

**DINAMIKA PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM  
PELAYANAN PUBLIK KOTA SURABAYA  
(Studi Kasus Program *E-Klampid* Kelurahan Banyu Urip)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)  
dalam Bidang Ilmu Politik



**Oleh :**

**Muhammad Danial Dinizly**

**NIM. I91219091**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2023**

**PERNYATAAN**  
**PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

*Bismillahirrahmanirahim*

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhammad Danial Dinizly  
NIM : I91219091  
Program Studi : Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Dinamika Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program *E-Klampid* Kelurahan Banyu Urip)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
- 3) Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 12 November 2023

Yang Menyatakan


Muhammad Danial Dinizly

NIM: I91219091

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Muhammad Danial Dinizly

NIM : I91219091

Program Studi : Ilmu Politik

Yang Berjudul : **Dinamika Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program *E-Klampid* Kelurahan Banyu Urip)**, Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 30 Oktober 2023

Pembimbing



**Holilah, S.Ag., M.Si**

NIP. 197610182008012008

## PENGESAHAN

Skripsi oleh Muhammad Danial Dimizly dengan judul "Dinamika Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program E-Klaimid Kelurahan Banyu Urip)" telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 15 Desember 2023

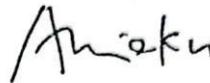
### TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



Holilah, S. Ag., M.Si  
NIP. 197610182008012008

Penguji II



Dr. H. Aniek Nurbayati, M.Si  
NIP. 196909071994032001

Penguji III



Nur Kohman, M.A.  
NIP. 198501192015031001

Penguji IV



Aiene Widya Prakasita, M.A.  
NIP. 199502232020122025

Surabaya, 10 Januari 2024

Mengesahkan,  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Dekan



  
Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M.Ag.  
NIP. 19730627200031002



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Danial Dinizly  
NIM : I91219091  
Fakultas/Jurusan : FISIP/Ilmu Politik  
E-mail address : dinizlydanial@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi yang berjudul :

DINAMIKA PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN

PUBLIK KOTA SURABAYA (Studi Kasus Program E-Klampid Kelurahan Banyu Urip)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Maret 2024

Penulis

(Muhammad Danial Dinizly)

## ABSTRAK

**Muhammad Danial Dinizly, 2023.** *Dinamika Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program E-Klampid Kelurahan Banyu Urip)*, Skripsi Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

**Kata Kunci :** Dinamika, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, *E-Government*, Program *E-Klampid*.

Penelitian ini berawal dari ketertarikan peneliti dalam melihat adanya penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik melalui Program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip sebagai Inovasi baru layanan adminduk sejak tahun 2019. Peneliti melakukan penelitian mengenai Dinamika Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program *E-Klampid* Kelurahan Banyu Urip). Dengan menganalisis fokus penelitian mengenai bagaimana penerapan program *E-Klampid* di Kelurahan Banyu Urip dan faktor pendukung serta penghambat penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian ini meliputi Dispendukcapil Kota Surabaya, Kelurahan Banyu Urip, dan Warga Kota Surabaya serta warga Kelurahan Banyu Urip selaku pengguna program E-Klampid. Penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi. Kemudian peneliti menggunakan teori implementasi milik *George C. Edward III* yang memiliki landasan teori yang mengacu pada empat variabel yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur organisasi.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan Program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip telah berjalan dengan baik. Namun, dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan maksimal karena peneliti menemukan dinamika seperti Sosialisasi yang telah dilakukan masih belum merata menjangkau masyarakat, masih kurangnya pemahaman teknologi oleh sebagian petugas pelaksana dikarenakan faktor usia. Sikap tidak profesional dari staff kelurahan kepada warga, Sikap tidak objektif dari petugas lapangan dispendukcapil yang ditugaskan di kelurahan. Sedangkan untuk faktor penghambat penerapan program ini adalah Koneksi internet yang disediakan tidak stabil, Petugas pelaksana belum mempunyai prinsip pelayanan ideal, Penyebaran informasi program tidak merata, Untuk faktor pendukungnya yakni adanya SOP, Adanya Komunikasi Dispendukcapil dan Kelurahan Banyu Urip, Program E-Klampid dapat diakses warga dengan mudah.

## ABSTRACT

**Muhammad Danial Dinizly, 2023.** *The Dynamics of E-Government Implementation in Surabaya City Public Services (Case Study of the Banyu Urip Village E-Klampid Program)*, Thesis Political Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Ampel State Islamic University Surabaya.

**Keywords:** Dynamics, Policy Implementation, Public Services, *E-Government*, E-Klampid Program.

This research originated from the researcher's interest in seeing the implementation of electronic-based public services through the E-Klampid Program in Banyu Urip Village as a new innovation in administrative services since 2019. Researchers conducted research on the Dynamics of E-Government Implementation in Surabaya City Public Services (Case Study of the Banyu Urip Village E-Klampid Program). By analyzing the research focus on how the implementation of the E-Klampid program in Banyu Urip Village and the supporting and inhibiting factors for the implementation of the E-Klampid program in Banyu Urip Village.

In this study, researchers used descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The informants of this research include Dispendukcapil of Surabaya City, Banyu Urip Village, and Surabaya City Citizens and Banyu Urip Village residents as users of the E-Klampid program. This research uses data validity checking techniques with triangulation. Then the researcher uses George C. Edward III which has a theoretical basis that refers to four variables, namely: communication, resources, disposition and organizational structure.

The result of this research is that the implementation of the E-Klampid Program in Banyu Urip Village has gone well. However, the implementation has not fully run optimally because researchers found dynamics such as the socialization that has been carried out is still not evenly reaching the community, there is still a lack of understanding of technology by some implementing officers due to age. Unprofessional attitude from kelurahan staff to residents, unobjective attitude from dispendukcapil field officers assigned to the village. As for the inhibiting factors for the implementation of this program, the internet connection provided is unstable, the implementing officers do not yet have ideal service principles, the distribution of program information is uneven, For the supporting factors, namely the existence of SOPs, the existence of communication between Dispendukcapil and Banyu Urip Village, the E-Klampid program can be accessed by residents easily.

## MOTTO

*“Yesterday I became smart, I want to change the world,  
Today I became wise, I want to change myself.” -Rumi*

*“Kemarin aku menjadi pintar, aku ingin merubah dunia,  
Hari ini aku menjadi bijak, aku ingin merubah diriku sendiri.” -Rumi*



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya skripsi ini untuk :

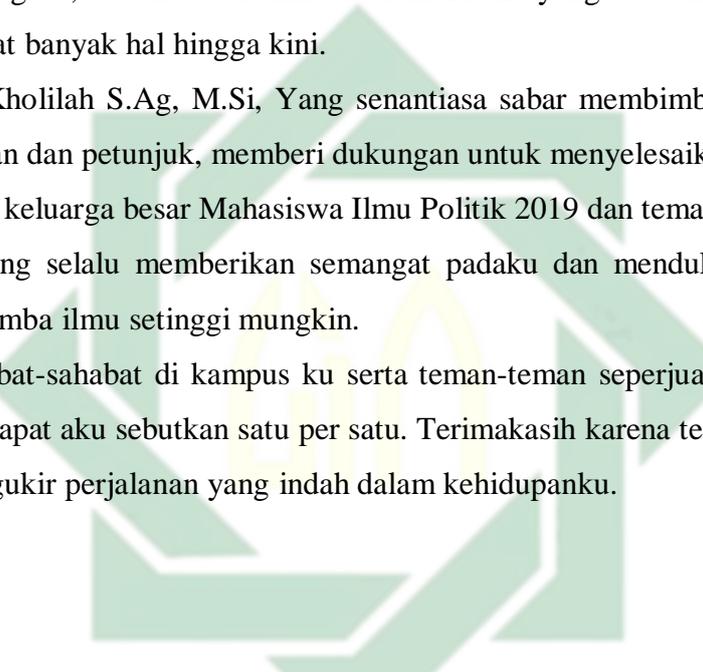
Ayah dan ibu ku, kakak dan adik ku serta seluruh keluragaku yang tulus ikhlas mendukung dan mendo'akanku selama ini serta berjuang demi pendidikan ku sampai saat ini.

Guru-guru, dosen-dosen Ilmu Politik FISIP yang sudi mengajarkanku sangat banyak hal hingga kini.

Bu Kholilah S.Ag, M.Si, Yang senantiasa sabar membimbing, memberi arahan dan petunjuk, memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pada keluarga besar Mahasiswa Ilmu Politik 2019 dan teman-teman kelas C yang selalu memberikan semangat padaku dan mendukungku untuk menimba ilmu setinggi mungkin.

Sahabat-sahabat di kampus ku serta teman-teman seperjuangan ku yang tak dapat aku sebutkan satu per satu. Terimakasih karena telah menemani mengukir perjalanan yang indah dalam kehidupanku.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayahNya. Shalawat serta salam tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W. Penulis sangat bersyukur pada Ilahi Rabbi yang telah memberikan hidayahNya serta inayahNya kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul “Dinamika Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program E-Klampid Kelurahan Banyu Urip)”, dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini penulis susun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana atau Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Ampel Surabaya. Selama penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Akh. Muzakki, M. Ag., Grad. Dip. SEA., M.Phil., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M.Ag selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
3. S. Ag, M.Si. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan banyak sekali pengarahan, bimbingan, dan bantuannya kepada saya dengan penuh kesabaran.
4. Bapak Noor Rahman, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
6. Serta keluargaku, sahabat-sahabatku, serta semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga segala amal baik yang telah mereka berikan kepada penulis mendapatkan balasan sebaik-baiknya dari Allah S.W.T.

Harapan penulis semoga dengan tersusunnya skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis khususnya dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu politik serta ilmu-ilmu sosial pada umumnya.

Surabaya, 21 November 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

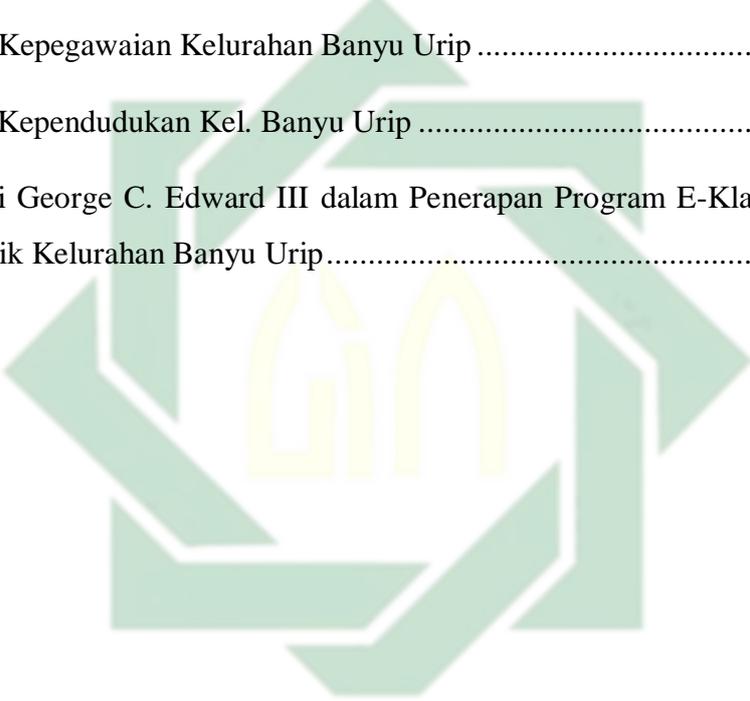
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Konseptual.....	11
1. Dinamika.....	11
2. <i>E-Government</i> .....	12
3. Pelayanan Publik .....	13
4. Program E-Klampid.....	13
BAB II KAJIAN TEORI .....	
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kerangka Teori.....	21
1. Teori Implementasi Goerge Edward III .....	22
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29

C. Informan Penelitian .....	29
D. Tahap-Tahap Penelitian .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data .....	33
G. Teknik Keabsahan Data.....	34
H. Sistematika Pembahasan.....	35
BAB IV PENYAJIAN & ANALISIS DATA .....	37
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	37
1. Gambaran Umum Kelurahan Banyu Urip.....	37
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	52
1. Bagaimana Penerapan Program E-Klampid dalam Pelayanan Publik Kelurahan Banyu Urip .....	52
2. Faktor penghambat dan Pendukung Penerapan Program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip .....	84
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Publik yang dikeluhkan masyarakat tahun 2020 .....	7
Tabel 1.2 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2.1 Daftar Nama Informan Penelitian.....	30
Tabel 2.2 Visi dan Misi Kelurahan Banyu Urip.....	38
Tabel 3.1 Data Kepegawaian Kelurahan Banyu Urip .....	40
Tabel 3.2 Data Kependudukan Kel. Banyu Urip .....	41
Tabel 4.1 Teori George C. Edward III dalam Penerapan Program E-Klampid Dalam Pelayanan Publik Kelurahan Banyu Urip.....	82



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bentuk-Bentuk E-Government Kota Surabaya .....	4
Gambar 1.2 Grafik Laporan Maladministrasi 2019-2021 .....	6
Gambar 2.1 Lokasi Kantor Kelurahan Banyu Urip .....	36
Gambar 2.2 Tampak Depan Kantor Kelurahan Banyu Urip .....	37
Gambar 3.1 Macam Pelayanan Publik Umum Kelurahan Banyu Urip .....	42
Gambar 3.2 Perkembangan <i>E-Klampid</i> .....	44
Gambar 4.1 Mesin E-Kios Kota Surabaya .....	45
Gambar 4.2 Tampilan Menu Login Website e-Klampid.....	46
Gambar 5.1 Tampilan Menu Aplikasi <i>Klampid New Generation</i> .....	48
Gambar 5.2 Fitur Chatbot Virtual Cak Takon .....	49
Gambar 6.1 Wawancara dengan Pihak Dispendukcapil .....	53
Gambar 6.2 Permohonan warga di Balai RW 06.....	67
Gambar 7.1 Komputer di Balai RW 06.....	73

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Penelitian ini adalah kajian tentang Penerapan *E-government* dalam bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui program *E-Klampid* di Kota Surabaya, Namun lebih spesifik peneliti akan mengkaji mengenai Penerapan Program *E-Klampid* dengan fokus penelitian mengenai Bagaimana Penerapan Program *E-Klampid* Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banyu Urip. Adapun dua alasan utama yang mendasari peneliti memilih Wilayah Banyu Urip sebagai objek penelitian. Pertama, wilayah Banyu Urip memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dengan total populasi warga mencapai 39,347 jiwa<sup>1</sup> dan keragaman masyarakat yang beragam. Dalam penelitian tentang *E-Government* dengan fokus layanan administrasi kependudukan, sangat penting untuk memperhatikan besarnya populasi warga dari beragam usia yang berbeda-beda karena dapat berpotensi menimbulkan kendala petugas pelaksana dalam pengimplementasian program ini. Kedua, Wilayah Banyu Urip memiliki potensi besar untuk pengembangan dan inovasi *E-Government* karena wilayah ini masih berada pada tahap perkembangan dan belum dapat dikatakan optimal dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis *E-Government* di wilayah ini.

Berdasarkan catatan sejarahnya, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia, Diuji coba pertama kali pada sektor pemerintahan pada tahun 1992, Bermula ketika beberapa pemerintah daerah tingkat II menerapkan sistem komputer stand alone untuk memproses Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pada saat itu, istilah *electronic government* atau e-

---

<sup>1</sup> [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip) (Diakses pada 05 Juni, 2023)

Government belum populer dan yang lebih sering digunakan adalah istilah komputersasi yang bertujuan untuk mengelola surat-menyurat<sup>2</sup>. Barulah pada tahun 2001, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau *Electronic Government* resmi dipublikasikan di Indonesia setelah diterbitkannya Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang isinya menyatakan aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika guna mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi<sup>3</sup>. Selang beberapa waktu terbit Instruksi dari Presiden, yakni Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government merupakan langkah kongkrit keseriusan Pemerintah Indonesia guna meningkatkan pelayanan di sektor publik<sup>4</sup>.

Dalam penelitian sebelumnya, dijelaskan bahwa meski telah diterapkan selama 16 tahun sejak 2003, perkembangan *e-Government* di Indonesia saat ini dianggap belum optimal dan tidak memenuhi harapan. Menurut indeks pengembangan e-government global (*EDGI*), Indonesia hanya mengalami sedikit peningkatan dalam periode tersebut, dengan selisih peningkatan hanya sebesar 0,1 dari tahun pertama (2003) hingga 2018. Kurangnya optimalisasi dari pemerintah terhadap perkembangan e-government di Indonesia menjadi penyebab sedikit peningkatan tersebut. Dalam penelitian selanjutnya ditegaskan bahwa mengenai analisis terhadap penggunaan web oleh pemerintah daerah dalam pengembangan e-government. Jumlah pemerintah daerah yang mengembangkan e-government telah mencapai tahapan pemanfaatan baru hanya sebanyak 4 (empat) pemerintah daerah atau sebesar 0,7% dari 548 pemerintah daerah yang ada di Indonesia<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, 11(1). Hal. 7.

<sup>3</sup> Instruksi Presiden nomor 6 Tahun 2001 *Tentang Telematika atau Telekomunikasi, Media dan Informatika*

<sup>4</sup> Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dan Pengembangan Government*

<sup>5</sup> Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). *Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah*. Jurnal Borneo Administrator, 16(1), Hal 62.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan Konsep E-Government dalam menjalankan urusan pemerintahannya khususnya dalam bidang Pelayanan Publik<sup>6</sup>. Sebagai Kota yang menjadi pelopor adanya inovasi E-government di Indonesia, Merujuk pada perwali Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Peraturan. Kota Surabaya menerapkan program e-Gov dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Program *e-government* di Kota Surabaya secara umum dilaksanakan melalui beragam model, seperti pembuatan portal resmi pemerintah kota, aplikasi pengaduan masyarakat, aplikasi pendaftaran online untuk layanan publik, dan sebagainya dengan merancang bentuk pelayanan publik dengan berbasis elektronik. Hal tersebut sejalan dengan salah satu kewajiban pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat seperti tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 18, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan<sup>7</sup>.

Sejak tahun 2002, Kota Surabaya telah menjadi kota yang mendahului kota-kota lain di Indonesia dalam mengadopsi *e-government*, Kota Surabaya dianggap sebagai pionir dan proyek percontohan penerapan e-government nasional. Aplikasi yang lahir pertama kali pada tahun 2002 ini adalah *e-procurement*. Adanya aplikasi e-procurement bertujuan untuk memudahkan pemantauan kinerja pembangunan. Kemudian pada tahun 2003 lahirlah aplikasi e-budgeting yang merupakan aplikasi pertama di Indonesia untuk urusan penganggaran. Aplikasi dikembangkan dengan konsep GRMS (Government Resources Management System). Tahun 2009 dan 2010 juga lahir aplikasi e-

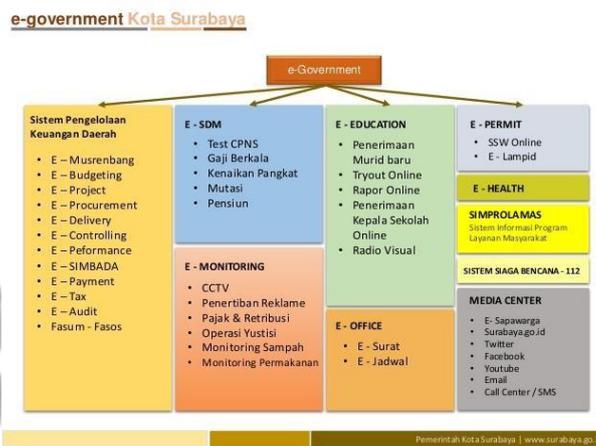
---

<sup>6</sup> Dewi, L. A. S., & Mujahidin, M. (2014). *Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)*. Jurnal Teknik ITS, 3(2), A210

<sup>7</sup> UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18, diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/uu-no-25-tahun-2009> (3 Maret, 2023. 15.53 WIB)

musrebang dan e-performance<sup>8</sup>. Selain itu, ada juga pemantauan elektronik yang disebut e-Monitoring, meliputi pengawasan CCTV/SITS, pengelolaan papan reklame, pengawasan perpajakan dan biaya, operasi peradilan, pengawasan limbah, kontrol kualitas makanan, dan pelacakan ketinggian air. Di bawah payung e-Education, ada proses seperti penerimaan peserta didik baru (PPDB), ujian praktik virtual, rapor digital, persetujuan kepala sekolah online, dan radio visual. Selain itu, media hub yang ditawarkan Pemkot Surabaya meliputi layanan seperti e-Wadul, e-Sapawarga, Surabaya.go.id, platform media sosial seperti Twitter, Facebook, Youtube, dan layanan call center/SMS. Segmen e-Office melibatkan komunikasi elektronik melalui e-Letters dan e-Schedules. Bagian e-Permit menggabungkan SSW Online, layanan seluler, dan e-Lampid. e-Dishub mencakup berbagai aspek seperti inspeksi, manajemen lalu lintas dan parkir, penerbitan izin, pengoperasian terminal, dan layanan transportasi. Terakhir, ranah perpajakan online mencakup bidang-bidang seperti pajak restoran, pajak hotel, pajak parkir, dan pajak bumi dan bangunan (PBB)<sup>9</sup>.

