oleh Bagian Administrasi Perlengkapan Pemerintah Kota Surabaya untuk menyediakan mesin e-kios dan perangkat internet gratis. Di sisi lain, warga Surabaya untuk melakukan pelayanan tidak dipungut biaya sepeserpun atau gratis.
- c. Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana dalam E-LAMPID menerapkan E-Government (Electronic Government). E-Government adalah penerapan sistem teknologi, informasi, dan komunikasi ke dalam pelayanan suatu pemerintah bagi warganya. Saran akses E-LAMPID bisa memberikan kemudahan tanpa adanya antrian yang membludak di kantor Dpendukcapil Surabaya. Dalam menerima layanan, warga Surabaya bisa mengakses alamat website <https://wargaklampid-dpendukcapil.surabaya.go.id/>.

Bagi warga Surabaya yang tidak memiliki Smartphone, laptop, atau komputer untuk mengakses, di kantor Dpendukcapil Surabaya maupun kantor kecamatan atau kelurahan sudah tersedia e-kios yang diperuntukkan kepada warga Surabaya untuk mengakses pelayanan publik termasuk E-LAMPID.

### 2) Jumlah dan Mutu Pelayanan yang Dihilangkan

Yang dimaksudkan jumlah di sini adalah pegawai atau petugas E-LAMPID Dpendukcapil Surabaya dan warga Surabaya yang mendapatkan pelayanan. Jumlah petugas yang sudah memadai dapat melayani warga Surabaya dengan membantu warga dalam menggunakan pemrosesan pelayanan E-LAMPID dengan jelas. Dan juga membantu warga yang kesusahan dalam penggunaan E-LAMPID. Mayoritas warga Surabaya sudah menggunakan E-LAMPID karena merasa dimudahkan bahwa pelayanannya lebih efektif dan efisien dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

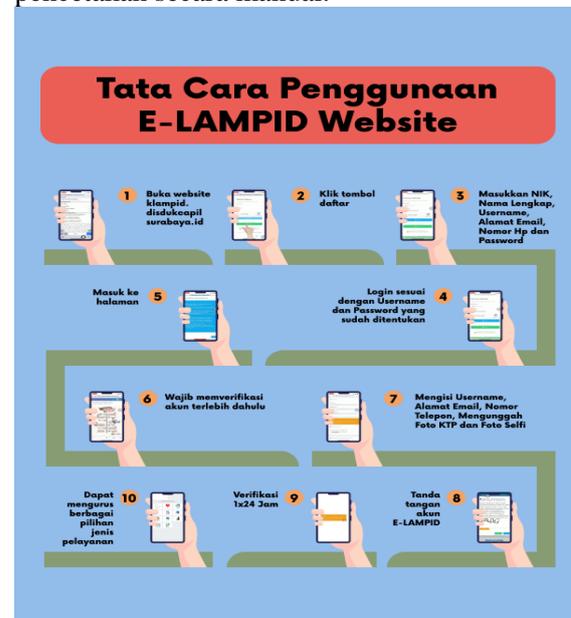
### 3) Batas Waktu yang Ditentukan

Dpendukcapil Surabaya memiliki batas waktu dalam melakukan pelayanannya. Batas

waktu untuk tiap-tiap jenis pelayanan adalah tujuh hari. Hal tersebut sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang juga menuliskan bahwa, apabila petugas atau pegawai pelayanan sengaja melambatkan waktu pelayanan akan dikenakan sanksi sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Dengan adanya sanksi tersebut, dapat mencegah pegawai yang kualitasnya buruk dalam melayani yang sengaja diperlambat. Dengan adanya E-Lampid ini, proses pelayanan yang dilakukan secara online ini bisa memproses lebih cepat dari batas waktu yang ditentukan yaitu tiga hari kerja.

### 4) Tata Cara Pelayanan yang Harus Ditempuh.

Cara untuk menggunakan E-Lampid adalah pada website yang telah disediakan oleh Dpendukcapil Surabaya. Warga Surabaya bisa membuka halaman website <https://wargaklampid-dpendukcapil.surabaya.go.id/>. Warga Surabaya bisa langsung masuk akun dan apabila belum mempunyai akun bisa daftar akun terlebih dahulu. Setelah berhasil masuk dengan akun pribadi, warga Surabaya bisa memilih salah satu dari berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan. Apabila semua prosedur telah terlaksanakan maka warga Surabaya hanya menunggu pemrosesan dari operator. Dan proses akhir, warga Surabaya bisa melakukan pencetakan secara manual.



Gambar 2. Website E-LAMPID

Sumber: Dpendukcapil Surabaya (2020)

Warga Surabaya yang sebagai pengguna E-LAMPID ini tidak merasakan kendala selama melakukan pelayanan. Karena, pelayanan E-

LAMPID yang berbasis online ini membuktikan bahwa untuk mengurus administrasi kependudukan, warga Surabaya tidak diharuskan datang langsung ke kantor Dispendukcapil Surabaya atau menemui dan berinteraksi langsung dengan pegawai Dispendukcapil Surabaya. Sehingga pelayanan E-LAMPID ini menjadi lebih efektif dan efisien yang tidak lagi adanya antrian yang Panjang di kanto Dispendukcapil Surabaya, karena warga sudah bisa mengakses pelayanan administrasi kependudukan dimana saja dan kapan saja.

## PENUTUP

Dari hasil dan pembahasan penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa E-LAMPID merupakan inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Dari faktor sumber daya, dana, sarana dan prasarana E-LAMPID di Kota Surabaya sudah dibilang efektif karena sesuai dengan tujuan dan harapan bagi pemerintah dan warga Kota Surabaya. Terdapat jumlah dan mutu pelayanan di Dispendukcapil Surabaya yang sudah efektif dibuktikan dengan meningkatnya kualitas pegawai atau petugas dalam melayani warga Surabaya. Setelah menerapkan pelayana online ini, batas waktu pelayanan lebih singkat dan tidak memakan banyak waktu sehingga lebih efisien waktu. Dan terakhir, dalam memahami dan menggunakan E-LAMPID, tata cara pelayanan juga lebih efektif dan efisien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-LAMPID di Kota Surabaya sudah efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003). [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_file/s/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_file/s/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf)
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian*. 1. [http://repository.unpas.ac.id/28046/5/BA III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/28046/5/BA%20III.pdf) <https://sejarahlengkap.com/legenda/sejarah-perang-baratayudha>
- Surabaya, D. (2020). *Kepengurusan dokumen administrasi kependudukan di kota*

Surabaya.

<https://mobile.twitter.com/DispendukcapilS/status/1334773132163313665>

Surabaya, D. K. dan I. K. (2017). *Lebih Dekat Dengan Pemkot Melalui Media Center*. <https://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=produk&tipe=101>

Suwarno. (2008). *Inovasi*. [http://eprints.undip.ac.id/61506/2/BAB\\_I.pdf](http://eprints.undip.ac.id/61506/2/BAB_I.pdf)

Zulmanda, C. A., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan E-LAMPID (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian). *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 6, 1-7.