**Gambar 1.1 Bentuk-Bentuk E-Government Kota Surabaya**



Sumber: [www.surabaya.go.id/Bentuk-Bentuk-E-Government-Kota-Surabaya](http://www.surabaya.go.id/Bentuk-Bentuk-E-Government-Kota-Surabaya)

<sup>8</sup> Bangga Surabaya. 2018. *Pelopori e-Government, Pemkot Surabaya Sudah Ciptakan Ratusan Aplikasi*. <https://humas.surabaya.go.id/2018/04/05/pelopori-e-government-pemkot-surabaya-sudah-ciptakan-ratusan-aplikasi/> (Diakses pada 08 Agustus 2023, pukul 05.40 WIB)

<sup>9</sup> *Ibid.*

Dapat dilihat bahwa pada gambar 1.1 diatas menunjukkan bentuk-bentuk program E-Government Pemerintah Kota Surabaya, Tercatat bahwa dari tahun 2002 hingga saat ini, e-government yang telah diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya sangatlah beragam. Namun dalam pelaksanaannya, Pelayanan publik yang mengadopsi program e-Government masih menimbulkan persoalan yang tak kunjung usai. Masih terdapat pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat, dengan masalah utamanya adalah tidak memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan urusan mereka. Hal ini terjadi karena biaya yang tinggi yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut, serta adanya kelemahan dalam sistem yang membuat proses administrasi menjadi rumit dan memakan waktu yang lama. Sebagai contoh, pengurusan dokumen administrasi sering kali dianggap berbelit-belit dan memerlukan waktu yang cukup lama sebelum selesai<sup>10</sup>.

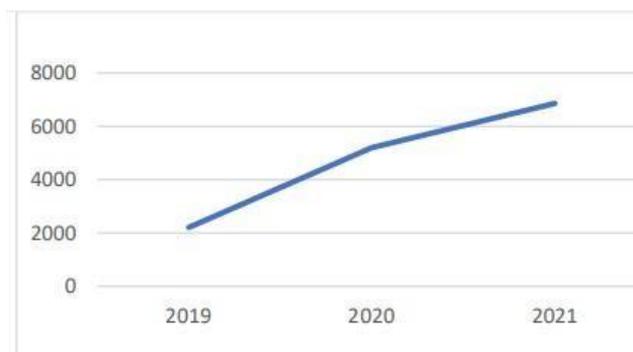
Pada era digital yang saat ini sedang berlangsung, pemerintah kota surabaya dihadapkan pada tuntutan dan tantangan untuk meningkatkan responsivitas terhadap perubahan, di mana hampir semua aspek kehidupan telah beralih ke ranah online dan digital. Oleh karena itu, diperlukan adanya inovasi dalam memberikan pelayanan publik agar dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengaksesnya dengan lebih mudah<sup>11</sup>. Meskipun telah berada pada fase digitalisasi saat ini pemerintah tidak dapat luput dari maladministrasi pelayanan publik, Hal ini dibuktikan dengan gambar berupa gambar grafik data maladministrasi yang terjadi di Indonesia sejak tahun 2019-2021 yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dibawah ini.

---

<sup>10</sup> Rahmadanik, D., & Indartuti, E. (2023).. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-Klompok di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya* Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 13(1). Hal. 48.

<sup>11</sup> Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.

**Gambar 1.2 Grafik Laporan Maladministrasi 2019-2021**



Sumber : Ombudsman Republik Indonesia (Diedit oleh Penulis)

Berdasarkan gambar grafik 1.2 diatas, Menunjukkan bahwa Data *up to date* terakhir terkait dugaan maladministrasi pada pelayanan publik dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, seperti data pada tahun 2021 yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian pada tahun 2019 terdapat 2.209 laporan, tahun 2020 5.200 laporan, dan selanjutnya pada tahun 2021 6.857. (Siti et al., 2016). Berdasarkan adanya temuan tersebut pemerintah harus mengevaluasi dengan melakukan penyelidikan terhadap kasus-kasus maladministrasi dan, jika diperlukan, memberlakukan tindakan hukum terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam praktik-praktik yang salah tersebut. Ini termasuk tindakan disiplin terhadap pegawai yang terlibat dan juga sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Tidak hanya temuan kasus maladministrasi pada pelayanan publik, Pada pra penelitian yang dilakukan oleh Peneliti, Peneliti menemukan adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah di Kota Surabaya, Salah satu penyebab utama keluhan adalah kualitas pelayanan yang rendah, seperti lambatnya respon, tingkat kepuasan yang rendah, atau ketidakmampuan dalam memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan data Dinkominfo Kota Surabaya dibawah ini.

**Tabel 1.1 Pelayanan Publik yang dikeluhkan masyarakat tahun 2020**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	KTP elektronik	80
2	Akte Kelahiran	60
3	Kartu Keluarga	30
4	Surat Pindah	15
5	Akta Kematian	15

Sumber: Data Dinkominfo Kota Surabaya 2020 (diolah oleh penulis)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, menunjukkan keluhan yang dialami oleh warga surabaya pada tahun 2020 terkait pelayanan administrasi kependudukan. Hal didukung oleh temuan peneliti yakni belum semua individu yang tinggal di Kota Surabaya memiliki dokumen Akte Kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Berdasarkan data dari bulan Juni 2019, jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 3.141.921 orang. Dari jumlah tersebut, hanya 2.344.098 orang yang diwajibkan memiliki KTP, dan dari angka tersebut, 1.992.149 orang telah memiliki KTP, sedangkan 351.949 orang masih belum memiliki KTP. Di samping itu, dari populasi penduduk Kota Surabaya, 1.421.038 orang sudah memiliki akta kelahiran, sementara 1.720.883 orang masih belum memiliki akta kelahiran. Keadaan ini merupakan tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan mereka<sup>12</sup>.

Kondisi ini muncul akibat kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya prosedur administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan usaha meningkatkan kesadaran melalui sosialisasi kepada masyarakat. Saat ini, Pemerintah Kota Surabaya sedang giat membangun infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mempercepat pelayanan publik. Sejumlah aplikasi pelayanan telah dikembangkan dan infrastruktur jaringan telah disiapkan untuk mewujudkan konsep *Good Governance*.

---

<sup>12</sup> Diakses peneliti dari [Bappeko.surabaya.go.id](http://Bappeko.surabaya.go.id), Tanggal 31 Agustus 2023

Respon terhadap permintaan masyarakat untuk memudahkan akses pelayanan publik telah dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya melalui implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013. Peraturan ini berjudul "Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi serta Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah". Dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu hasil dari peraturan tersebut adalah lahirnya program bernama *E-Klampid*, yang juga dikenal dengan sebutan 6 in 1. Inovasi 6 in 1 pada aplikasi *E-Klampid* memberikan kemudahan dalam pengurusan beberapa dokumen administratif, seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar bagi WNI, akta perkawinan, dan akta perceraian bagi Non-Muslim<sup>13</sup>.

*Project inovatif* tersebut dimulai saat kepemimpinan Tri Rismaharini pada tahun 2014, dengan adanya keluhan dari warga tentang bentuk program layanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara manual dengan tatap muka dengan petugas di Kantor Disdukcapil, Kemudian seiring dengan berjalannya waktu, Bentuk layanan tersebut dirasa kurang efektif, Bukan tanpa alasan adanya berbagai keluhan dari masyarakat seperti keluhan antrian pada loket Disdukcapil terlalu panjang sehingga mengakibatkan masyarakat menunggu terlalu lama Sehingga Tri Rismaharini membuat terobosan baru, Untuk memfasilitasi kelancaran pengurusan berbagai administrasi kependudukan yang diperlukan oleh penduduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya mengembangkan ide-ide baru. Langkah-langkah inovatif yang dihasilkan dari upaya ini nantinya akan diterapkan melalui unit-unit pemerintahan yang berada di tingkat terendah, yaitu kelurahan dan kecamatan<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> *Ibid.* Hlm. 48.

<sup>14</sup> Bella, V. S., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (2022). *Optimalisasi Aplikasi Klampid New Generation Guna Tingkatkan Kawasan Sadar Administrasi Kependudukan Kecamatan Tambaksari*. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 20(3), Hal. 192.

Pada tahun 2015 ketika E-Klampid mulai beroperasi, Hanya terdapat empat menu layanan yang tersedia secara online, yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, dan pindah keluar. Dengan nama *E-Lampid*. Namun pada tahun 2016, seiring dengan perkembangan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, jumlah menu layanan tersebut bertambah menjadi enam. Penambahan ini meliputi pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non-Muslim yang juga dapat diurus secara online. Tidak hanya perihal pertambahan layanan, Pada awal tahun 2023, Nama dari program ini berubah dari yang sebelumnya hanya Klampid, Pada bulan januari resmi berubah menjadi *Klampid New Generation*, perubahan ini berlaku hingga sekarang<sup>15</sup>.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan peneliti terhadap fenomena pelayanan administrasi kependudukan E-Klampid di salah satu kelurahan yang berada di Kota Surabaya, Peneliti menemukan warga yang hendak mengajukan pindah domisili KTP melalui layanan *E-Klampid* di Kelurahan tersebut, warga mengeluhkan penerapan inovasi *E-Klampid* ini belum optimal, Karena adanya faktor yang menjadi kendala warga saat itu, yakni kurangnya informasi dari pihak kelurahan kepada warga terkait layanan E-Klampid, ruang sosialisasi e-klampid saat itu yang hanya terbatas kepada petugas kelurahan, dari petugas kelurahan tidak adanya *follow up* informasi kepada warga. Sehingga ketika warga tersebut hendak melakukan permohonan seperti cetak KTP, Dokumen pindah datang, Warga harus mencari secara mandiri dan harus datang ke Kelurahan untuk mengajukan permohonan tersebut<sup>16</sup>.

Dengan melihat fenomena tersebut, Bertolak belakang dengan prinsip utama hadirnya Inovasi *E-Government* melalui Program *E-Klampid* yang mengedepankan aspek dalam percepatan pelayanan dan transparansi pelayanan serta efisiensi pelayanan. Tidak hanya pada kelurahan tersebut, Kelurahan yang menjadi obyek penelitian oleh peneliti, yakni Kelurahan Banyu Urip Dalam

---

<sup>15</sup> Diakses dari <https://wargaklampid-dispendukcakil.surabaya.go.id/> Tanggal 31 Agustus, 2023 Pukul 11.03 WIB

<sup>16</sup> Ajeng (Akedemisi Ilmu Politik UINSA) Wawancara peneliti tanggal 25 Agustus, jam 13.01 WIB

pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan melalui *E-Klampid* tidak luput dari kendala yang mungkin di alami oleh warganya. Seperti dari sisi pengguna masyarakat masih belum banyak mengetahui tentang pemanfaatan dan penggunaannya. Hal ini dikarenakan kurang adanya sosialisasi menyeluruh dari Disdukcapil Surabaya kepada masyarakat di Wilayah Kelurahan Banyu Urip, dan dari segi infrastruktur teknologi seperti wifi, komputer, perangkat elektronik untuk mendukung program ini, masih terbatas pada kantor kelurahan Banyu Urip, baik dari keterjangkauan alatnya maupun kultur penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti telah mendapat gambaran dan akan melakukan penelitian dengan judul “Dinamika Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program *E-Klampid* Kelurahan Banyu Urip).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti menyusun Rumusan Masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan program *E-Klampid* dalam pelayanan publik di Kelurahan Banyu Urip?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung penerapan program *E-Klampid* dalam pelayanan publik di Kelurahan Banyu Urip?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang sudah dibentuk. Sehingga tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Penerapan program *E-Klampid* dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banyu Urip
2. Faktor penghambat dan pendukung penerapan program *E-Klampid* di Kelurahan Banyu Urip

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penulisan ini diharapkan memberikan beberapa manfaat, adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai bagaimana penerapan program *e-Klampid* dalam pelayanan publik di kelurahan banyu urip. Serta bermanfaat untuk memberikan informasi mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-Klampid* di kelurahan banyu urip, Dan juga sebagai landasan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dengan Penerapan *e-Government*.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan bagi masyarakat Kelurahan Banyu Urip yang sering mengalami kendala dan hambatan ketika menggunakan layanan e-Klampid. Penelitian ini juga bermanfaat bagi Kelurahan Banyu Urip untuk menjadi rujukan dan rekomendasi dalam mengembangkan Layanan e-Klampid.

#### **E. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan sebuah pernyataan yang memiliki arti pada konsep atau sebuah istilah tertentu. Definisi konseptual adalah komponen penting dari penelitian dalam penelitian ini karena membantu untuk memperjelas fitur dari masalah yang harus diselidiki. Untuk meminimalisir kebingungan dalam menginterpretasikan judul penelitian, cara lain untuk memahami definisi konseptual adalah dengan memberikan gambaran secara luas. Berikut penjelasan arti dan istilah judul penelitian oleh peneliti.

##### **1. Dinamika**

Dinamika secara umum dapat diartikan sebagai perubahan, pergerakan, atau interaksi antara elemen yang berbeda dalam suatu sistem. Berkaitan dengan topik yang akan digali peneliti tentang “Dinamika Penerapan E-government Dalam Pelayanan Publik dengan Studi Kasus Program e-Klampid” peneliti bermaksud menjelaskan perubahan,

pergerakan, atau interaksi program e-klampid selama diterapkan di Kantor Kelurahan Banyu Urip Kota Surabaya. Dinamika penerapan e-Government merujuk pada perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam proses penerapan suatu inovasi atau teknologi. Dinamika dapat mencakup aspek-aspek seperti: adopsi, adaptasi, integrasi, pengembangan, implementasi, dan evaluasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut aspek-aspek ini memiliki peran penting dalam mempengaruhi keberhasilan suatu sistem yang diterapkan pada organisasi tersebut. Oleh karena itu dari penjelasan konsep di atas dapat disimpulkan bahwa Dinamika mengacu pada perubahan atau pergerakan yang terjadi dalam suatu sistem atau situasi tertentu. Dalam konteks penerapan e-government, dinamika dapat merujuk pada persoalan dan perubahan dalam proses pelayanan publik yang telah dilakukan.

## **2. *Electronic Government (E-Government)***

Pemanfaatan teknologi internet di lingkungan pemerintahan dikenal dengan istilah *electronic government (e-government)*. Secara sederhana, e-government adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat<sup>17</sup>.

Umumnya, e-gov didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada warganya serta mengurus hal-hal yang berhubungan dengan pemerintahan. E-government dapat diterapkan pada bagian legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik, atau menjalankan proses pemerintahan yang demokratis. Model pengiriman utama termasuk Government-to-Citizen (G2C), Government-to-Business (G2B), dan Government-to-Government (G2G). Keuntungan utama yang diharapkan

---

<sup>17</sup> HASIBUAN, Z.A. & SANTOSO, H. B. *Standardisasi aplikasi e- government untuk instansi pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*. ITB. 2005.

dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan publik yang lebih baik<sup>18</sup>.

### **3. Pelayanan Publik**

Istilah dari pelayanan berasal dari kata 'Layan' yang berarti membantu menyediakan segala bentuk apa yang dibutuhkan orang lain guna tindakan pelayanan<sup>19</sup>. Menurut Moenir<sup>20</sup>, Pelayanan adalah proses khusus untuk memenuhi kebutuhan khusus melalui kegiatan orang lain secara langsung. Dalam pengertian pelayanan ditekankan pada pelayanan yang diberikan kepada stakeholders dengan segala bentuk usaha yang telah dilakukan oleh seseorang guna mencapai tujuan tercapainya kepuasan dalam memenuhi kebutuhan.

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar administrasi publik. Dalam hal ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai salah satu indikator penting kinerja pemerintah, baik di pusat maupun daerah. Maka, penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik dapat dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat. Perlu ditanamkan juga bahwa kinerja dan pelayanan merupakan sebuah kewajiban yang tidak hanya digugurkan dengan adanya aktivitas dan rutinitas saja, tetapi lebih mengedepankan prinsip kebaikan, kualitas kerja dan output yang sesuai dengan harapan masyarakat<sup>21</sup>.

### **4. Program E-Klampid**

Program layanan E-Klampid merupakan pembaharuan atas program yang telah dirilis sebelumnya pada tahun 2015 yakni E-Lampid. Program ini dirancang untuk mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan secara daring, termasuk dalam pengurusan akta perkawinan, akta kelahiran, akta kematian, Surat keterangan pindah, dan

---

<sup>18</sup> Sosiawan, E. A. (2015, June). *Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia*. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5). Hal. 101.

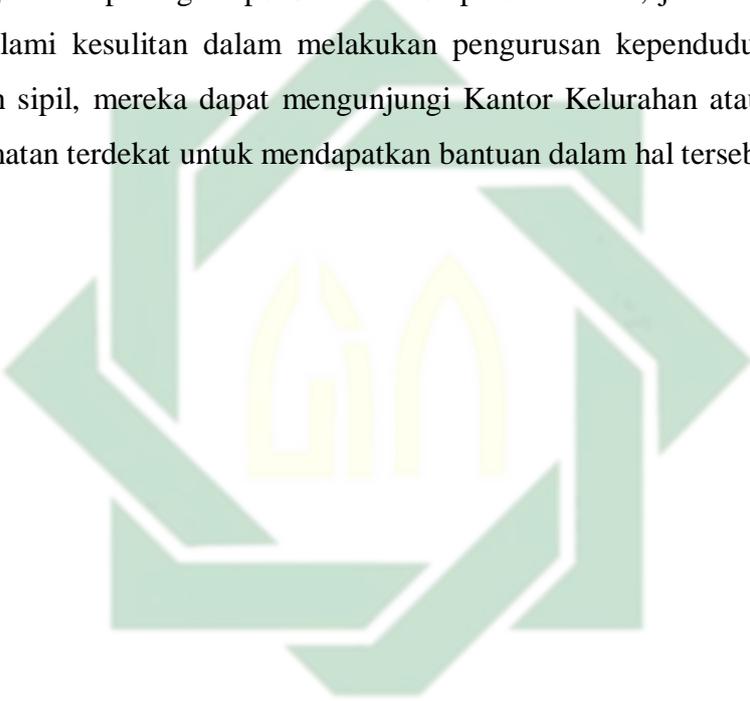
<sup>19</sup> Ward Barendschot dan Gerry van Klienken. *Citizenship in Indonesia: Perjuangan atas Hak, Identitas, dan Partisipasi*. ( Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia; KITLV-Leiden, 2019 ). Hal. 23.

<sup>20</sup> Moenir H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum*. ( Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

<sup>21</sup> Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Depok: PT. Raja Grafindo, 2017). Hal. 1.

Surat keterangan datang<sup>22</sup>. Untuk saat ini rogram E-Klampid ini dapat diakses masyarakat melalui laman yang ada di website [klampid.dispendukcapil.surabaya.go.id](http://klampid.dispendukcapil.surabaya.go.id) atau melalui Aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*.

Dengan adanya inovasi e-klampid ini, Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Dispendukcapil, melainkan dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara mandiri dari rumah menggunakan perangkat ponsel atau komputer. Namun, jika masyarakat mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil, mereka dapat mengunjungi Kantor Kelurahan atau Kantor Kecamatan terdekat untuk mendapatkan bantuan dalam hal tersebut<sup>23</sup>.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>22</sup> <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/> (Diakses Pada 06 Juni, 2023)

<sup>23</sup> Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, Hal. 24.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan penelitian saat ini, penelitian ini juga bergantung pada temuan yang telah ada melalui pengamatan atau penelitian sebelumnya. Peneliti mengamati data dari studi sebelumnya dengan tujuan untuk membandingkan dan mengevaluasi kelebihan dan kelemahan yang terkait dengan topik yang sedang diteliti. Selain itu, peneliti juga melakukan pencarian informasi melalui buku, tesis, dan jurnal terkait guna mengumpulkan referensi yang relevan.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan riset penulis ialah terletak pada fokus penelitian pada penelitian terdahulu berfokus pada implementasi e-government, efektivitas e-government, evaluasi implementasi e-government, tantangan dan hambatan e-government. Sedangkan penulis memperbaharui fokus penelitian terkait e-government yakni mengenai dinamika penerapan e-government dan adanya perbedaan dari penelitian terdahulu dengan riset penulis ialah terletak pada lokasi penerapan e-government. Di penelitian terdahulu lokasi penelitian terletak secara umum di Kota besar seperti Sleman, Pidie, Bandung, Bontang, Samarinda, Ciamis. Sedangkan lokasi penelitian penulis berada di wilayah Kelurahan, yakni di Kelurahan Banyu Urip Kota Surabaya. Dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan banyaknya aktivitas pemerintahan di Wilayah Banyu Urip. Sehingga peneliti melihat adanya potensi keberagaman dinamika dalam penerapan program e-government di wilayah Kelurahan. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan riset peneliti ialah terletak metode penelitian yaitu metode kualitatif dan ada beberapa penelitian terdahulu yang terfokus pada dinamika seperti tantangan dan hambatan yang dihadapi. Penelitian terdahulu mengenai E-Government serta yang dapat berkaitan dengan judul peneliti juga penting dalam hal membandingkan serta mencari tahu mengenai kesamaan dan perbedaan studi penelitian sebelumnya yang digunakan oleh para peneliti tercantum di bawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Matriks Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian Yang Telah Dilakukan	Hasil Temuan
1.	Emilisyah Nur, “ <i>Penerapan E-Government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu</i> ” <sup>24</sup>	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis menyatakan bahwa implementasi e-government di Kota Palu masih belum memuaskan dan belum ada upaya serius dalam membangun sistem pelayanan berbasis e-government. Fokus penelitian adalah melihat bagaimana setiap SKPD dapat menerapkan layanan berbasis e-Government sehingga setiap SKPD dapat memberikan layanan yang sesuai dengan masalah yang dihadapinya.
2.	Ayu Aditya Oktavya, “ <i>Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang.</i> ” <sup>25</sup>	Penelitian ini berfokus pada Inpres No.3 Tahun 2003 yang membahas kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government di Indonesia. Dengan metode penelitian kualitatif, peneliti telah mengidentifikasi kekhawatiran masyarakat kota Bontang kurang memahami e-Government. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurang sosialisasinya e-Government oleh Kantor Pajak.
3.	Bintang Yusuf Wijaya, “ <i>Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah</i>	Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif, metode penelitian ini mengadopsi perspektif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemkab untuk memberikan

<sup>24</sup> Emilisyah Nur, *Penerapan E-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis Pelayanan Di Kota Palu* (Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik 18, No. 3, Desember 2014), Hal. 265.

<sup>25</sup> Ayu Aditya Oktavya, *Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang* (Jurnal Ilmu Pemerintahan 3, No. 3 Oktober 2015), Hal. 1434.

	<i>Kabupaten Penajem Paser Utara</i> <sup>26</sup>	pemahaman kepada masyarakat tentang keberadaan e-Government, sehingga mereka dapat dengan mudah menggunakannya.
4.	Syahputra Hasan Haarahap, <i>“Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan</i> ” <sup>27</sup>	Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak implementasi e-Government pada tingkat pelayanan publik, khususnya pada Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian adalah bagaimana penerapan e-Government memperbaiki kualitas layanan publik, terutama dalam hal pelayanan perizinan.
5.	Diah Rachma Aprianty, <i>“Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda</i> ” <sup>28</sup>	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menjelaskan kebijakan e-government yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik, serta mengidentifikasi dan menganalisis tantangan yang dihadapi oleh Kecamatan Sambutan di Kota Samarinda dalam pengembangan e-government, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang menekankan pada bagaimana Kantor Kecamatan dapat mencapai tujuan menerapkan e-government.
6.	Joko Tri Nugraha, <i>“E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan informan dari 28 pengelola web OPD di Kabupaten Sleman, teknik analisis data menggunakan teknik flow model analysis Hasil penelitian ini menunjukkan mengindikasikan bahwa meskipun Pemerintah Kabupaten Sleman

<sup>26</sup> Bintang Yusuf Wijaya, *Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah Kabupaten Penajem Paser Utara* (Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Yogyakarta, 2018), Hal. 1

<sup>27</sup> Syahputra Hasan Haarahap, *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan* (Skripsi Sarjana:Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 2018), Hal. 1.

<sup>28</sup> Diah Rachma Aprianty, *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda* (Jurnal Ilmu Pemerintahan 4. No.42016), Hal. 1589.

	<i>Government Di Kabupaten Sleman)</i> <sup>29</sup>	telah memberikan dukungan terhadap penerapan e-government dalam pelayanan publik, namun masih belum optimal. Hal ini terjadi karena belum ada regulasi yang secara spesifik mengatur masalah tersebut.
7.	Edwi Arief Sosiawan, <i>“Tantangan Dan Hambatan Implementasi E-Government Di Indonesia”</i> . <sup>30</sup>	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa saat ini banyak instansi pemerintah pusat dan daerah yang sedang mengembangkan layanan publik melalui e-government. Namun, terdapat tiga masalah mendasar yang dihadapi dalam pelaksanaan e-government ini. Pertama, inisiatif dan pemahaman tentang implementasi e-government oleh pemerintah daerah yang memiliki otonomi masih dilakukan secara terpisah-pisah. Kedua, pelaksanaan melalui situs web daerah belum didukung oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena terbatasnya peraturan, prosedur, dan sumber daya manusia. Ketiga, banyak pemerintah daerah yang hanya memandang e-government sebagai pembuatan situs web pemerintah daerah semata (web presence), sehingga implementasi e-government hanya mencapai tahap awal dari empat tahapan yang seharusnya dilalui.
8.	Melkior N. N. Sitokdana, <i>“Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan,</i>	Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang melibatkan kajian literatur paper, peraturan perundang-undangan, serta pengumpulan informasi dari media cetak dan elektronik. Dari hasil evaluasi, ditemukan bahwa implementasi situs eGovernment di Kota Surabaya lebih baik dibandingkan dengan kota-kota

<sup>29</sup> Nugraha, J. T. (2018). *E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, 2(1), Hal. 32-42.

<sup>30</sup> Sosiawan, E. A. (2015, June). *Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia*. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5).

	<i>Banjarmasin, Makassar dan Jayapura</i> ” <sup>31</sup>	lainnya. Temuan ini konsisten dengan hasil evaluasi PeGi tahun 2012-2014 yang menunjukkan bahwa pemerintahan di pulau Jawa mendominasi dalam pemeringkatan Situs Web e-Government
9.	Rahmat Musfika, “ <i>Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie</i> ” <sup>32</sup>	Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner kepada pegawai pemerintahan, menggunakan teknik nonprobability sampling purposive untuk pengambilan sampel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Partial Least Square (PLS) dan teknik bootstrapping pada PLS digunakan untuk menguji hipotesis secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor organisasi merupakan hambatan utama yang mempengaruhi penerapan E-government di pemerintah Pidie, sementara faktor SDM dan infrastruktur tidak berpengaruh signifikan.
10.	Ahmad Juliarso, “ <i>Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis</i> ”. <sup>33</sup>	Penelitian ini diteliti oleh Ahmad Juliarso. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, Kemajuan penerapan e-government di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis adalah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi pada situs web <a href="http://www.ciamiskab.go.id">www.ciamiskab.go.id</a> dan sistem informasi lainnya untuk mendukung tugas kantor dan layanan publik. Namun, kekurangannya adalah terbatasnya sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan dan mengelola aplikasi tersebut.

<sup>31</sup> Sitokdana, M. N. (2015). *Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura*. Jurnal Buana Informatika, 6(4).

<sup>32</sup> Musfika, R. (2018). *Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie*. Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 2(1), 48-58.

<sup>33</sup> Juliarso, A. (2019). *Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis*. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 10(1), 10-15.

## B. Kerangka Teori

Kerangka berpikir atau kerangka teori adalah konsep yang digunakan oleh peneliti sebagai panduan atau cara berpikir dalam menerapkan teori yang relevan terhadap berbagai faktor yang diidentifikasi dalam masalah penelitian. Dalam kerangka berpikir, peneliti menggambarkan konsep dan variabel penelitian secara rinci. Menurut pendapat Sugiono, kerangka berpikir yang baik dapat secara kritis menjelaskan hubungan antara variabel yang terkait dan temuan yang diteliti<sup>34</sup>. Kerangka berpikir atau kerangka pikir merupakan dasar pemikiran peneliti yang disusun berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dalam observasi dan tinjauan literatur, serta teori yang digunakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir atau kerangka teori merupakan dasar pemikiran peneliti yang disusun dengan menggabungkan fakta-fakta yang ditemukan dalam observasi dan studi literatur, serta tinjauan teori yang digunakan.

### 1. Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi menurut kamus besar Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab adalah : Konsep implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* 17 (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)<sup>35</sup>.

Implementasi berasal dari kata "*to implement*" dalam bahasa Inggris yang memiliki arti melaksanakan atau menjalankan suatu tindakan atau kebijakan. Implementasi melibatkan penyediaan sarana dan langkah-langkah yang diperlukan untuk menerapkan atau menjalankan suatu kebijakan atau keputusan yang berdampak pada suatu hal. Hal tersebut

---

<sup>34</sup> Juliansa Noor, *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta : Kencana, 2017) hlm 76.

<sup>35</sup> Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijakan; dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

dapat meliputi undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam konteks kehidupan negara. Implementasi bertujuan untuk menciptakan dampak atau konsekuensi yang diinginkan dari kebijakan atau tindakan tersebut.

Menurut Soloichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul "Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara," ia menyampaikan pendapatnya mengenai pelaksanaan atau implementasi sebagai berikut: Implementasi mencakup serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat pemerintah, kelompok pemerintah, atau kelompok swasta dengan tujuan mencapai hasil yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan<sup>36</sup>.

Dalam pengertian yang telah disampaikan diatas, implementasi dapat didefinisikan sebagai serangkaian langkah atau tindakan yang dijalankan oleh pihak yang memiliki wewenang dan kepentingan, baik dalam lingkup pemerintahan maupun sektor swasta, dengan maksud untuk mencapai tujuan dan aspirasi yang telah ditetapkan. Implementasi melibatkan pelaksanaan dan upaya untuk mewujudkan program yang telah direncanakan. Setiap rencana memiliki tujuan atau target yang ingin dicapai, dan implementasi melibatkan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Badan-badan pemerintah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang berdampak pada warga negara. Namun, dalam praktiknya, badan-badan pemerintah sering menghadapi tugas-tugas yang ditetapkan oleh undang-undang, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam menentukan tindakan yang seharusnya dilakukan dan yang seharusnya tidak dilakukan. Dalam hal ini, Mazmanian dan Sebastiar dalam Wahab mengartikan implementasi sebagai "pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, yang umumnya dinyatakan dalam bentuk undang-undang,

---

<sup>36</sup> *Ibid*

tetapi juga bisa berupa perintah atau keputusan eksekutif yang signifikan, atau putusan badan peradilan<sup>37</sup>.

Berkaitan dengan hal tersebut, Menurut Mazmanian dan Sebastier, implementasi melibatkan pelaksanaan kebijakan dasar, yang dapat berbentuk undang-undang, perintah, atau keputusan penting seperti Keputusan Badan Peradilan. Proses implementasi ini terjadi setelah melewati beberapa tahap, seperti pengesahan undang-undang, dan output yang dihasilkan adalah kebijakan yang diterapkan melalui keputusan pelaksanaan. Selanjutnya, proses ini berlanjut hingga perbaikan kebijakan yang terkait. Implementasi juga dapat dianggap sebagai tindakan atau pelaksanaan dari rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Biasanya, implementasi dilakukan setelah perencanaan dianggap final.

George Edward dan Widodo menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu proses yang berdinamika, di mana terdapat interaksi kompleks antara banyak faktor yang saling mempengaruhi. Untuk memahami pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi kebijakan, penting untuk memperlihatkan faktor-faktor tersebut secara jelas dan terperinci. Oleh karena itu, Edward menegaskan bahwa dalam studi implementasi terlebih dahulu harus diajukan dua pertanyaan pokok yaitu :<sup>38</sup>

- Apakah yang menjadi persyaratan bagi implementasi kebijakan?
- Apa yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan?

Guna menjawab pertanyaan tersebut, Edward mengajukan empat faktor yang berperan dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu :Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hal 68

<sup>38</sup> Widodo. 2010. Implementasi Kebijakan. Bandung: CV Pustaka Pelajar

#### A. Faktor Komunikasi (*Communication*)

Menurut Robbins dan Timothy A dalam Poppy Ruliana, struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasi secara formal<sup>39</sup>. Komunikasi merupakan proses transfer informasi dari satu pihak yang berkomunikasi kepada pihak lain yang menerima informasi. Di sisi lain, komunikasi kebijakan merujuk pada proses penyaluran informasi mengenai kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*).

Widodo kemudian menyatakan bahwa penting untuk menyampaikan informasi kepada para pelaku kebijakan agar mereka dapat memahami konten, tujuan, arah, dan kelompok sasaran kebijakan. Hal ini akan memungkinkan para pelaku kebijakan untuk mempersiapkan segala hal yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan, sehingga proses implementasi kebijakan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Komunikasi dalam implementasi kebijakan meliputi beberapa aspek penting, termasuk transformasi informasi (*transmisi*), kejelasan informasi (*clarity*), dan konsistensi informasi (*consistency*). Aspek transformasi mengharuskan informasi disampaikan tidak hanya kepada para pelaku kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak terkait. Aspek kejelasan menuntut adanya informasi yang jelas dan mudah dipahami, untuk menghindari kesalahan interpretasi oleh para pelaku kebijakan, kelompok sasaran, dan pihak terkait dalam implementasi kebijakan. Sementara itu, aspek konsistensi mengharuskan informasi yang disampaikan harus konsisten, sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi para pelaku kebijakan, kelompok sasaran, dan pihak terkait.

---

<sup>39</sup> Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Alfabeta

## B. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan, yang berarti bahwa, meskipun ketentuan dan aturan jelas dan konsisten, serta penyampaian ketentuan atau aturan yang akurat, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan kurang memiliki sumber daya yang cukup untuk melakukannya dengan efektif, maka pelaksanaan kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya yang dimaksud disini merujuk pada semua jenis sumber yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya tersebut meliputi manusia (tenaga kerja), dana (anggaran), fasilitas, informasi, dan kewenangan, yang dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Sumber Daya Manusia (Staff atau Tenaga Kerja)

Implementasi kebijakan tidak dapat berhasil tanpa dukungan yang memadai dari sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas sumber daya manusia terkait dengan keterampilan, dedikasi, profesionalisme, dan kompetensi dalam bidangnya, sementara kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia yang cukup untuk mencakup seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi, karena tanpa kehadiran sumber daya manusia yang handal, implementasi kebijakan akan berlangsung dengan lambat.

### 2. Anggaran

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, anggaran berhubungan dengan jumlah dana atau investasi yang diperlukan untuk menjalankan program atau kebijakan tersebut secara efektif. Anggaran yang memadai menjadi faktor penting dalam menjamin keberhasilan implementasi kebijakan, karena tanpa

dukungan anggaran yang mencukupi, kebijakan tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasaran dengan efektif.

### 3. Fasilitas

Salah satu elemen yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah fasilitas dan infrastruktur yang tersedia. Memiliki fasilitas yang memadai, seperti gedung, lahan, dan peralatan kantor, akan memberikan dukungan penting dalam pelaksanaan program atau kebijakan.

### 4. Informasi dan Kewenangan

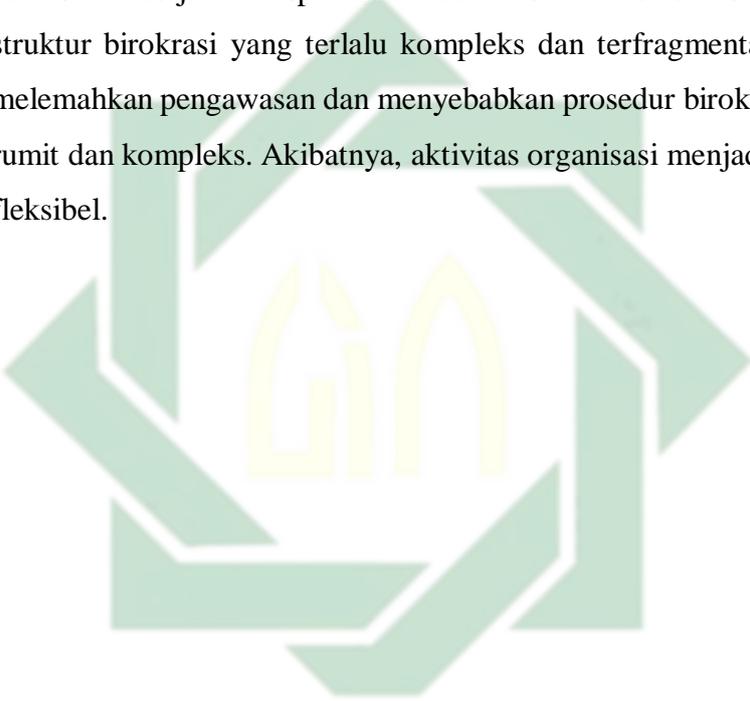
Pentingnya informasi dalam pelaksanaan kebijakan tidak dapat diabaikan, terutama informasi yang relevan dan terkait dengan implementasi kebijakan tersebut. Selain itu, wewenang juga memiliki peran yang signifikan dalam meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang diterapkan sesuai dengan yang diinginkan.

## C. Disposisi

Perilaku dan karakteristik pelaksana kebijakan memainkan peran krusial dalam mencapai implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Aspek-aspek penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti kejujuran dan komitmen yang tinggi, sangat berpengaruh. Kejujuran mendorong implementor untuk tetap berpegang pada rencana program yang telah ditetapkan, sementara komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan memastikan mereka tetap antusias dalam menjalankan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab mereka sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh perilaku pelaksana. Jika implementator memiliki sikap yang positif, mereka akan mampu menjalankan kebijakan dengan baik sesuai dengan harapan pembuat kebijakan. Sebaliknya, jika sikap mereka tidak mendukung, implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan baik.

#### D. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi memiliki dampak signifikan pada pelaksanaan kebijakan. Dalam hal ini, terdapat dua aspek yang mencakup struktur organisasi, yaitu mekanisme dan struktur birokrasi. Aspek pertama adalah mekanisme, di mana implementasi kebijakan sering kali melibatkan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP ini berfungsi sebagai panduan bagi para pelaksana kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, di mana struktur birokrasi yang terlalu kompleks dan terfragmentasi dapat melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Akibatnya, aktivitas organisasi menjadi kurang fleksibel.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian yang disebut penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber baik melalui lisan secara langsung (Wawancara), maupun dengan tulisan (Dokumen tertulis). Data yang terkumpul akan dijelaskan dan dideskripsikan secara detail untuk memberikan gambaran yang mendalam. Menurut *Bogdan dan Taylor* dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, umumnya dilakukan dengan cara mengamati subjek penelitian secara langsung. Tujuannya adalah untuk berinteraksi atau terhubung secara langsung dengan partisipan penelitian guna memperoleh informasi secara langsung. Metode ini biasanya digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menjelaskan, menggambarkan, dan menganalisis data yang ditemukan, dengan menyusun kata-kata atau kalimat sebagai jawaban dari pertanyaan penelitian<sup>40</sup>.

Demikian juga menurut John W. Creswell, penelitian kualitatif adalah metode untuk memperoleh informasi dengan tujuan mempelajari masalah sosial dan masalah manusia. Metode ini melibatkan penciptaan gambaran menyeluruh yang dibentuk melalui penggunaan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan menyusunnya dalam konteks ilmiah<sup>41</sup>.

Penulis akan menggambarkan secara langsung hubungan antara peneliti dengan informan, objek, dan subjek penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, sebagaimana telah disebutkan di atas. Hal ini serupa dengan penelitian deskriptif yang dilakukan oleh penulis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menyampaikan informasi mengenai dinamika penerapan *e-*

---

<sup>40</sup> Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakaya, 2006), edisi revisi, 3.

<sup>41</sup> Samsu, *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*, ed. Rusmini (Jambi: Pustaka Jambi, 2017).

*government* dalam pelayanan publik di Kota Surabaya, sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang kemudian akan dideskripsikan secara komprehensif, dengan tujuan untuk mencerminkan dengan akurat data yang telah dikumpulkan di lapangan.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan sebuah tempat atau objek untuk dilakukan suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian yakni di Kelurahan Banyu Urip, Kota Surabaya. Peneliti memilih lokasi tersebut karena Wilayah Banyu Urip memiliki potensi besar untuk pengembangan dan inovasi dalam konteks *e-Gov*. Dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan banyaknya aktivitas pemerintahan di wilayah tersebut.

Peneliti berencana mengalokasikan waktu dua bulan untuk melakukan penelitian ini. Hal ini bisa memakan waktu yang cukup lama dikarenakan ada beberapa kendala yang belum terealisasi dan untuk melakukan wawancara juga harus menyesuaikan Waktu dari narasumber yang akan di wawancarai.

## **C. Informan Penelitian**

*Purposive* sampling digunakan untuk memilih informan subjek penelitian setelah melalui evaluasi dan seleksi yang cermat agar menghasilkan data yang komprehensif dan berlimpah<sup>42</sup>. Untuk mempertimbangkan kriteria yang peneliti tetapkan sehingga keterwakilan mereka dalam populasi dapat diperhitungkan, peneliti menggunakan teknik sampel *purposive* dalam penelitian ini<sup>43</sup>. Seseorang yang diminta untuk memberikan informasi mengenai fakta atau pendapat dalam suatu penelitian disebut sebagai informan penelitian atau responden. Objek yang akan diteliti oleh peneliti disebut subjek penelitian. Peneliti melakukan wawancara sebagai cara untuk mengumpulkan data, dan oleh karena itu, subjek dari mana data dapat dikumpulkan adalah orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan, baik secara tertulis maupun lisan.

---

<sup>42</sup> Suharsimi dan Arikunti, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hlm 28

<sup>43</sup> Raihan, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Universitas Islam Jakarta, 2017)

Dalam konteks pendekatan kualitatif, partisipan penelitian disebut sebagai informan atau informan. Menurut Tatang Amirin, informan adalah orang yang berfungsi sebagai sumber informasi dan pemasok data untuk kesulitan penelitian<sup>44</sup>. Jika seorang peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh data, maka subjek yang dapat memberikan data tersebut adalah orang-orang yang menjawab pertanyaan baik secara tertulis maupun lisan. Pemilihan partisipan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dengan jelas dan secara menyeluruh. Berikut tabel informan yang diwawancarai oleh peneliti :

**Tabel 2.1 Daftar Nama Informan Penelitian**

No,	Nama Informan	Jabatan Informan
1.	Dedy Achmad	Lurah Kelurahan Banyu Urip
2.	Suprihartini	Pelaksana <i>E-Klampid</i> Kel. Banyu Urip
3.	Ngabeno	<i>Verifikator E-Klampid</i> Kel. Banyu Urip
4.	Galih	Seksi Pelayanan Publik Kel. Banyu Urip
5.	Rosi	Koor <i>Call Center</i> Dispendukcapil
6.	Tien Novita	Koor Umum & Pegawai Dispendukcapil
7.	Gito	Tokoh Masyarakat Banyu Urip
8.	Endang Wahyuningsih	Warga Pengguna <i>E-klampid</i> Banyu Urip
9.	Firman	Warga Pengguna <i>E-Klampid</i> Banyu Urip
10.	Ajeng	Akademisi Ilmu Politik UINSA

Sumber data primer dan sekunder adalah dua kategori di mana sumber data penelitian dibagi. Informasi penting yang dapat diperoleh secara langsung melalui studi dikenal sebagai data primer. Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan dari sumber-sumber di media lain, seperti buku, surat kabar, video, dan lain-lain, tetapi masih terkait dengan definisi masalah penelitian.

<sup>44</sup> Tatang Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta : Raja Grafindo, 1998), hlm 135.

#### **D. Tahap-Tahap Penelitian**

Pengklasifikasian tahapan penelitian dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan peneliti menjadi lebih terarah dan sistematis. Dalam menentukan tahapan-tahapan penelitian ini peneliti berdasarkan pada pendapat Lexy J. Moleong, yaitu membagi tahapan-tahapan penelitian menjadi 4 bagian di bawah ini<sup>45</sup>.

##### 1. Tahap Pra-Penelitian

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengamatan awal terkait topik penelitian yang dipilih sesuai judul skripsi untuk disesuaikan dengan teori. Kemudian peneliti mulai menentukan fokus permasalahan yang akan diteliti. Dan dilanjutkan dengan menyusun proposal penelitian, termasuk juga izin penelitian.

##### 2. Tahap Penelitian

Pada tahapan ini peneliti telah memperoleh surat izin melaksanakan penelitian dari instansi yang bersangkutan. Prosesnya mencakup proses mengumpulkan data yang berhubungan dengan judul skripsi yang dipilih peneliti.

##### 3. Tahap Analisis Data

Tahapan ini merupakan proses yang dilakukan setelah selesai pengumpulan data di lapangan. Kemudian peneliti menggolongkan data yang diperoleh agar mudah ketika menganalisis data.

##### 4. Tahap Evaluasi dan Penulisan Laporan

Tahapan terakhir peneliti melakukan bimbingan dan diskusi dengan dosen pembimbing Skripsi yang tujuannya untuk mendapatkan masukan dan arahan agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih baik lagi dan maksimal.

---

<sup>45</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 22.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data kualitatif melibatkan eksplorasi analitis dan penelitian yang intensif serta terfokus, dengan tujuan mencapai hasil yang optimal. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan cara:

### a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan di lokasi penelitian oleh peneliti<sup>46</sup>. Dengan melakukan observasi secara langsung di lokasi penelitian menggunakan alat bantu seperti kamera, buku, dan alat tulis, peneliti dapat melihat, mengamati, dan menganalisis permasalahan yang terjadi. Dengan demikian, teknik pengumpulan data melalui observasi ini dapat menyimpulkan bahwa peneliti terlibat langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Hal ini dilakukan oleh peneliti dengan cara terjun langsung ke lapangan yaitu di Kelurahan Banyu Urip yang mana di Kelurahan tersebut saat ini telah menerapkan Program E-Klampid dalam Pelayanan Publik kepada warganya.

### b. Wawancara

Wawancara adalah *"pertemuan dua orang untuk berbagi informasi dan ide melalui pertanyaan dan tanggapan, yang berpuncak pada komunikasi pertemuan tentang masalah tertentu,"* menurut Esterberg seperti dikutip oleh Sugiyono<sup>47</sup>. Proses wawancara yaitu memberikan tanggapan untuk sebuah topik tertentu.

Wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan data terkait Dinamika Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik dengan Fokus Penelitian Program e-Klampid Kelurahan Banyu Urip dari Informan yaitu Kelurahan Banyu Urip, Disdukcapil Surabaya, Warga Surabaya, Warga Kel. Banyu Urip.

---

<sup>46</sup> Moh Nasir, Metode Penelitian, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), hlm 175

<sup>47</sup> Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 72

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada proses mengumpulkan data dari berbagai metode pencatatan. Dokumentasi menjadi sumber referensi yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung penelitian ini. Menurut Arikunto, dokumentasi dilakukan ketika peneliti mencari referensi melalui bahan tertulis seperti buku, jurnal, dokumen, dan catatan rapat<sup>48</sup>. Data yang diperoleh melalui prosedur dokumentasi, baik berupa informasi tertulis internal maupun eksternal, umumnya digolongkan sebagai data sekunder. Metode ini melibatkan analisis dokumen sebagai cara untuk memperoleh data. Misalnya, surat pengumuman, undang-undang, peraturan, dan keputusan merupakan contoh bahan tertulis internal. Pendekatan ini melibatkan pencarian data dari catatan dan arsip yang relevan dalam rangka penelitian.

### F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah<sup>49</sup> Proses pengolahan data melibatkan tindakan mengorganisir dan memilih data berdasarkan pola, kategori, serta tema dan hipotesis deskriptif tunggal yang berkaitan dengan tugas yang ditunjukkan oleh data. Dalam konteks ini, prinsip analisis data yang paling penting adalah bagaimana data tersebut diwakili dalam teks biasa agar memiliki dasar teoritis.

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa teknik analisis data terdiri dari tiga tahapan yang dilakukan secara bersamaan, yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan. Prinsip analisis data kualitatif dilakukan secara terintegrasi dengan proses pengumpulan data.<sup>50</sup> Tahapan-tahapan analisis data tersebut perlu dilaksanakan dengan baik agar hasil penelitian dapat dioptimalkan.

---

<sup>48</sup> Hadi, Asrori, and Rusman, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*.

<sup>49</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001). Hal.280

<sup>50</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016),

a) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses mengolah data yang mentah dan belum diolah yang dilakukan selama penelitian dengan langkah-langkah seperti membuat ringkasan, mengidentifikasi tema, dan merangkum informasi. Pada tahap ini, peneliti mempelajari data terkait Dinamika Penerapan E-Klampid Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Banyu Urip Kota Surabaya secara menyeluruh setelah data terkumpul. Setelah itu, data disederhanakan dengan cara merangkum dan memilih aspek-aspek utama yang relevan dengan penelitian

b) Tahap Penyajian Data

Setelah proses reduksi data selesai, langkah berikutnya adalah mempresentasikan data dengan cara yang jelas dan sistematis untuk menjelaskan Dinamika Penerapan E-Klampid Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Banyu Urip. Dengan demikian, peneliti dapat membuat ringkasan data yang mudah dipahami<sup>51</sup>.

c) Tahap Penarikan Kesimpulan

Pada tahap terakhir, kesimpulan merupakan hal paling penting yang harus diperhatikan. Kegiatan ini dilakukan pada akhir penelitian di mana peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Selain itu, peneliti melakukan verifikasi data dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari sumber data yang dapat dipertanggungjawabkan, seperti hasil wawancara. Tujuan dari proses ini adalah untuk menemukan kebenaran mengenai semua makna yang muncul dari data penelitian.

## G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan triangulasi untuk menilai keakuratan data. Triangulasi adalah proses membandingkan data dari beberapa sumber, disajikan dalam berbagai cara, dan dalam berbagai waktu. Triangulasi data dikenal sebagai proses yang digunakan oleh para akademisi untuk mengumpulkan data dari

---

<sup>51</sup> Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. (Jakarta: Universitas Indonesia-Press, 1992)

beberapa sumber data<sup>52</sup>. Pada penelitian ini peneliti dalam memeriksa keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Peneliti memanfaatkan triangulasi sumber untuk memverifikasi keakuratan data dengan membandingkan informasi dari beberapa sumber. Peneliti akan membandingkan data yang masuk dari berbagai informan dalam penelitian ini. Informasi yang diperoleh dari berbagai sumber ini kemudian digunakan untuk mengklasifikasikan dan mengkategorikan data.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Bagian ini akan menjelaskan bagian-bagian apa saja yang akan disajikan dalam laporan penelitian serta bagian yang penting terkait dengan judul penelitian. Berikut adalah sistematikanya.

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas mengenai suatu garis besar pokok bab penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi konseptual.

### **BAB II. KAJIAN TEORI**

Pada bab kedua ini akan membahas mengenai tinjauan penelitian terdahulu yang memiliki kaitan mengenai implementasi kebijakan penanggulangan banjir beserta hasil penelitiannya. Dan pada bab kedua ini juga membahas mengenai teori-teori dasar serta beberapa acuan kajian teoritik dan pustaka yang memiliki keterkaitan sesuai dengan pembahasan yang diteliti oleh peneliti.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Dalam bab ketiga ini peneliti akan membahas mengenai jenis penelitian yang digunakan peneliti, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data. Serta pada bab ini juga menjelaskan mengenai lokasi penelitian, waktu penelitian, dan informan dalam penelitian.

---

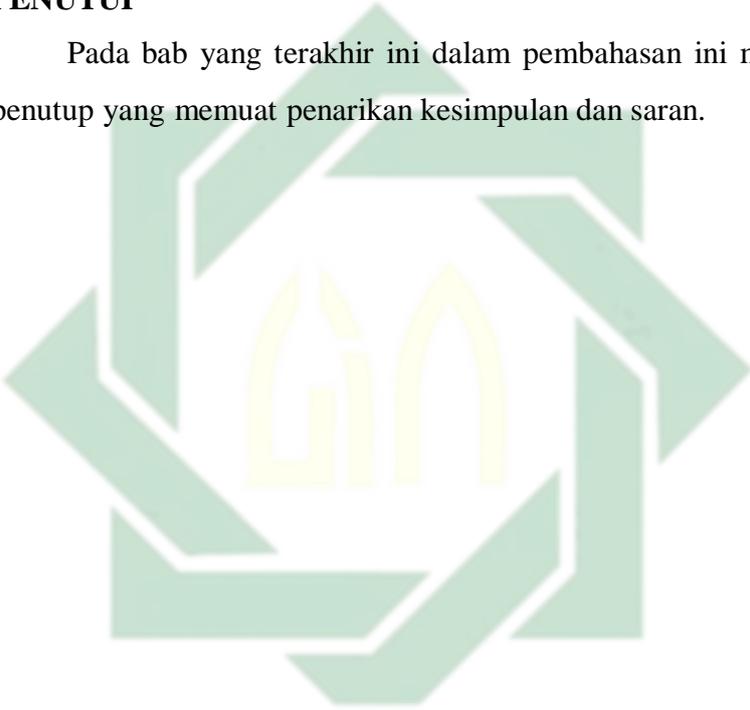
<sup>52</sup> Samsu, Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi mengenai pembahasan hasil dari penelitian yang diperoleh selanjutnya hasil data temuan lapangan tersebut akan di analisis menggunakan teori yang digunakan oleh peneliti dan kemudian akan dikonfirmasi dalam bentuk hasil temuan penelitian.

#### **BAB V. PENUTUP**

Pada bab yang terakhir ini dalam pembahasan ini mengenai penutup yang memuat penarikan kesimpulan dan saran.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Banyu Urip

Penelitian ini berlokasi di wilayah Banyu Urip, tepatnya di Kantor Kelurahan Banyu Urip. Kelurahan ini merupakan salah satu dari 31 kelurahan yang terletak di Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Kelurahan ini berada di wilayah Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya. Kantor Kelurahan ini Beralamat di Jl. Banyu Urip Kidul IV No. 39. Kontak *Call Center* atau nomor resmi Kelurahan Banyu Urip tersedia dengan No. Telp Kantor (031) 5681871<sup>53</sup>.

**Gambar 2.1** Lokasi Kantor Kelurahan Banyu Urip



Sumber: *Image Maps Location* Kantor Kelurahan Banyu Urip

Berdasarkan letak geografisnya, Kelurahan ini memiliki batasan wilayah meliputi:

- a) Batas wilayah utara dengan Kelurahan Kupang Krajan,
- b) Batas wilayah timur dengan Kelurahan Darmo,
- c) Batas wilayah selatan dengan Kelurahan Putat,
- d) Batas wilayah barat dengan Kelurahan Simo Mulyo<sup>54</sup>.

<sup>53</sup> Diakses dari [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip)

<sup>54</sup> Diakses dari [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip)

**Gambar 2.2 Tampak Depan Kantor Kelurahan Banyu Urip**



Sumber: [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip)

**Tabel 2.2**  
**Visi dan Misi Kelurahan Banyu Urip**

<b>Visi</b>	Terwujudnya Masyarakat Banyu Urip yang Sejahtera, Mandiri, dan Bermartabat Berbasis Potensi Lokal.
<b>Misi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan potensi wilayah melalui pembangunan ekonomi kreatif</li> <li>2. Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dengan meningkatkan.</li> <li>3. Meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memperkuat sistem layanan kelurahan yang berbasis teknologi informasi.</li> <li>4. Melakukan pembenahan infrastruktur dasar seperti jalan, irigasi, drainase, taman kota untuk menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan nyaman bagi warga setempat.</li> <li>5. Memperkokoh nilai-nilai budaya lokal</li> </ol>

	<p>sebagai identitas daerah serta mengembangkan program edukatif bagi anak-anak agar dapat mengenal sejarah dan budaya daerah mereka.</p> <p>6. Menjalin kerjasama lintas sektoral dengan instansi terkait guna mencari solusi masalah-masalah sosial di wilayah mereka.</p>
<b>Tugas dan Fungsi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan</li> <li>2. Melakukan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>3. Melaksanakan Pelayanan Masyarakat</li> <li>4. Memelihara Ketentraman dan Ketertiban umum</li> <li>5. Memelihara Sarana dan Prasarana serta fasilitas Pelayanan Umum</li> <li>6. Melaksanakan Tugas Lain Sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan</li> </ol>

Sumber: Visi dan Misi Kelurahan Banyu Urip

## 2. Struktur Organisasi Kelurahan Banyu Urip

Struktur organisasi menjadi suatu garis hirarki yang menjelaskan berbagai komponen yang Menyusun sebuah instansi atau perusahaan, dimana setiap Sumber Daya Manusia pada lingkup instansi atau perusahaan tersebut dalam pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab karyawan dan staff-staff dalam instansi. Maka dari itu pengorganisasian dalam suatu instansi sangatlah penting antara penentuan hubungan satuan divisi organisasi tersebut. Struktur Organisasi pada Kelurahan Banyu Urip Kota Surabaya.

**Tabel 3.1 Data Kepegawaian Kelurahan Banyu Urip**

No	Nama Pegawai	Jabatan
1.	Dedy Achmad, S.T.	Kepala Kelurahan
2.	Eko Soelastri, S.E.	Sekretaris Kelurahan
3.	Galih Wahyu SE. Msi	Seksi Pelayanan Publik
4.	Atik Kristatanti, S.T.	Seksi Kesejahteraan Rakyat
5.	Sri Handayani	Seksi Pembangunan
6.	Ngabeno	Staff PNS Kelurahan
7.	Sri Sanjaya	Staff Kelurahan
8.	Iwantara	Tenaga Kontrak
9.	Sutamat	Tenaga Kontrak
10.	Anton	Tenaga Kontrak
11.	Supadi	Tenaga Kontrak
12.	Isyudaningsih	Tenaga Kontrak
13.	Emma	Tenaga Kontrak
14.	Suharto	Tenaga Kontrak
15.	Ratna	Staff OS Pelayanan
16.	Fadhil	Tenaga Kontrak
17.	Suprihartini	Staff OS Pelayanan
18.	Sri	Tenaga Kontrak
19.	Heru	Staff OS Pelayanan
20.	Sugiyanto	Tenaga Kontrak

Sumber: [Kelurahan Banyu Urip | Bagian Pemerintahan dan Kesra \(surabaya.go.id\)](http://kelurahanbanyuurip.surabaya.go.id)

Berdasarkan tabel 3.1 diatas, Dapat dilihat bahwa Struktur Organisasi Kelurahan Banyu Urip dipimpin oleh seorang lurah kemudian diikuti tepat dibawahnya yakni sekretaris lurah, Kemudian pada 1 tingkat dibawahnya terdapat 3 seksi pada bidang yang berbeda yakni Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Seksi Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Banyu Urip, Seksi

Pembangunan Kelurahan Banyu Urip, Kemudian terdapat 2 staff umum sebagai pelaksana umum di Kelurahan, Kemudian dibawahnya lagi terdapat pelaksana secara langsung dengan status tenaga kontrak berjumlah 13 orang<sup>55</sup>.

### 3. Data Jumlah Penduduk Banyu Urip

**Tabel 3.2 Data Kependudukan Kel. Banyu Urip**

Jumlah Laki-Laki	Jumlah Perempuan
19,429 Jiwa	19,918 Jiwa
Total Jumlah Penduduk	39,347 Jiwa

Sumber: [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip)

Berdasarkan tabel 3.2 diatas, Dapat dilihat bahwa pada website [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip) dengan data *up to date* tahun 2022, disebutkan bahwa total Jumlah penduduk resmi terdaftar pada Wilayah Kelurahan Banyu Urip berjumlah 39, 347 Jiwa dengan rincian Laki-Laki berjumlah 19,429 Jiwa sedangkan Perempuan berjumlah 19,918 Jiwa. Dengan banyaknya jumlah penduduk tersebut, Kelurahan Banyu Urip berperan sebagai instansi garda terdepan yang langsung memimpin pada struktur instansi pada lingkup Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT).

Di Kelurahan Banyu Urip terdapat 9 RW (Rukun Warga) dan 91 RT (Rukun Tetangga) yang tersebar diseluruh wilayah kelurahan Banyu Urip. RT dan RW tersebut juga mempunyai peran penting dalam pengurusan administrasi kependudukan oleh masyarakat. RT dan RW biasanya sebagai tangan pertama dalam mengurus administrasi, dengan membuat surat rekomendasi atau surat pengantar RT/RW untuk dibawa ke Kantor Kelurahan. Selain itu masyarakat juga bisa mengurus administrasi kependudukan melalui RT setempat, tanpa harus datang ke kantor kelurahan

---

<sup>55</sup> Di akses dari [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip), Senin, 28 Agustus 2023

banyu urip. Namun hal ini bisa dilakukan hanya melalui RT yang telah terintegrasi dengan program Kalimasada untuk memegang akun *E-Klampid*. Program Kalimasada atau Kawasan Lingkungan sadar Adminduk merupakan bentuk upaya dari Pemkot Surabaya untuk memudahkan dan menjadikan pelayanan Administrasi Kependudukan lebih dekat dengan masyarakat secara langsung melalui Ketua RT setempat.

Tidak hanya RT dan RW lembaga kemasyarakatan yang dibentuk oleh Pemkot Surabaya seperti LPMK, Kader Surabaya Hebat, PKK, Karang Taruna, Kelurahan Banyu Urip dituntut siap dan responsive terhadap apapun bentuk layanan yang dibutuhkan masyarakat baik layanan administratif maupun non administratif.

#### **4. Macam Pelayanan Publik Kelurahan Banyu Urip**

Para aparatur dan petugas yang telah tersusun dalam sebuah struktur organisasi, selanjutnya akan menjalankan pelayanan publik sesuai dengan bidangnya kepada masyarakat. Karena tuntutan dari Pemkot Surabaya yang mengharuskan seluruh Instansi pemangku kepentingan ditingkat dasar yang dekat dengan masyarakat seperti kecamatan, Kelurahan, LPMK Karang Taruna, RW, RT, untuk menyesuaikan bentuk pelayanan publik mereka yang awalnya dalam bentuk Konvensional seperti pelayanan tatap muka dengan bertemu secara langsung di kantor kelurahan, pada saat ini pelayanan publik kepada masyarakat bisa dilakukan dengan flexible sesuai kebutuhan masyarakat melalui virtual atau secara online dalam bentuk website maupun aplikasi dengan tujuan agar terlaksana dengan cepat dan transparan.

Dalam rangka menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat Kelurahan Banyu Urip menyediakan macam-macam bentuk pelayanan publik secara umum sebagai berikut.

**Gambar 3.1** Macam Pelayanan Publik Umum Kelurahan Banyu Urip



Sumber: Website <https://sippn.menpan.go.id/kelurahan-banyu-urip>

Pada gambar 3.1 diatas, menunjukkan macam-macam pelayanan Publik secara umum yang bisa diajukan oleh warga di Kelurahan Banyu Urip, pelayanan umum tersebut dapat diperoleh warga dengan mengajukan permohonan sesuai dengan kebutuhan warga. Macam layanan tersebut mencakup surat-surat sebagai berikut: Surat Keterangan Ahli Waris, Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah lagi bagi Janda atau Duda, Pelayanan Surat Pernyataan Belum Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua /Wali, Daftar Riwayat Hidup Untuk Pendaftara TNI, Pelayanan Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah, Pelayanan Surat Keterangan Domisili, Pelayanan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah, Pelayanan Surat Pernyataan Pasang Baru (PSB-SR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Pelayanan Surat Khusus Untuk Pembayaran Pensiun, Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan.

Selain pelayanan umum diatas, sama seperti Kelurahan pada umumnya di Kota Surabaya, terdapat 4 pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh kelurahan Banyu Urip kepada warga yang hendak membutuhkan keperluan administratif kependudukan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP Baru.
2. Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Baru.
3. Pelayanan Surat Pengantar Perubahan Kartu Keluarga (KK)
4. Pelayanan Surat Pengantar Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar)

Keempat (4) layanan tersebut pada awal mulanya dilakukan secara manual sehingga masyarakat harus langsung ke kantor Kelurahan Banyu Urip untuk mendapatkan pelayanan Admindak sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini dirasa kurang efektif dan berpotensi menjadi kendala bagi masyarakat dengan aktivitas padat sehingga tidak bisa datang ke Kantor Kelurahan untuk mendapatkan Pelayanan, sehingga akibat dari hal tersebut, Pemkot Surabaya melakukan pencegahan untuk meminimalisir hal tersebut dengan menghadirkan Inovasi *E-Klampid* atau *Klampid New Generation* lewat Aplikasi yang bisa di Download melalui play store pada ponsel warga sehingga warga tidak perlu datang Ke Kantor Kelurahan Banyu Urip untuk mendapatkan Pelayanan Admindak, Permohonan pelayanan Admindak tersebut dapat diajukan warga secara flexible melalui Website *e-klampid* atau melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*).

##### **5. Sekilas Tentang Inovasi Program E-Klampid**

Menjawab terhadap permintaan warga terkait kemudahan dan *transparansi* dalam mengakses layanan publik Administrasi Kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui penerapan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013.<sup>56</sup> tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi serta Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Dispendukcapil Kota Surabaya merilis inovasi program *E-Klampid*. Klampid merupakan singkatan dari pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar bagi WNI, akta perkawinan, dan akta perceraian bagi Non-Muslim<sup>57</sup>. Awal

<sup>56</sup> Inge S, et al. (2013). No Title. *Occupational Medicine*, 53(4), 130.

<sup>57</sup> Fadilah, G. N., & Maesaroh, M. (2020). *ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 71–87.

mula E-klampid beroperasi dengan nama E-Lampid sata itu hanya terdapat 4 menu layanan yakni pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar secara online. Sekarang dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat maka menjadi 6 menu layanan dengan ditambah pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non muslim yang dapat diurus secara online.

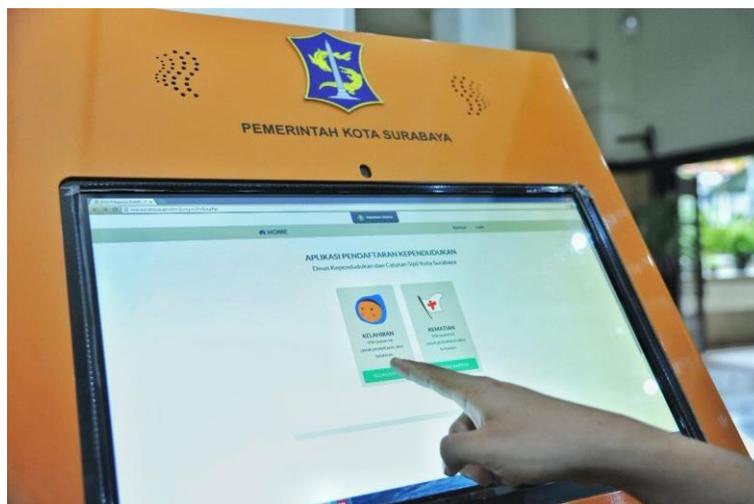
**Gambar 3.2 Perkembangan E-Klampid**



Sumber: Paparan KNG Inovboyo Disdukcapil Surabaya

Berdasarkan gambar 3.2 diatas, Menunjukkan bahwa metamorfosa layanan adminduk dimulai dari layanan konvensional secara manual yakni dengan layanan tatap muka untuk semua jenis permohonan, Kemudian Disdukcapil menghadirkan *E-Lampid*, Layanan dilakukan secara daring dengan menu permohonan seperti akta kelahiran, Kematian dan Pindah, Program ini awalnya bergabung dengan *E-kios* yang diresmikan pada tahun 2014 oleh Tri Rismaharini. *E-Kios* merupakan layanan publik berupa mesin berbentuk persegi panjang berdiri tegak seperti mesin ATM, Mesin ini dialokasikan Pemkot Surabaya kepada seluruh kecamatan dan kelurahan di Kota Surabaya secara bertahap hingga merata.

**Gambar 4.1** Mesin E-Kios Kota Surabaya



Sumber: Akun Twitter @Bangga Surabaya

Bisa dilihat pada gambar 4.1 diatas, Mesin ini dilengkapi monitor layar dengan fitur sentuh, keyboard, scanner, dan printer untuk mempercepat proses pelayanan. Di dalam mesin ini terdapat berbagai layanan yang disediakan Pemerintah Kota Surabaya, salah satunya adalah layanan *e-lampid*. Namun karena tingkat mobilitas mesin e-kios dinilai rendah dan sifat mendesak akan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan masyarakat, pada tahun berikutnya yakni pada tahun 2015 Dispendukcapil Kota Surabaya meluncurkan e-lampid secara terpisah dalam bentuk portal *online* atau *website*<sup>58</sup>.

Warga yang hendak mengurus permohonan administrasi kependudukan melalui *e-lampid* saat itu dapat mengakses dengan 3 cara, yang pertama yakni dengan mengakses *e-lampid* melalui mesin e-kios yang telah disediakan Pemkot Surabaya diseluruh Kecamatan, Kelurahan, Puskesmas di Kota Surabaya, selanjutnya cara yang kedua adalah secara online dengan mengunjungi portal <https://lampid.surabaya.go.id>. Melalui adanya portal online ini warga Surabaya dapat mengurus administrasi kependudukan dengan mudah, kapan saja, dan dimana saja. Sedangkan cara yang ketiga

---

<sup>58</sup> Diakses dari Akun Twitter @Bangga Surabaya, Tanggal 31 Agustus 2023

adalah dengan menggunakan aplikasi mobile “Surabaya Single Windows” namun layanan kependudukan di aplikasi ini terbatas hanya tersedia untuk kepengurusan akte kelahiran dan akte kematian saja. Disisi lain aplikasi ini hanya menguntungkan warga Surabaya yang menggunakan perangkat android, Karena hingga kini Aplikasi Surabaya Single Windows hanya tersedia dan dapat diunduh melalui *Play Store*.

**Gambar 4.2** Tampilan menu opis login Website *E-Klampid*



Sumber: Screenshot Peneliti di Website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, menunjukkan tampilan awal ketika hendak masuk ke website e-klampid. Layanan melalui website tersebut hadir bukan tanpa sebab, Setelah implementasi *e-Lampid* dilaksanakan, Seiring berjalannya waktu pada tahun 2019 Pemerintah Kota Surabaya merilis pembaharuan program *e-Lampid* dengan nama Klampid. Perbedaan signifikan antara E-lampid dan klampid adalah semakin lengkapnya jenis pelayanan yang bisa dilakukan secara mandiri oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan pelayanan secara tatap muka. Selain itu, pelayanan yang dilakukan secara online juga dapat menghemat waktu masyarakat, karena masyarakat hanya perlu membuka website tersebut melalui gadget yang mereka miliki.

Selanjutnya pada gambar 3.2 diatas, juga dipaparkan bahwa Program Klampid menawarkan inovasi layanan dengan pengurangan persyaratan yang tidak diperlukan contoh seperti fotocopy KTP dan KK. Selanjutnya persyaratan yang tidak diperlukan seperti pengurangan proses cetak dokumen dan pengumpulan syarat fisik, selain itu dengan klampid pengurangan waktu proses permohonan yang sebelumnya lama menjadi lebih cepat (Kurang lebih 15 hari menjadi 3 hari), serta pengurangan waktu tahapan proses.

Selanjutnya hadirnya klampid sebagai hasil dari pengembangan e-lampid, Pada moment menyambut kehadiran program Dukcapil Go Digital 4.0, pada tahun 2022 Disdukcapil kota Surabaya mengembangkan aplikasi Klampid menjadi Klampid New Generation (KNG). Aplikasi Klampid New Generation sendiri merupakan ketetapan dari Pemerintah Kota Surabaya yang termuat dalam PERWALI Kota Surabaya No. 139 tahun 2022 tentang Daftar Inovasi Daerah yang ditandatangani pada tanggal 30 September 2022 oleh Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya saat ini. Aplikasi ini merupakan satu dari 218 inovasi aplikasi yang diusung oleh Pemkot Surabaya untuk menjadikan pelayanan di Kota Surabaya lebih efektif dan efisien<sup>59</sup>. dibawah ini peneliti akan memaparkan seperti apa tampilan pembaharuan dan gambar tampilan Aplikasi Klampid New Generation didalamnya juga meliputi beberapa fitur baru yang membantu masyarakat dalam mengurus permohonan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil melalui Aplikasi ini.

---

<sup>59</sup> Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023). *IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA*. *Publika*, 2491-2504.

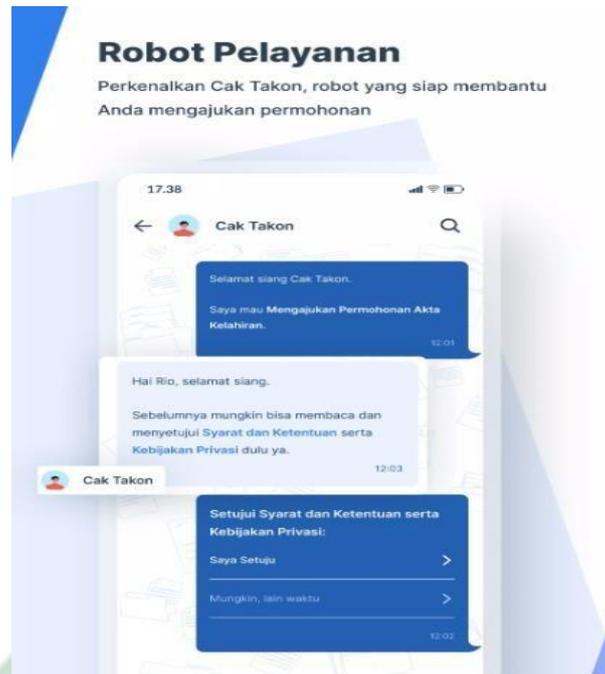
**Gambar 5.1** Tampilan Menu Aplikasi *Klampid New Generation*



Sumber: *Screenshot* Peneliti pada Paparan KNG Inovboyo 2023

Pada gambar 5.1 diatas, Menunjukkan tampilan ketika telah masuk ke dalam aplikasi KNG. Namun sebelum dapat mengurus data kependudukan melalui Klampid Surabaya, pemohon harus melakukan verifikasi akun. Adapun verifikasi akun dilakukan dengan mengunggah foto KTP dan swafoto dengan membawa KTP. Verifikasi akun ini memakan waktu hingga 1x24 jam. Terdapat beberapa menu utama layanan administrasi kependudukan seperti akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, pemutakhiran biodata, pemutakhiran data keluarga, pemutakhiran gelar, pindah keluar. Tidak hanya menu utama didalam aplikasi KNG terdapat beberapa fitur pembaharuan seperti Fitur *Chatbot* dengan tokoh Cak Takon, Dilengkapi pula fitur Tracking proses permohonan real time dengan menggunakan QR Code, Aplikasi ini dikonsep no-code sehingga mudah dilakukan penyesuaian dan aplikasi KNG dapat diintegrasikan dengan aplikasi lain.

**Gambar 5.2** Fitur Chatbot Virtual Cak Takon



Sumber: *Screenshot* Peneliti pada laman aplikasi KNG di *Apkpure*

Pada gambar 5.2 diatas, menunjukkan bahwa tidak hanya penambahan layanan baru pada aplikasi, Aplikasi KNG menghadirkan fitur utama yang mencakup proses pengajuan layanan administrasi kependudukan yang diperkaya dengan chatbot berwujud tokoh virtual Cak Takon.<sup>60</sup> Tujuan utama chatbot ini adalah untuk mengurangi potensi kesalahan dalam langkah pengajuan, memberikan informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan, memungkinkan pengajuan berdasarkan waktu melalui QR Code, memberikan kemungkinan pemohon untuk melengkapi dokumen yang belum lengkap, dan keuntungan tambahan lainnya, yaitu antarmuka yang menarik secara visual untuk mempermudah pemohon dalam memilih layanan yang dibutuhkan. Saat ini, aplikasi KNG sudah tersedia di platform Play Store khusus untuk perangkat berbasis Android.

---

<sup>60</sup> Rosi, Wawancara peneliti, Tanggal 23 Agustus 2023

Berikut cara registrasi akun pada website *E-Klampid* dan Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG):

- a. Masuk ke website <https://wargaklampiddispendukcapil.surabaya.go.id>
- b. Pilih menu daftar
- c. Isikan NIK, nama lengkap, username, dan data pendukung lainnya yang diminta
- d. Isikan username dan password, nomor handphone dan email yang dapat dihubungi
- e. Centang tanda persetujuan telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan
- f. Klik saya bukan robot dan daftar.
- g. Pemohon akan kembali ke halaman login, isi username dan password yang telah dibuat, kemudian klik saya bukan robot dan klik login.
- h. Pilih menu ajukan verifikasi akun sekarang.
- i. Upload foto KTP pemohon pada kolom yang telah disediakan.
- j. Lengkapi data dengan tanda tangan anda, lalu isikan tanda tangan pada kolom tanda tangan yang telah disediakan kemudian klik submit.
- k. Proses verifikasi akan dilakukan dalam waktu 1x24 jam
- l. Setelah diverifikasi login kembali dengan username dan password yang telah dibuat<sup>61</sup>.

Tahapan dalam proses registrasi akun pada website *E-Klampid* dan aplikasi *KNG* (*Klampid New Generation*) relatif sama, yang membedakan hanya tampilan *User interface* pada website dan aplikasi yang menampilkan program *E-Klampid* tersebut.

---

<sup>61</sup> Diakses dari <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/> Tanggal 31 Agustus, 2023 Pukul 11.03 WIB

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Tahap selanjutnya yaitu memaparkan hasil penelitian dengan menganalisis hasil tersebut menggunakan teori George Edward III beserta pembahasan. Teori George Edward III akan peneliti gunakan dalam rumusan masalah yakni Bagaimana penerapan E-Klampid dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banyu Urip. dan Faktor penghambat serta faktor pendukung penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip.

Dalam rangka observasi serta penggalian data terkait program layanan administrasi kependudukan E-Klampid, peneliti mendapatkan 10 Informan yang telah disusun oleh peneliti berdasarkan pengetahuan informasi dan kepentingan informan untuk diwawancarai. Informan tersebut di antara nya: Rosi selaku Koor Kontak Center dan Pengaduan Dispendukcapil Kota Surabaya, Tien Novita selaku Koor Umum dan Kepegawaian Dispendukcapil Kota Surabaya, Dedy Achmad selaku Lurah Kelurahan Banyu Urip, Ngabeno selaku Verifikator *E-Klampid* Kel. Banyu Urip, Suprihartini selaku Koordiantor Petugas Pelaksana Program *E-Klampid* Kelurahan Banyu Urip, Galih selaku Kasi pelayanan publik Kelurahan Banyu Urip, Gito selaku Tokoh Masyarakat Kelurahan Banyu urip, Endang selaku warga pengguna E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Firman selaku warga yang pernah menggunakan layanan E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip, Ajeng selaku Tokoh Masyarakat Kota Surabaya.

### **1. Penerapan program *E-Klampid* dalam pelayanan public Kelurahan**

#### **Banyu Urip**

Dalam menganalisis fokus penelitian yang ada dirumusan masalah yang pertama yakni Bagaimana Penerapan E-Klampid dalam Pelayanan Publik Kelurahan Banyu Urip dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III tentang implementasi kebijakan sebagai pisau analisis.

Menurut Edward III, dalam teorinya mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan efektif apabila telah memenuhi 4 (empat) indikator yaitu komunikasi, sumber-sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berdasarkan pada apa yang dikemukakan oleh Edward III, maka dalam penelitian ini nantinya akan menganalisis temuan di lapangan

dengan menggunakan 4 (empat) indikator sebagaimana yang disebutkan sebelumnya. Adapun analisisnya adalah sebagai berikut:

#### **a. Komunikasi**

Faktor komunikasi berpengaruh pada keberhasilan dari suatu implementasi. Karena menurut George C. Edward III komunikasi memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap berhasilnya dari suatu tujuan diterapkannya suatu kebijakan. Dalam penelitian ini komunikasi yang dilakukan antara Pihak Kelurahan Banyu Urip dengan Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya selaku pembuat dan penanggung jawab sekaligus pengawas lapangan sangat mempengaruhi dalam berhasilnya penerapan program layanan *E-Klampid* dalam pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Banyu Urip. Untuk menganalisis indikator komunikasi terdapat beberapa aspek yang dicakup yaitu mengenai Transmisi, Kejelasan dan Konsistensi dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.

##### 1. Transmisi

Menurut Edward III seperti yang dikutip oleh Budi Winarno menjelaskan bahwa implementasi dapat berjalan jika telah dilakukan komunikasi secara transmisi yaitu sebelum para implementator mengimplementasikan dari suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa keputusan tersebut sudah dibuat dan perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan<sup>62</sup>. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku pembuat kebijakan implementasi Program *E-Klampid* menyadari bahwa keputusan untuk mengimplementasikan *E-Klampid* sebagai bentuk program pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan berbasis elektronik telah diperintahkan untuk diterapkan ke

---

<sup>62</sup> Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2002), 126

berbagai unit pemerintahan yang menjadi garda terdepan dalam melayani warga seperti Kelurahan, Kecamatan, dan Puskesmas.

**Gambar 6.1** Wawancara Terhadap pihak Dispendukcapil



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Tanggal 23 Agustus 2023

Berdasarkan Gambar 6.1 diatas, Menunjukkan bahwa peneliti melakukan wawancara terhadap Rosi selaku Koor *Call Center* dan Pengaduan Dispendukcapil Kota Surabaya. Peneliti meminta tanggapan kepada pihak Dispendukcapil melalui Rosi mengenai penyaluran informasi penerapan Program layanan *E-Klampid* di lingkungan wilayah Kelurahan.

“Waktu itu awalnya ditahun 2014 bulan november mas, ide untuk mengimplementasikan pelayanan publik agar dekat dengan warga merupakan hasil inisiatif Bu Walikota saat itu Tri Rismaharini, Bu Risma ingin semua pelayanan publik termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan agar dapat lebih menjangkau warga, warga tidak perlu datang ke mall pelayanan administrasi publik di Siola, dialihkan ke unit pemerintah yang dekat dengan warga seperti kecamatan, kelurahan, dan puskesmas.”<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas rosi selaku Koor center dan pengaduan dispendukcapil dapat disimpulkan bahwa melalui instruksi Bu Risma saat itu pada tahun 2014 Bulan November, Melalui Dispendukcapil Kota Surabaya selaku pembuat sekaligus penanggungjawab atas kebijakan inovasi program *e-klampid* untuk diterapkan secara berkala kepada unit

---

<sup>63</sup> Rosi (Koor Call Center Dispendukcapil Surabaya), Wawancara tanggal 23 Agustus 2023 jam 10.00 WIB

pemerintah digarda terdepan yang dekat kepada warga, seperti kelurahan, kecamatan, dan puskesmas di seluruh Kota Surabaya.

Dari informasi yang diberikan mas rosi selaku pihak Disdukcapil tersebut, Selanjutnya peneliti mendatangi lokasi objek penelitian yakni Kelurahan Banyu Urip, Peneliti menyampaikan informasi yang telah disampaikan oleh mas rosi selaku pihak Dispendukcapil Kota Surabaya. Peneliti selanjutnya menanyakan serangkaian pertanyaan dan meminta tanggapan kepada informan Bapak Achmad, Selaku pak lurah Kelurahan Banyu Urip, dan beliau adalah penanggung jawab atas pelaksanaan implementasi program layanan administrasi kependudukan E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Terkait ketersinambungan informasi yang telah disampaikan oleh mas rosi sebelumnya. Beliau pak achmad selaku pak lurah Kelurahan Banyu Urip mengungkapkan informasi sebagai berikut:

“Pada Tahun 2015 atas instruksi dari Walikota Surabaya saat itu Tri Rismaharini, Program itu dirilis di Kecamatan dan Kelurahan. Pada awalnya program layanan administrasi kependudukan tersebut bernama E-Lampid (Saat ini bernama *E-Klampid* atau *KNG*) dihadirkan pada mesin E-Kios yang telah disediakan Pemkot Surabaya melalui Dispendukcapil di kantor kelurahan Banyu Urip. Mesin E-Kios tersebut telah terintegrasi dengan layanan E-Lampid sehingga warga dapat mengunjungi Kelurahan untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.”<sup>64</sup>

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Pak lurah tersebut, memiliki kemiripan dengan apa yang disampaikan oleh pihak dispendukcapil melalui mas rosi. Bahwa awal mula kehadiran program e-klampid di Kelurahan ini adalah bagian dari hasil inisiatif Walikota Surabaya saat itu Bu Risma pada tahun 2014 dengan tujuan agar pelayanan publik lebih dekat dengan warga. Selanjutnya pada tahun 2015, Dispendukcapil Kota Surabaya merilis Program E-Lampid di Kelurahan, Program tersebut bisa diakses oleh warga melalui mesin e-kios yang disediakan Disdukcapil Kota Surabaya di Kelurahan Banyu Urip. Tidak hanya melalui mesin E-Kios, saat itu warga

---

<sup>64</sup> Dedy Achmad (Lurah Kel. Banyu Urip), Wawancara tanggal 13 July 2023 jam 15.31 WIB

dapat mengakses layanan tersebut melalui situs website, dan aplikasi mobile SSW (Surabaya *Single Windows*).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa komunikasi secara transmisi telah dilakukan Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya selaku pembuat program *E-Klampid* telah menyadari dan memerintahkan kepada unit pemerintah dalam hal ini instansi Kelurahan yakni Kelurahan Banyu Urip untuk mengimplementasikan serta melaksanakan program layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui program *E-Klampid* diwilayah Kelurahan Banyu Urip.

## 2. Kejelasan

Penerapan layanan adminduk melalui Program *E-Klampid* dikelurahan Banyu Urip tidak hanya dijalankan melalui komunikasi secara transmisi, tetapi perlu adanya komunikasi secara jelas diawal terkait penerapan program tersebut. Dalam kutipan yang disampaikan oleh Budi Winarno, Menurut Edward III suatu kebijakan bisa diimplmentasikan dengan baik jika sejalan dengan tujuannya. Oleh karena itu, penting untuk menyampaikan kejelasan informasi yang terkait dengan tujuan kebijakan tersebut secara jelas kepada pelaksana kebijakan, sehingga pihak implementor yakni Kelurahan Banyu Urip tidak mengalami *missinformation* saat mengimplementasikan program<sup>65</sup>.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah menetapkan tujuan dari pembaharuan layanan *E-Lampid* yang sebelumnya telah dirilis, dengan menghadirkan program *E-Klampid* Selanjutnya Dispendukcapil berkomunikasi terkait kejelasan informasi dari tujuan hadirnya program *E-Klampid* kepada pihak pelaksana implementasi program *E-Klampid* pada

---

<sup>65</sup> Budi Winarno, Teori dan Proses Kebijakan Publik, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2002), hal. 126

wilayah kelurahan yakni Kelurahan Banyu Urip., Selanjutnya peneliti meminta tanggapan mas rosi selaku koor center dan pengaduan Dispendukcapil terkait kejelasan dari tujuan penerapan program ini. Berikut hasil wawancara peneliti dengan rosi selaku koor call center Dispendukcapil:

”Dalam penyampaian kejelasan informasi terhadap program *E-Klampid*, kami (Dispendukcapil) mengadakan sosialisasi dan pelatihan dengan mengundang petugas pelaksana pelayanan publik seluruh kelurahan dan kecamatan di Kota Surabaya untuk mengikuti sosialisasi, Saat sosialisasi kami informasikan bahwa tujuan hadirnya klampid merupakan pembaharuan dari program dari e-lampid yang sebelumnya telah dirilis dengan 4 menu layanan yakni pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar secara online. Saat itu tahun 2019 dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat maka ditambahkan beberapa layanan menjadi 6 menu layanan dengan ditambah pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non muslim yang dapat diurus secara online.”<sup>66</sup>

Dari penyampaian informasi dari mas rosi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kejelasan penyampaian informasi yang disampaikan oleh Dispendukcapil terkait program E-Klampid kepada pihak pelaksana seperti Kelurahan, Kecamatan dan Puskesmas bisa dikatakan telah tersampaikan, karena dengan adanya sosialisasi tersebut menghasilkan pengetahuan informasi tentang tujuan adanya pembaharuan inovasi layanan administrasi kependudukan berupa program E-Klampid dengan tambahan menu layanan baru seperti pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non muslim yang dapat diurus secara online.

Berdasarkan hasil wawancara terkait kejelasan informasi yang disampaikan rosi tersebut. selanjutnya untuk mengetahui kejelasan penyampaian informasi tersebut dilapangan peneliti melakukan wawancara

---

<sup>66</sup> Rosi (Koor Call Center Dispendukcapil Surabaya), Wawancara tanggal 23 Agustus 2023 jam 10.00 WIB

kepada pihak Kelurahan Banyu Urip melalui Bu Suprihartini selaku pelaksana Program E-Klampid Kelurahan Banyu Urip.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan suprihartini terkait kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak Dispendukcapil kepada petugas pelaksana di Kelurahan Banyu Urip:

“Program *E-Klampid* ini dihadirkan oleh Dispendukcapil Surabaya atas pembaharuan dari program sebelumnya yakni *E-lampid* yang sudah dilaksanakan untuk diimplementasikan di Kelurahan melalui mesin e-kios. Informasi terkait program tersebut disampaikan dalam sosialisasi yang diadakan Dispendukcapil dengan mengundang kami petugas kelurahan. Infonya saat itu mas, pembaharuan tersebut meliputi penambahan menu layanan untuk pengurusan berkas administrasi kependudukan. diinfokan juga bahwa pada mesin e-Kios dirasa memiliki tingkat mobilitas yang rendah. Sehingga, E-Lampid yang sebelumnya terintegrasi dengan e-Kios, Pada tahun 2019 dipisahkan menjadi website independen dengan nama E-Klampid”<sup>67</sup>

Berdasarkan penyampaian dari Bu Suprihartini selaku pelaksana program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip tersebut, dapat disimpulkan bahwa peluncuran pembaharuan program E-Klampid pada tahun 2019 ditujukan Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memperbaharui layanan administrasi sebelumnya yang telah ada di Kelurahan Banyu Urip yakni E-Lampid yang terintegrasi dengan mesin E-Kios, Pembaharuan tersebut meliputi adanya penambahan menu layanan untuk pengurusan berkas seperti pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non muslim yang dapat diurus secara online. Selain itu tujuan Dinas Pendidikan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memperbaharui program tersebut adalah karena E-Lampid yang sebelumnya terintegrasi dengan e-Kios dinilai memiliki tingkat mobilitas yang

---

<sup>67</sup> Suprihartini (Petugas Pelaksana E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 12.10 WIB

rendah, sehingga pada tahun 2019 program tersebut dipisahkan menjadi website independen dengan nama *E-Klampid*.

Tujuan program E-Klampid yang dikemukakan oleh Bu Suprihartini memiliki kemiripan namun terdapat tambahan informasi yang disampaikan oleh Pak Galih selaku Kasi Bidang Pelayanan Publik Kelurahan Banyu Urip tentang kejelasan tujuan penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Beliau mengatakan sebagai berikut:

“Pihak dispendukcapil saat itu menyampaikan program ini merupakan jawaban atas keluhan warga tentang antrian pemohon, sekaligus menjadi pembaruan dari program sebelumnya yakni E-Lampid. Karena pada tahun 2020 kebetulan saat itu kota surabaya dilanda pandemi *COVID-19*, Berakibat terbatasnya aktivitas warga yaang hendak melakukan permohonan pelayanan adminduk. Oleh karena itu, Program ini dirubah aksessnya secara flexible seperti di Kelurahan maupun secara mandiri melalui aplikasi atau website<sup>68</sup>”

Selanjutnya pak galih turut menambahkan informasi terkait kejelasan komunikasi antara Pihak Dispenduk Kota Surabaya dan Kelurahan Banyu Urip dalam berkoordinasi terkait penerapan program E-Klampid di Kelurahan. Beliau mengatakan sebagai berikut:

“Meskipun telah diberi arahan dan disosialisasikan terkait program ini, tidak menutup kemungkinan petugas masih mengalami kendala dilapangan. Kendala tersebut pernah dialami oleh salah satu petugas pelaksana ketika menginput data warga pemohon, karena kesulitan petugas dalam memahamki terhadap petunjuk teknis pengajuan pada website klampid mengakibatkan pengajuan permohonan warga mengalami kesalahan.”<sup>69</sup>

Berdasarkan pernyataan informasi yang disampaikan oleh Pak Galih dan Bu Suprihartini selaku Petugas dalam Bidang Pelayanan Publik dan Petugas Pelaksana Program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip tersebut, Peneliti menarik kesimpulan bahwa kejelasan informasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya kepada Pihak

---

<sup>68</sup> Galih (Kasi Pelayanan Publik Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 10.01 WIB

<sup>69</sup> Galih (Kasi Pelayanan Publik Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 10.01 WIB

Kelurahan selaku pelaksana program E-Klampid melalui Sosialisasi telah dikomunikasikan secara jelas. Namun dalam pelaksanaan seperti yang disampaikan oleh pak galih, meski telah diadakan sosialisasi terkait program E-Klampid oleh Dispendukcapil terhadap petugas di Kelurahan, Masih ditemukan Petugas pelaksana yang mengalami kendala dalam mengoperasikan layanan ini sehingga berakibat penerapan layanan administrasi kependudukan melalui program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip belum bisa dikatakan optimal.

### 3. Konsistensi

Setelah kebijakan penerapan layanan administrasi kependudukan melalui program *e-klampid* dikomunikasikan secara jelas, maka selanjutnya perihal keberlanjutan dari arah komunikasi terkait penerapan program tersebut harus dilakukan secara konsisten agar penerapan program *E-Klampid* di Kelurahan Banyu Urip dapat berjalan efektif dan optimal. Pada hal ini komunikasi secara konsisten dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku pembuat kebijakan program layanan *e-klampid* dengan pihak pelaksana program *e-klampid* di Kelurahan yakni Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan rosi mengenai konsistensi penyaluran informasi terkait penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip:

“Kalau ke pelaksana sudah kita kasih tahu lewat sosialisasi. Bentuk sosialisasinya ya kita adakan pertemuan dan *workshop* sebulan bisa 1-2 kali pertemuan, kadang-kadang kita survey ke lapangan ke kecamatan dan kelurahan, Tidak hanya itu kami bentuk penyelia atau pengawas lapangan di setiap kelurahan, kami berkoordinasi secara *up to date* malalui grup *WhatsApp* yang memang dibuat untuk mewadahi petugas pelaksana dan pihak Dispendukcapil untuk berkomunikasi. Selain itu kita ada evaluasinya juga.

Disitu ada evaluasi bulanan. Jadi misalnya kita lihat dalam kurun waktu satu bulan, berapa kecamatan yang mengakses *E-Klampid* atau menginput data permohonan, berapa kelurahan, berapa jumlah petugas yang mengakses aplikasi itu ada semua. Itu dilayarnya kita atau dihasil evaluasinya kita bisa ambil dari situ.<sup>70</sup>

Berdasarkan pada hasil wawancara yang diungkap oleh rosi selaku koor call center Dispendukcapil tersebut. dapat disimpulkan bahwa konsistensi komunikasi dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya kepada petugas pelaksana program E-Klampid di Kecamatan dan Kelurahan khususnya pada Kelurahan Banyu Urip. Adapun bentuk komunikasi secara konsisten yang dilakukan yaitu dengan mengadakan pertemuan, monitoring melalui grup *WhatsApp* dan evaluasi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pihak Kelurahan Banyu Urip terkait bentuk komunikasi secara konsisten selaku instansi yang mengimplementasikan program E-Klampid. peneliti melakukan wawancara kepada salah satu petugas pelaksana dengan jabatan ASN dari Kelurahan Banyu Urip yang ditunjuk langsung oleh Dispendukcapil Surabaya mewakili Kelurahan dengan Jobdesk sebagai *Verifikator* terkait konsistensi penyaluran informasi yang dilakukan antara Kelurahan Banyu Urip dan Dispendukcapil Kota Surabaya. Berikut hasil wawancara peneliti dengan petugas *Verifikator* E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip:

“Waktu itu ada workshop bulan oktober tahun lalu (2022), untuk pns yang diambil Dispendukcapil dari Kelurahan sebagai verifikator, saya diberi petunjuk dan dilantik oleh walikota, Tugas dari verifikator itu memverifikasi data permohonan warga sebelum diupload pada klampid melalui aplikasi KNG ataupun website klampid untuk diterbitkan seperti cetak akta kelahiran, akta kematian dan sebagainya. Pernah setelah diupload ditemukan adanya kekeliruan, maka saya verifikator langsung melapor kepada petugas penyelia yang ditugaskan oleh dispendukcapil sebagai pengawas lapangan dikelurahan Banyu Urip, yang menjadi kendala saat dibutuhkan penyelia tersebut

---

<sup>70</sup> Rosi (Koor Call Center Dispendukcapil Surabaya) Wawancara tanggal 23 Agustus 2023 jam 10.00 WIB

tidak ada dikelurahan, maka saya melapor digroup *WhatsApp* yang telah dibentuk, agar dilakukan perbaikan data”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Dapat disimpulkan dari informasi yang diberikan oleh pak ngabeno selaku petugas dengan status ASN dari Kelurahan Banyu Urip yang ditunjuk oleh Dispendukcapil dengan jobdesk verifikator bahwasannya komunikasi secara konsisten telah dilakukan antara Kelurahan Banyu Urip dan Dispendukcapil melalui penyelia yang telah ditugaskan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya untuk menjadi pengawas dilapangan, tidak hanya sebagai pengawas, penyelia bertugas menjadi media informasi bagi petugas pelaksana, ketika penyelia tersebut sedang berada dikelurahan lain hal ini menjadi kendala, Karena verifikator melapor adanya kekeliruan data permohonan dari warga yang telah diinput melalui group *WhatsApp* ditanggapi lebih lama ketimbang melapor lewat penyelia yang langsung melaporkan hal tersebut ke Dispendukcapil.

Selanjutnya berkaitan dengan penyaluran informasi, peneliti meminta tanggapan suprihartini selaku petugas pelaksana layanan *e-klampid* yang bertugas di Balai RW 06 Kelurahan Banyu Urip terkait konsistensi penyaluran informasi yang dilakukan antara Kel. Banyu Urip dan Dispendukcapil Kota Surabaya. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Seringnya komunikasi saya dengan pihak dispenduk itu lewat *WhatsApp* baik melalui grup maupun personal chat, Seperti kemarin saat ada masalah ketika warga kebingungan lupa password, ketika direset emailnya warga tidak tersinkron, terus kadang itu NIK warga telah terdaftar tidak dapat dipakai untuk daftar lagi, dan ada data yang tidak terbaca oleh sistem, saya langsung komplain ke petugas IT Dispenduk melalui *WhatsApp* untuk mengatasi persoalan tersebut. Terkadang saya harus menunggu hasil pengaduan atas persoalan warga lebih lama, karna

---

<sup>71</sup> Ngabeno (Petugas verifikator E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 14 September 2023 jam 16.05 WIB

persoalan tersebut kadang terjadi karena adanya bug pada aplikasi sehingga sistem tidak dapat berjalan dengan semestinya.”<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Kelurahan Banyu Urip melalui petugas pelaksana layanan E-Klampid telah melakukan komunikasi secara konsisten dengan selalu melaporkan kepada Dispendukcapil Kota Surabaya melalui WhatsApp adanya masalah yang dialami oleh warga saat hendak masuk ke layanan e-klampid ataupun saat mengoprasikan layanan e-klampid. Laporan-laporan tersebut terus dikomunikasikan secara konsosten oleh petugas pelaksana Kelurahan Banyu Urip, namun terkadang jawaban dari persoalan warga tidak bisa terjawab langsung karena terdapat masalah seperti bug atau error system pada layanan e-klampid yang mengakibatkan data warga tidak terbaca oleh sistem sehingga membutuhkan perbaikan secara mendalam pada aplikasi KNG maupun pada website E-Klampid.

Berdasarkan pada hasil temuan terkait konsistensi komunikasi antara Dispendukcapil Kota Surabaya dan Kelurahan Banyu Urip, Peneliti menarik kesimpulan bahwa Bentuk konsistensi komunikasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya kepada Kelurahan Banyu Urip dengan mengadakan pertemuan, monitoring melalui grup *WhatsApp* dan evaluasi. Sedangkan dari pihak Kelurahan Banyu Urip melalui petugas verifikator e-klampid dengan konsisten berkomunikasi dengan penyelia yang ditugaskan oleh Dispendukcapil seperti melaporkan seperti adanya kekeliruan data permohonan dari warga yang telah diverifikasi pada website E-Klampid. Laporan tersebut disampaikan melalui group *WhatsApp* dan secara konsisten difollow up oleh pihak kelurahan sampai terbitnya perbaikan atas kekeliruan data permohonan tersebut. Selanjutnya konsistensi komunikasi dilakukan

---

<sup>72</sup> Suprihartini (Petugas Pelaksana E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 12.10 WIB

oleh petugas pelaksana e-klampid Kelurahan Banyu Urip dengan terus berkoordinasi dengan pihak Dpendukcapil melalui Petugas IT dan penyelia yang ditugaskan siaga ketika ada masalah seperti adanya laporan warga terkait masalah yang dialami oleh warga saat hendak login pada layanan E-Klampid. Konsistensi komunikasi yang dilakukan petugas pelaksana dengan petugas IT Dpendukcapil disampaikan melalui media komunikasi *WhatsApp*.

Berdasarkan pada hasil temuan peneliti atas 3 variabel komunikasi secara transmisi, kejelasan, dan konsistensi diatas. Peneliti menarik kesimpulan bahwa dalam variabel komunikasi **transmisi** dilakukan Dpendukcapil Kota Surabaya selaku pembuat program *E-Klampid* telah menyadari dan memerintahkan kepada Kelurahan Banyu Urip untuk mengimplementasikan dan melaksanakan layanan administrasi kependudukan melalui program E-Klampid.

Sedangkan untuk variabel **kejelasan** Dpendukcapil telah melakukan sosialisasi kepada Kelurahan Banyu Urip mengenai kejelasan informasi dan tujuan program E-Klampid, Namun saat pelaksanaan program tersebut dilapangan masih ditemukan Petugas pelaksana yang mengalami kendala dalam mengoperasikan layanan ini sehingga berakibat penerapan layanan administrasi kependudukan melalui program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip belum bisa dikatakan optimal.

Selanjutnya yang terakhir mengenai **konsistensi**, Dpendukcapil dengan Kelurahan Banyu Urip secara konsisten melakukan komunikasi dengan mengadakan pertemuan, monitoring dilapangan melalui petugas penyelia dari Dpendukcapil. namun masih ditemukan kendala konsistensi komunikasi yang antara petugas kelurahan banyu urip dengan Dpendukcapil seperti penyelia yang ditugaskan oleh Dpendukcapil ini seringkali tidak ada di Kelurahan Banyu Urip, sehingga petugas dikelurahan Banyu Urip tidak bisa langsung complain kepada penyelia untuk mendapatkan solusi, selanjutnya laporan

tersebut disampaikan melalui group *WhatsApp* ditanggapi lebih lama dibandingkan melapor melalui penyelia yang telah dibekali pemahaman program untuk langsung menangani masalah tersebut. Tidak hanya terkait petugas penyelia, laporan yang disampaikan petugas tidak dapat langsung dan butuh waktu lama diperbaiki oleh pihak IT Disediakan karena adanya masalah seperti bug atau error system pada layanan e-klampid yang mengakibatkan data warga tidak terbaca oleh sistem sehingga membutuhkan perbaikan secara mendalam pada aplikasi *Klampid New Generation* maupun pada website E-Klampid.

## 2. Sumber-Sumber Daya

Selain wujud komunikasi yang telah dilakukan pihak-pihak terkait, Dalam teori implementasi Edward III, sumber-sumber daya menjadi bagian utama yang sangat penting. Dalam menganalisis keberhasilan sumber daya maka diperlukan elemen-elemen meliputi Sumberdaya Manusia, Sumberdaya informasi, Sumberdaya anggaran, dan Sumberdaya fasilitas<sup>73</sup>. Berikut hasil penelitian peneliti melalui wawancara yang berkaitan dengan faktor sumberdaya pada teori implementasi oleh Edward:

### a. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia menjadi salah satu elemen penting dalam pengimplementasian suatu kebijakan. Dalam hal ini sumberdaya manusia pada penerapan program *E-Klampid* di Kelurahan Banyu Urip haruslah yang bisa dan berkompeten dibidangnya. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan wawancara ke Lurah Kelurahan Banyu Urip selaku penanggung jawab utama pelaksanaan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Lurah Kelurahan Banyu Urip:

“Untuk pelaksanaan program E-Klampid ini mas,  
dikelurahan Banyu Urip ini ada satu petugas berstatus PNS

---

<sup>73</sup> Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023). *IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA*. *Publika*, 2491-2504.

kelurahan yang diambil disdukcapil yang ditempatkan dikelurahan. Selain itu kalo dari kelurahan itu kami ada petugas pelaksana yang menjadi ujung tombak kelurahan kepada warga. petugas tersebut kami tempatkan dimasing-masing Balai RW diwilayah Kelurahan Banyu Urip.”<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Pihak Kelurahan Banyu Urip melalui Pak lurah diatas, Dapat disimpulkan bahwa sumberdaya manusia dalam penerapan program e-klampid di Kelurahan Banyu Urip ini ialah orang kelurahan sendiri dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mengambil satu orang dari kelurahan dengan status pns, sedangkan staff atau petugas pelaksana dari kelurahan ditempatkan dimasing-masing Balai RW untuk menjadi ujung tombak Kelurahan Banyu Urip dalam melayani warga melalui program E-Klampid.

Selanjutnya peneliti meminta tanggapan dari pak ngabeno selaku petugas pelaksana di Kelurahan Banyu Urip berstatus pns dengan jobdesk sebagai verifikator berkaitan dengan informasi sumberdaya manusia dalam penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancara peneliti dengan pak ngabeno terkait informasi sumberdaya manusia:

“Kalo petugas yang ditugaskan dikelurahan itu ada saya mas selaku verifikator E-Klampid dan ada 3 petugas pelayanan publik lain, kalo untuk petugas pelaksana program E-Klampid disebar Kelurahan ke masing-masing Balai RW diwilayah Kelurahan Banyu Urip, selain sebagai verifikator saya juga turut melayani masyarakat bila ada keperluan administratif di Kelurahan, Karena umur saya yang tidak lagi muda mendekati usia pensiun, terkadang menjadi hambatan bagi saya mas dalam melayani masyarakat baik itu saat menjalankan tugas sebagai verikator maupun sebagai petugas dikelurahan. Harapan saya mas regenerasi petugas verifikator untuk penerapan program E-Klampid ini dengan menunjuk petugas yang

---

<sup>74</sup> Dedy Achmad (Lurah Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 13 July 2023 jam 15.31 WIB

usianya masih muda agar bisa bekerja dengan gesit dan energik”<sup>75</sup>

Berdasarkan penyampaian pak ngabeno terkait sumberdaya manusia ini, dapat disimpulkan bahwa dikelurahan Banyu Urip ada petugas verifikator untuk program E-Klampid sedangkan untuk petugas pelaksana program E-Klampid yang menjadi garda terdepan kepada warga disebar oleh Kelurahan dimasing-masing Balai RW diwilyah Kelurahan Banyu Urip. selain itu, ada hambatan yang dialami oleh pak ngabeno sebagai petugas verifikator yakni karena usia yang tidak lagi muda sehingga mengakibatkan kinerjanya lamban ketika melaksanakan tugasnya. Untuk itu kedepan saat adanya regenerasi petugas harapan pak ngabeno untuk Dspendukcapil menunjuk petugas yang usianya lebih muda agar bisa bekerja dengan cepat dan baik.

Selanjutnya, peneliti meminta tanggapan Bu Suprihartini selaku petugas pelaksana program E-Klampid yang berada dibalai RW 06 terkait informasi sumberdaya manusia yang bertugas sebagai pelaksana program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancara peneliti dengan bu suprihartini terkait sumberdaya manusia:

“petugas ditugaskan sebagai petugas pelaksana program itu ada dari kelurahan dan juga ada dari perbantuan dari dinas lain mas, kalo saya selaku koordinator program dibekali oleh Dspendukcapil saya mendapatkan akun lengkap, yakni akun klampid dan akun *E-Capil* dan akun lontong kupang sedangkan untuk petugas pelaksana lainnya, dibekali akun petugas pelaksana, Tujuannya bila ada warga yang mengajukan lewat kami di Balai RW, bisa kami lihat melalui akun kami, bila ada perubahan atau perbaikan data yang diajukan warga, maka kami bisa memodifikasi data tersebut melalui akun kami, data-data tersebut meliputi foto ktp, NIK, nama lengkap, dan data-data lain yang diperlukan saat pengajuan permohonan”<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Ngabeno (Petugas verifikator E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 14 September 2023 jam 16.05 WIB

<sup>76</sup> Suprihartini (Petugas Pelaksana E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 12.10 WIB

Berdasarkan pernyataan suprihartini selaku koordinator sekaligus petugas pelaksana diatas, Dapat disimpulkan bahwa Koordinator program E-Klampid Kelurahan Banyu Urip dibekali lebih lengkap meliputi akun kependudukan(*Klampid*) dan akun *E-Capil* (Kerjasama antara Disepndukcapil dan Pengadilan Negeri) dan akun lontong kupang (Kerja sama antara Dispenduk dengan Kemenag). Sedangkan petugas pelaksana yang lain yang berada di masing-masing RW di Kelurahan Banyu Urip bertugas sebagai ujung tombak kelurahan dibekali akun khusus petugas oleh Dispendukcapil untuk mengajukan serta melakukan perbaikan jika ditemukan ada kesalahan data atau kurang lengkapnya data yang diajukan oleh warga.

**Gambar 6.2** Permohonan warga di Balai RW 06



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Tanggal 21 Agustus, 2023

Pada gambar 6.2 diatas, Bisa dilihat bahwa petugas pelaksana bu suprihartini dan petugas perbantuan dari dinas lain sedang melayani warga yang mengajukan cetak akta baru baru melalui program E-Klampid dibalai RW 06. Selain itu bila ada warga yang tidak mempunyai perangkat seperti hp atau komputer warga bisa datang ke Balai RW setempat diwilayah Kelurahan Banyu urip untuk mendapatkan layanan adminduk melalui program E-Klampid.

Terkait dengan hasil wawancara mengenai sumberdaya manusia, dapat disimpulkan bahwa dalam pengimplentasian program ini adanya

staff kelurahan yaitu Petugas pelaksana E-Klampid yang meliputi petugas verifikator berstatus ASN Kelurahan yang ditunjuk Dispendukcapil di Kelurahan dan petugas pelaksana dibalai rw dan petugas perbantuan dari dinas lain sebagai ujung tombak Kelurahan kepada masyarakat. Temuan hasil tersebut sesuai dengan teori Edward III, Namun petugas verifikator kadang menghadapi kendala akibat usianya yang sudah tidak muda, sehingga menyebabkan kinerjanya menjadi kurang efisien saat menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Oleh karena itu, petugas verifikator berharap bahwa dalam regenerasi petugas yang akan datang, Dispendukcapil dapat memilih petugas yang lebih muda agar dapat bekerja dengan lebih cepat dan efektif.

b. Sumberdaya Informasi

Sumber daya manusia memang sangatlah dibutuhkan dalam implementasi inovasi program ini, namun sumber daya informasi juga tidak kalah penting untuk diadakan. Dalam hal ini peneliti meminta tanggapan Bu Tien Novita selaku Koor Umum dan Kepegawaian Dispendukcapil terkait sumberdaya informasi program E-Klampid. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Pihak Dispendukcapil melalui Bu Tien Novita:

“Untuk penyaluran informasi program ini seperti update layanan, maintance aplikasi, gangguan aplikasi, lebih seringnya kami (Dispendukcapil) menginformasikan melalui akun resmi medsos Dispenduk, seperti di website, Instagram, twitter, facebook. masyarakat bisa mengakses informasi terupdate dari kami perihal program ini melalui media sosial tersebut. Perihal pertanyaan dan pengaduan warga seputar program e-klampid juga kami sediakan secara online, kami layani pada saat jam kerja”<sup>77</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa untuk sumberdaya informasi dari dispendukcapil disebar melalui akun

---

<sup>77</sup> Tien Novita (Koor Umum & Kepegawaian Dispendukcapil) Wawancara tanggal 23 agustus 2023 jam 13.05 WIB

resmi di beberapa platform aplikasi di media sosial. Selanjutnya peneliti meminta tanggapan pihak Kelurahan Banyu Urip melalui Bu Suprihartini selaku Koordinator sekaligus petugas pelaksana program E-Klampid Kelurahan Banyu Urip terkait sumberdaya informasi program E-Klampid kepada masyarakat Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bu Suprihartini terkait sumberdaya informasi:

“Sehubungan dengan penerusan informasi kami (Pihak Kelurahan) mengadakan sosialisasi kepada masyarakat Banyu Urip, kami melakukan penyampaian informasi dengan metode berlapis mas. Jadi dari kelurahan mengundang seluruh RT dan RW di aula Kelurahan Banyu Urip untuk disosialisasi mengenai tata cara dan petunjuk Program E-Klampid melalui aplikasi *Klampid New Generation*. Kemudian dari para RT dan RW ini berkewajiban dan bertanggung jawab menyampaikannya kepada warganya masing-masing.”<sup>78</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam upaya penyampaian informasi ini dilakukan Kelurahan Banyu Urip dengan metode berjenjang melalui Petugas Pelaksana sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya petugas kelurahan yang telah lebih dulu mendapatkan informasi terkait program dengan mengikuti sosialisasi yang diadakan Dispendukcapil, selanjutnya Kelurahan Banyu Urip mengadakan Sosialisasi program ini kepada RT dan RW, Selanjutnya dari informasi yang telah didapat tersebut Ketua RT dan RW wajib menyampaikan info tersebut untuk diteruskan kepada masyarakat Kelurahan Banyu Urip. Kemudian dalam hal ini peneliti meminta tanggapan gito selaku tokoh masyarakat Kelurahan Banyu Urip dengan jabatan Ketua RT 02 RW 04 Kelurahan Banyu Urip terkait sumberdaya informasi program E-Klampid kepada warga Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancara peneliti dengan pak gito:

“Untuk penyampaian informasi terkait program E-Klampid ini mas, kami (rw&rt) dikumpulkan oleh pihak kelurahan

---

<sup>78</sup> Suprihartini (Petugas Pelaksana E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 12.10 WIB

setelah para RT dikumpulkan dan diberikan sosialisasi mengenai tata cara dan petunjuk program ini, setelah itu kami diberi amanat untuk menyampaikannya kepada warga. Caranya mengumpulkan warga dengan dibarengi rapat ataupun arisan RT tidak sampai disitu, saya ikuti terkait proses implementasi program ini kepada warga tak buat grup wa se-rt dengan tujuan agar warga yang masih bingung tentang program ini bisa melapor ke saya melalui grup tersebut”<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa selain dari petugas pelaksana dari Kelurahan, dari pihak rw dan rt setempat juga diberi informasi terkait program E-Klampid dengan tujuan agar nantinya informasi terkait program ini dapat diteruskan ke masyarakat, metode yang digunakan pak gito selaku RT untuk penyebaran informasi tersebut dengan mengumpulkan warga dengan dibarengi rapat ataupun arisan rt. Dengan hal itu masyarakat Kelurahan Banyu Urip mendapat sumber informasi program E-Klampid melalui para rw dan rt ataupun petugas pelaksana di Kelurahan Banyu Urip.

Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk sumberdaya informasi dalam penerapan e-klampid di Kelurahan Banyu Urip disalurkan dengan metode berjenjang melalui Petugas Pelaksana sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya petugas kelurahan yang telah lebih dulu mendapatkan informasi terkait program dengan mengikuti sosialisasi yang diadakan Dispendukcapil, selanjutnya pihak kelurahan Banyu Urip mengadakan sosialisasi kepada RT dan RW, Selanjutnya dari informasi yang telah didapat tersebut Ketua RT dan RW wajib menyampaikan info tersebut untuk diteruskan kepada masyarakat dikelurahan Banyu Urip.

#### c. Sumberdaya Anggaran

Selain sumberdaya informasi, sumberdaya anggaran atau modal menjadi bagian penting dalam teori implementasi yang dikemukakan

---

<sup>79</sup> Gito (Tokoh Masyarakat Kelurahan Banyu Urip) Wawancara tanggal 24 Agustus 2023 jam 13.40 WIB

oleh Edward III, Dengan adanya anggaran pengimplementasian suatu kebijakan atau program dapat menunjang terlaksananya kebijakan tersebut dengan baik. Berdasarkan hal itu peneliti meminta tanggapan rosi selaku koordinator call center Dspendukcapil terkait alokasi sumberdaya anggaran pada penerapan program E-Klampid di Kota Surabaya. Berikut hasil wawancara peneliti dengan koordinator call center Dspendukcapil terkait alokasi sumberdaya anggaran:

“Kalo untuk anggaran program ini tidak ada mas, baik dari APBD atau kas kota surabaya tidak ada anggaran untuk program ini, kami berkoordinasi dan bekerja sama dengan Diskominfo Kota Surabaya untuk pembuatan program ini, Karna juga kan program untuk aksesnya lewat online melalui Aplikasi KNG ataupun website E-Klampid dan dapat didapat oleh warga melalui Playstore secara gratis untuk aplikasi KNG dan untuk website melalui klampidispendukcapil.surabaya.go.id, sehingga untuk penerapan program ini tidak membutuhkan biaya khusus.”<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak Dspendukcapil melalui rosi selaku Koor call center Dspendukcapil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya sumberdaya anggaran atau modal khusus untuk penerapan program E-Klampid dikota Surabaya, karena program ini berbentuk aplikasi atau website yang bisa diakses masyarakat secara gratis dan juga bisa didapatkan secara gratis oleh masyarakat melalui Kelurahan setempat sehingga tidak membutuhkan biaya khusus untuk penerapan program ini dikelurahan dan khususnya kepada masyarakat.

d. Sumberdaya Peralatan (Fasilitas)

Selain sumberdaya yang telah disebutkan di atas, sumberdaya fasilitas dan perlengkapan juga menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan implementasi suatu kebijakan. Keberadaan peralatan yang mendukung infrastruktur dapat memiliki dampak signifikan terhadap kesuksesan pelaksanaan implementasi kebijakan.

---

<sup>80</sup> Rosi (Koor Call Center Dspendukcapil Surabaya), Wawancara tanggal 23 Agustus 2023 jam 10.00 WIB

Menurut Edward III, peralatan mencakup berbagai alat, sarana, dan fasilitas yang memadai dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

Pada sumberdaya peralatan ini peneliti melakukan wawancara kepada rosi selaku koor call center dan pengaduan Dispendukcapil Kota Surabaya mengenai peralatan apa saja yang digunakan dalam penerapan program E-Klampid. Berikut hasil wawancaranya:

“Program E-Klampid ini berbasis online mas, jadi untuk peralatan yang digunakan petugas itu melalui komputer dan bisa juga pakai hp android karena aplikasi KNG saat ini hanya tersedia pada android saja, sehingga untuk warga juga secara mandiri bisa langsung mengakses layanan ini melalui hape, dengan mendownload aplikasi *Klampid new generation* (KNG) secara gratis di *playstore* selain itu warga dapat mengakses program e-klampid ini melalui Website Klampid.”<sup>81</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut bahwasannya sumberdaya peralatan untuk penerapan program E-Klampid ini dapat menggunakan perangkat komputer atau menggunakan ponsel android dengan mengakses layanan ini melalui Website Klampid-[dispendukcapil.surabaya.go.id](http://dispendukcapil.surabaya.go.id) melalui perangkat android karena dengan mendownload aplikasi *Klampid new generation* (KNG) secara gratis di *playstore*.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>81</sup> Rosi (Koor Call Center Dispendukcapil Surabaya), Wawancara tanggal 23 Agustus 2023 jam 10.00 WIB

**Gambar 7.1** Komputer PC di Balai RW 06 Kelurahan Banyu urip



Sumber: Dokumentasi Peneliti di Balai RW 06

Selanjutnya, Dalam hal ini peneliti meminta tanggapan suprihartini selaku koor petugas pelaksana program e-klampid kelurahan terkait sumberdaya peralatan di Kelurahan Banyu Urip. Karena pelayanan publik khususnya pada bidang adminduk melalui program e-klampid Kelurahan Banyu Urip dialihkan dibalai rw maka warga tidak perlu lagi ke kelurahan untuk mendapatkan pelayanan, Pada gambar 6.2, dapat dilihat Bu suprihartini selaku petugas pelaksana sedang mengakses program e-klampid melalui website Klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id menggunakan fasilitas komputer yang telah disediakan dibalai rw 06. Selain itu peneliti meminta tanggapan beliau terkait sumberdaya fasilitas untuk penerapan program ini, Berikut hasil wawancaranya:

“Untuk mengakses program *E-Klampid* ini kami (petugas kelurahan) menggunakan komputer yang telah disediakan dibalai rw. komputer dikelurahan dan menggunakan hape android pribadi dari petugas saja mas jika diperlukan, kalo bagi warga biasanya dapat mengakses secara mandiri menggunakan ponsel android mereka bagi yang tidak ada warga dapat mendatangi balai rw atau dapat melalui ketua rt setempat di Kelurahan Banyu Urip.”<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Suprihartini (Petugas Pelaksana E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 12.10 WIB

Berdasarkan informasi yang disampaikan pihak kelurahan melalui bu suprihartini selaku petugas pelaksana dapat diketahui bahwa dalam mengakses program e-klampid di kelurahan banyu urip petugas pelaksana menggunakan komputer yang berada di balai rw sedangkan untuk petugas pelaksana di kelurahan menggunakan komputer yang berada di kelurahan Banyu Urip tidak hanya melalui komputer program E-Klampid dapat diakses petugas dengan menggunakan hape android jika diperlukan. Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk sumberdaya peralatan yang digunakan oleh petugas pelaksana dalam mengoperasikan program e-klampid dengan menggunakan perangkat komputer atau menggunakan ponsel android. Dan bagi masyarakat yang tidak mempunyai perangkat android ataupun komputer dapat mendatangi balai rw setempat di wilayah Kelurahan Banyu Urip untuk mendapatkan layanan adminduk melalui program e-klampid.

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam mewujudkan kebijakan ini Dispendukcapil Kota Surabaya selaku pembuat kebijakan dan Kelurahan Banyu Urip sebagai pelaksana kebijakan penerapan program E-Klampid telah menyiapkan beberapa sumberdaya. Untuk memastikan penerapan program ini berjalan dengan baik, **Sumberdaya manusia** dalam hal ini Dispendukcapil menugaskan satu orang penyelia untuk menjadi Koordinator lapangan di Kelurahan. Sedangkan dari Kelurahan Banyu Urip telah menunjuk petugas pelaksana yang telah ditempatkan pada masing-masing Balai RW di wilayah Kelurahan Banyu Urip dan ada satu petugas berstatus ASN di Kelurahan Banyu Urip yang ditunjuk oleh Dispendukcapil sebagai petugas *verifikator* E-Klampid. Untuk **Sumberdaya Informasi** Dispendukcapil Kota Surabaya menyampaikan informasi program E-Klampid melalui media sosial dan website. Sedangkan Kelurahan Banyu Urip menyalurkan informasi program E-Klampid dengan metode berjenjang melalui Petugas Pelaksana kemudian kepada RT dan RW untuk diteruskan

kepada warga. Untuk **Sumberdaya Anggaran** dilansir dan dikonfirmasi oleh Dispendumcapil dan Kelurahan Banyu Urip bahwa tidak ada anggaran khusus dalam penerapan program E-Klampid di Kelurahan. Untuk **Sumberdaya Peralatan** Kelurahan Banyu Urip dibekali mesin E-Kios yang telah disediakan Dispendukcapil di Kantor Kelurahan, sedangkan untuk petugas pelaksana di Balai RW memakai Komputer atau *PC* yang telah disediakan dan dapat memakai *Handphone* Petugas jika diperlukan.

### 3. Disposisi

Disposisi dalam implementasi kebijakan publik ini diartikan sebagai kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana, tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut (Edward III, 1980:11). Dalam penelitian ini, disposisi merujuk pada komitmen, watak atau karakteristik yang dimiliki oleh petugas pelaksana kebijakan. Komitmen dapat dilihat melalui alasan para petugas pelaksana untuk melaksanakan implementasi, tujuan atau perubahan yang mereka harapkan tercapai, serta dampak perubahan yang telah berhasil mereka raih dalam melaksanakan kebijakan penerapan E-Klampid di Kelurahan.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai warga masyarakat RW 06 dan RW 07 Kelurahan Banyu Urip. Peneliti mewawancarai Bu Endang selaku warga RW 06 pengguna program E-Klampid terkait sikap petugas pelaksana dalam penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancaranya:

“Sebenarnya saya cukup senang dengan adanya penerapan program E-Klampid ini Balai RW mas, karena sebelumnya itu hanya di Kelurahan dan ada petugas dari Kelurahan disini, sikap petugas dari kelurahan ini dapat melayani dengan baik mas, namun sayangnya mas kadang masih ada warga yang belum mengetahui adanya layanan program ini dibalai rw sehingga warga datang ke Kelurahan bahkan ke Mall Pelayanan Publik Siola selain itu ada warga yang masih minim informasi terkait program ini karena minimnya pengarahan dan sosialisasi yang dilakukan petugas kelurahan terhadap warga”<sup>83</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap pelaksana dalam penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu urip dapat dikatakan sudah baik dan dapat mengimplementasikan program ini kepada warga, hanya saja dari laporan warga masih ada warga yang belum tahu dan minim informasi terkait adanya program ini, dikarenakan penyampaian informasi kepada warga masih minim sehingga dibutuhkan komitmen dari petugas pelaksana untuk menginformasikan kepada warga secara menyeluruh dan *follow up* secara berkala kepada warga. Selain itu peneliti meminta tanggapan kepada warga yakni mas firman dari RW 07 selaku pengguna program E-Klampid terkait sikap Petugas Kelurahan dalam penerapan program ini di Kelurahan Banyu Urip. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalo menurut saya untuk saat ini pelayanan telah dilakukan oleh petugas dengan baik mas dibalai rw dan di Kelurahan, karna waktu itu saya hendak mengurus pembuatan akta baru dibalai rw, petugas menyampaikan langkah-langkah dan berkas yang diperlukan untuk pengajuan melalui program ini, sehingga saya tahu alurnya, namun masi ada beberapa dari warga yang curhat ke saya itu masih mengeluhkan terkait cara komunikasi Staff di Kelurahan kepada warga seperti warga tanya mengurus KK ini jadinya berapa lama, staff menjawab tidak tahu, perkiraan berapa lama staff kelurahan bilang tidak tahu, dan ada lagi ulasan dari warga yang bilang sikap petugas kurang sopan karna lebih fokus main hape saat berkomunikasi dengan warga terkait layanan, terlihat sikap tidak profesional dari staff kelurahan kepada warga.”<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Endang (Warga rw 06 Kelurahan Banyu Urip), Wawancara tanggal 24 Agustus 2023 jam 16.23 WIB

<sup>84</sup> Firman (Warga RW 07 Kelurahan Banyu Urip) Wawancara peneliti tanggal 25 Agustus jam 19.35 WIB

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan, bahwa adanya perbedaan sikap antara petugas pelaksana di Kelurahan dan di Balai RW hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh mas firman selaku perwakilan dari warga yang peneliti wawancarai terkait sikap staff atau petugas pelaksana di Kelurahan Banyu Urip bahwa petugas yang ditugaskan di Balai RW menunjukkan komitmen dan dedikasinya sebagai petugas dengan memberikan sikap pelayanan yang baik kepada warga seperti memberi arahan dan jawaban akan pertanyaan warga terkait program E-Klampid ini, sedangkan sikap petugas di Kelurahan Banyu Urip berbeda, hal ini dibuktikan dengan ulasan warga yang diketahui oleh mas firman bahwa masih adanya sikap tidak profesional dari petugas Kelurahan seperti ketidaktahuan dari petugas, sikap petugas dalam berkomunikasi kepada warga. Hal ini menunjukkan ketidakseimbangan sikap antara petugas satu dengan petugas yang lain.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disposisi atau sikap petugas yang terlibat dalam pelaksanaan program E-Klampid di Balai RW dan di Kelurahan secara keseluruhan sudah baik, karena mereka telah mengikuti panduan yang ditetapkan oleh Dpendukcapil Kota Surabaya. Namun, perlu dicatat bahwa di Kantor Kelurahan Banyu Urip masih terdapat beberapa kasus di mana sikap petugas kurang baik dalam melayani warga. Oleh karena itu, hal ini menjadi bahan evaluasi bagi Kelurahan Banyu Urip untuk berkomitmen mengkoordinasikan sikap seluruh petugas baik di Kantor Kelurahan maupun di Balai RW agar dapat menghindari penilaian tidak baik oleh warga terkait dengan komitmen dan sikap petugas dalam pelaksanaan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Hal ini penting karena warga mungkin memiliki pertanyaan terkait E-Klampid dan petugas kelurahan harus siap memberikan informasi yang jelas mengenai penggunaan E-Klampid.

#### 4. Struktur Birokrasi

Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan kadang-kadang dapat terhambat oleh kurangnya efisiensi dalam struktur birokrasi. Edward mengidentifikasi dua elemen kunci dalam birokrasi, yaitu *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dan *fragmentasi*. SOP seperti yang dijelaskan oleh Winarno, merupakan pedoman dalam mengatur waktu, sumber daya, dan konsistensi dalam organisasi. Menurut Edward, keberhasilan juga bergantung pada SOP yang jelas, pembagian tugas, fungsi, serta tanggung jawab antar pelaku, dan hubungan antar organisasi pelaksana yang mungkin tidak selaras. Edward juga mencatat bahwa struktur birokrasi yang terfragmentasi dapat mengganggu komunikasi dan meningkatkan risiko kesalahan dalam memahami instruksi. Dalam hal ini, peneliti mewawancarai pihak Dispendukcapil mengenai Struktur Organisasi dalam penerapan program E-Klampid, Berikut hasil wawancaranya:

“Dalam menindaklanjuti Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Panduan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemkot Surabaya melalui Diskominfo kemudian diteruskan kepada Dispendukcapil menghadirkan Program E-Klampid. Program ini merupakan sebuah aplikasi berbasis web dan android yang memfasilitasi proses pengurusan kependudukan secara daring. Dispendukcapil selaku pembuat kebijakan, sedangkan Kecamatan, Kelurahan, dan puskesmas berperan sebagai pelaksana kebijakan. Dalam pelaksanaannya, Kelurahan menunjuk petugas kelurahan, termasuk RW dan RT, yang telah terintegrasi dalam program Kalimasada untuk berkontribusi dalam penerapan Program E-Klampid di Kelurahan”<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dengan adanya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang panduan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Berdasarkan Perwali tersebut Pemerintah Kota Surabaya melalui Diskominfo diteruskan kepada

---

<sup>85</sup> Rosi (Koor Call Center Dispendukcapil Surabaya), Wawancara tanggal 23 Agustus 2023 jam 10.00 WIB

Dispendukcapil Surabaya menghadirkan inovasi dalam layanan Administrasi kependudukan melalui program aplikasi E-Klampid. Program E-Klampid berkomitmen untuk mengembangkan kualitas layanan administrasi Kependudukan agar lebih baik dengan menghadirkan pembaharuan menu secara berkala dan fitur layanan lebih banyak dari program sebelumnya.

Kemudian, Dispenduk memberikan petunjuk kepada semua Kecamatan dan Kelurahan di Kota Surabaya untuk mengimplementasikan program E-Klampid sesuai dengan *Standar Operasional Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Di tingkat Kelurahan Banyu Urip, Lurah memiliki tanggung jawab utama dalam pelaksanaan program-program dan aktivitas pemerintahan lainnya. Dalam pelaksanaannya, mereka dibantu oleh kepala bidang dari berbagai sektor serta semua staf Kelurahan Banyu Urip. Selain itu, Ketua RW dan Ketua RT yang terintegrasi dalam Program Kalimasada juga turut berperan dalam pelaksanaan program E-Klampid. Fragmentasi merujuk pada penugasan tanggung jawab kebijakan kepada beberapa entitas yang berbeda, yang memerlukan koordinasi. Dengan fragmentasi ini diharapkan bahwa tugas-tugas yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai Dinamika Penerapan Program E-Klampid Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banyu Urip dengan teori Implementasi Kebijakan milik George C. Edward. bahwasannya dalam Dinamika penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip terdapat beberapa aspek yang belum sesuai dan perlu dioptimalkan. Berikut hal-hal yang meliputi aspek tersebut.

- A. Seperti pada aspek Sumberdaya informasi, Sosialisasi yang telah dilakukan masih belum menjangkau seluruh masyarakat Kelurahan Banyu Urip, sehingga ada beberapa kalangan masyarakat yang masih belum mengetahui tentang Program E-Klampid. Hal ini perlu dioptimalkan oleh pihak Kelurahan dengan bersinergi bersama

Dispendukcapil untuk giat melakukan konsistensi komunikasi dengan mensosialisasikan program ini kepada masyarakat secara berkala.

- B. Selanjutnya mengenai Sumberdaya Manusia, Petugas pelaksana yang mengalami kendala dalam mengoperasikan layanan ini sehingga berakibat penerapan layanan administrasi kependudukan melalui program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip belum bisa dikatakan optimal.
- C. Petugas koordinator lapangan yang ditugaskan oleh Dispendukcapil kurang obyektif dalam bekerja dengan lebih sering berkunjung ke Kelurahan lain sehingga mengakibatkan terhambatnya koordinasi antara Kelurahan Banyu Urip dengan Petugas koor lapangan.
- D. Selain itu untuk petugas pelaksana, Kedepan agar Dispendukcapil lebih memperhatikan kompetensi sesuai *Jobdesk* dan faktor usia dalam menunjuk perwakilan petugas dari Kelurahan untuk menjadi bagian dalam menjalankan program E-Klampid di Kelurahan.
- E. Sikap tidak profesional dari staff kelurahan kepada warga, hal ini dibuktikan dengan ulasan warga seperti sikap petugas kurang sopan karna lebih fokus main hape saat berkomunikasi dengan warga terkait layanan, ketidaktahuan petugas mengenai informasi durasi terbit kepengurusan dokumen. Berdasarkan hal tersebut menjadi evaluasi bagi Kelurahan Banyu Urip untuk berkomitmen mengkoordinasikan sikap seluruh petugas baik di Kantor Kelurahan maupun di Balai RW agar tidak terjadi penilaian buruk dari warga.

Berikut penyajian tabel mengenai Penerapan Program E-Klampid Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Banyu Urip dengan Teori George C. Edward.

**Tabel 4.1**  
**Teori Implementasi George C. Edward III dalam**  
**Penerapan Program E-Klampid Dalam Pelayanan Publik**  
**Kelurahan Banyu Urip**

No	Unsur	Temuan
1.	Komunikasi	Adanya komunikasi yang jelas dan konsisten antara Dispendukcapil dengan Kelurahan Banyu Urip selaku pihak pelaksana. Dalam hal ini Pemerintah selaku Dispendukcapil melakukan sosialisasi serta monitoring dan evaluasi atas kebijakan penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Pihak Kelurahan Banyu Urip senantiasa berkoordinasi dengan mengirim laporan dan informasi bila ada kendala melalui Group WhatsApp yang telah dibentuk dan kepada petugas penyelia yang telah ditugaskan Dispendukcapil Kota Surabaya dikelurahan.
2.	Sumberdaya	Untuk sumberdaya manusia adanya staff kelurahan yaitu Petugas pelaksana E-Klampid yang meliputi petugas verifikator berstatus ASN Kelurahan yang ditunjuk Dispendukcapil di Kelurahan dan petugas pelaksana dibalai rw dan petugas perbantuan dari dinas lain. Untuk sumberdaya informasi dalam penerapan e-klampid di Kelurahan Banyu Urip disalurkan dengan metode berjenjang melalui Petugas Pelaksana sebagaimana selanjutnya pihak kelurahan Banyu Urip mengadakan sosialisasi kepada RT dan RW, Selanjutnya dari informasi yang telah didapat tersebut Ketua RT dan RW wajib menyampaikan info tersebut untuk diteruskan kepada masyarakat dikelurahan Banyu Urip. tidak adanya sumberdaya anggaran atau modal khusus untuk penerapan program E-Klampid di Kelurahan, karena program ini berbentuk aplikasi atau website yang bisa diakses masyarakat secara gratis dan juga bisa

		didapatkan secara gratis oleh masyarakat melalui Kelurahan setempat. Untuk sumberdaya peralatan atau fasilitas Kelurahan Banyu Urip dibekali mesin E-Kios yang telah disediakan Dispendukcapil di Kantor Kelurahan, sedangkan untuk petugas pelaksana di Balai RW memakai Komputer atau PC yang telah disediakan dan dapat memakai <i>Handphone</i> Petugas jika diperlukan.
3.	Disposisi	Petugas Pelaksana dibalai rw menunjukkan komitmen dan dedikasinya sebagai petugas dengan memberikan sikap pelayanan yang baik kepada warga seperti memberi arahan dan jawaban akan pertanyaan warga terkait program E-Klampid ini, namun terdapat perbedaan sikap petugas di Kelurahan Banyu Urip, hal ini dibuktikan dengan ulasan warga yang diketahui oleh mas firman bahwa masih adanya sikap tidak profesional dari petugas Kelurahan seperti ketidaktahuan dari petugas, sikap petugas yang main hape ketika dalam berkomunikasi kepada warga. Hal ini menunjukkan ketidakselarasan sikap antara petugas satu dengan petugas yang lain. hal ini menjadi bahan evaluasi bagi Kelurahan Banyu Urip untuk berkomitmen mengkoordinasikan sikap seluruh petugas baik di Kantor Kelurahan maupun di Balai RW.
4.	Struktur Birokrasi	Pemerintah Kota Surabaya melalui Diskominfo diteruskan kepada Dispendukcapil Surabaya menghadirkan program aplikasi E-Klampid. Kemudian, Dispenduk memberikan petunjuk kepada semua Kecamatan dan Kelurahan di Kota Surabaya untuk mengimplementasikan program E-Klampid sesuai dengan <i>Standar Operasional Procedure (SOP)</i> yang telah ditetapkan. Ditingkat Kelurahan Banyu Urip, Lurah menjadi penanggungjawab utama penerapan program ini, Dalam pelaksanaannya,

		mereka dibantu oleh semua staf Kelurahan Banyu Urip. Selain itu, Ketua RW dan Ketua RT yang terintegrasi dalam Program Kalimasada juga turut berperan dalam pelaksanaan program E-Klampid.
--	--	--

## **2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan program *E-Klampid* dalam pelayanan publik Kelurahan Banyu Urip**

Melalui berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya bersama Dispendukcapil dan Kelurahan Banyu Urip dalam mengimplementasikan Kebijakan penerapan E-Government melalui Program E-Klampid, tidak lepas dari kesalahan yang memengaruhi munculnya faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Banyu Urip. Peneliti akan menjelaskan faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

### **A. Faktor Penghambat**

#### **1. Koneksi internet tidak stabil**

Koneksi internet menjadi hal yang perlu diperhatikan pihak Kelurahan dalam penerapan program E-Klampid, Karena program ini merupakan aplikasi berbasis website dan android sehingga akses untuk masuk kedalam program ini membutuhkan koneksi internet yang memadai dan stabil, Dalam hal ini peneliti meminta tanggapan petugas pelaksana terkait koneksi internet saat melaksanakan pelayanan melalui program ini kepada masyarakat.

Koordinator Petugas pelaksana Program E-Klampid yang bertugas di Balai RW mengungkapkan bahwa: “Kalo di Balai RW itu ada wifi mas cuman kadang lamban kadang normal tidak stabil, sehingga kadang kami petugas memakai koneksi internet pribadi milik kami sebagai pengganti ketika ada gangguan wifi. Apalagi kalo musim

hujan mas wifi kadang seharian mati, apalagi kalo listrik mati wifi otomatis ikut mati.”<sup>86</sup>

Berdasarkan ungkapan petugas tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui program E-Klampid kepada masyarakat memerlukan koneksi internet yang stabil. Jika koneksi internet mengalami gangguan mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi Kelurahan Banyu Urip kedepan untuk meningkatkan sarana dan prasana dalam menunjang penerapan program E-Klampid baik di Balai RW maupun di Kelurahan.

## 2. Petugas pelaksana belum mempunyai prinsip pelayanan ideal.

Meski telah melaksanakan *Jobdesk* sesuai arahan dan petunjuk, dalam pelaksanaannya petugas pelaksana tidak lepas dari kecenderungan atau sikap yang tidak mencerminkan pelayanan ideal kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan oleh ulasan warga di *Google Maps* terhadap kinerja petugas pelayanan publik di Kelurahan Banyu Urip, Beberapa warga yang pernah mengajukan pengurusan dan permohonan dokumen mengungkapkan penilaian terhadap kinerja petugas melalui ulasan sebagai berikut:

Dari Hasna Lina “Kerja gak satsetsatset, saya kesini kamis sore hanya kurang tanda tangan lurah, tapi beliau tidak ada ditempat. Saya tanya jika saya balik hari senin apa bakal dittd, petugas bilang sudah, tapi nyatanya belum juga.”

Dari Tedy Surya “Pelayanan buruk menyepelkan orang mau ngurus berkas apalagi lurahnya juga sering keluar ntah kemana pegawainya pun hp an mulu lelet banget kurang membantu masyarakat saat ngurus berkas.”

Dari Dimas Ade Agung “Sudah jam 9 tapi belum ada petugas pelayanan padahal jam operasionall tertera jam 7.30 mohon diperhatikan terkait pelayanan sangat parah.”

Dari Ujiantoro “Mohon diperbaiki cara berkomunikasi kepada warganya. Masa iya ada warga yang tanya pengurusan kk berapa lama petugas kelurahan pada bilang

---

<sup>86</sup> Suprihartini (Koor. Petugas Pelaksana E-Klampid Kel. Banyu Urip) Wawancara tanggal 21 Agustus 2023 jam 12.10 WIB

nggak tahu, ditanya perkiraan berapa waktu jawabnya juga nggak tahu. Apalagi ada yang butuh info jawabnya sambil main hape kurang sopan. Terlihat nggak profesional sekali.”

Berdasarkan penilaian warga melalui ulasan tersebut, dapat dilihat bahwa faktor kinerja dan sikap petugas pelaksana yang tidak ideal dalam melaksanakan pelayanan publik baik melalui program E-Klampid maupun layanan lainnya menjadi terganggu. Hal ini menjadi evaluasi bagi Kelurahan untuk meningkatkan komitmen kerja petugas pelaksana sehingga terbentuk pelayanan yang ideal kepada masyarakat.

### 3. Penyebaran informasi program E-Klampid tidak merata

Meski telah diadakan sosialisasi program E-Klampid dengan para RT dan RW di Kelurahan Banyu Urip, namun dilapangan masih ditemukan banyak dari warga yang belum mengetahui tentang program ini. Hal ini dibuktikan dengan masih banyak warga yang datang dan mengurus dokumen secara offline dibantu oleh petugas pelaksana di Balai RW dan Kelurahan Banyu Urip. Hal tersebut menjadi pekerjaan rumah bagi Kelurahan Banyu Urip untuk meningkatkan giat penyebaran informasi program E-Klampid baik melalui sosialisasi atau media lainnya dan bersinergi bersama dengan Ketua RT yang telah terintegrasi program kalimasada dan Ketua RW setempat sehingga program E-Klampid dapat diketahui dan diakses secara mandiri oleh warga yang mempunyai Komputer atau *android* dengan baik tanpa adanya kendala.

## **B. Faktor Pendukung**

### 1. Adanya Standar Operasional Prosedur

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh setiap unit atau bagian. Di Kantor Kelurahan Banyu Urip, Kota Surabaya, setiap unit atau bagian sudah memiliki SOP, termasuk dalam administrasi kependudukan melalui Program E-

Klampid. Oleh karena itu, SOP tersebut menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya SOP tersebut mendukung dan memudahkan penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip.

2. Komunikasi Dispendukcapil dengan Pihak Kelurahan Banyu urip

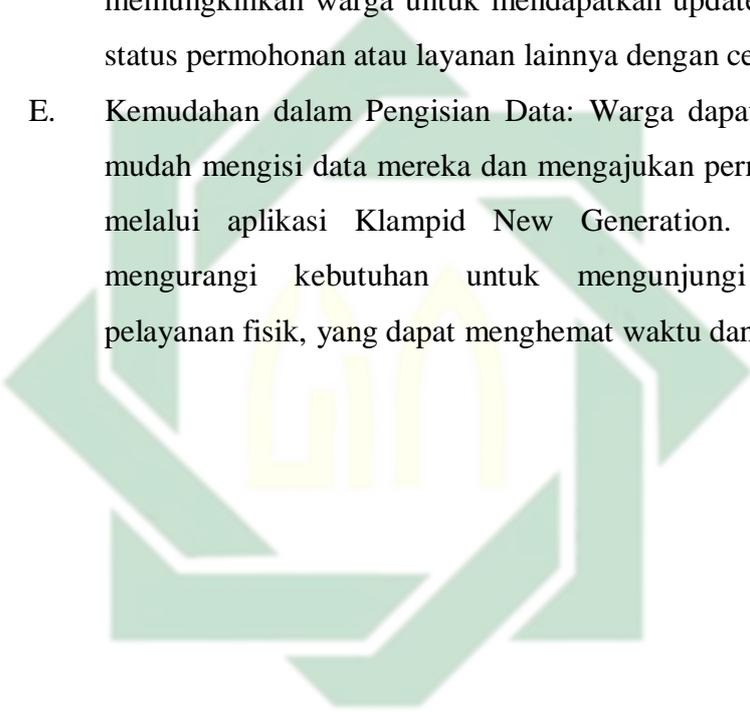
Adanya komunikasi yang jelas dan konsisten antara Dispendukcapil dengan Kelurahan Banyu Urip selaku pihak pelaksana. Dalam hal ini Pemerintah selaku Dispendukcapil melakukan sosialisasi serta monitoring dan evaluasi atas kebijakan penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip. Pihak Kelurahan Banyu Urip senantiasa berkoordinasi dengan mengirim laporan dan informasi bila ada kendala melalui Group WhatsApp yang telah dibentuk dan kepada petugas penyelia yang telah ditugaskan Dispendukcapil Kota Surabaya di kelurahan. Dengan adanya pola komunikasi tersebut mendukung kebijakan penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip menjadi lebih baik.

3. Program E-Klampid dapat diakses warga dengan mudah

Layanan program E-Klampid dapat dijangkau warga dengan mudah karena telah dirancang dengan berbagai fitur dan aspek yang mendukung kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat diantaranya sebagai berikut :

- A. Aplikasi Berbasis Web dan Mobile warga dapat mengaksesnya melalui perangkat komputer atau ponsel pintar mereka. Ini memungkinkan akses yang mudah, baik dari rumah atau di mana pun mereka berada.
- B. Antarmuka Pengguna yang Sederhana: ini membuatnya dapat diakses oleh orang-orang dari berbagai latar belakang, termasuk yang tidak memiliki pengetahuan teknis yang mendalam.

- C. Panduan dan Bantuan Online: Program E-Klampid seringkali dilengkapi dengan panduan online dan dukungan pelanggan. Ini memungkinkan warga untuk mencari informasi atau bantuan jika mereka menghadapi masalah dalam menggunakan aplikasi.
- D. Informasi dan Pemberitahuan Real-Time: Memberikan informasi dan pemberitahuan secara langsung, yang memungkinkan warga untuk mendapatkan update tentang status permohonan atau layanan lainnya dengan cepat.
- E. Kemudahan dalam Pengisian Data: Warga dapat dengan mudah mengisi data mereka dan mengajukan permohonan melalui aplikasi Klampid New Generation. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor pelayanan fisik, yang dapat menghemat waktu dan tenaga.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip telah dilaksanakan dengan baik, namun belum sepenuhnya berjalan maksimal karena adanya dinamika-dinamika yang mempengaruhi penerapan program tersebut, diantaranya seperti Sosialisasi program E-Klampid oleh Dispendukcapil dan Kelurahan Banyu Urip belum optimal karena belum merata dalam menjangkau seluruh masyarakat, Petugas pelaksana menghadapi kendala dalam mengoperasikan layanan, menyebabkan implementasi program tidak berjalan secara optimal, Petugas koordinator lapangan yang diberi tugas oleh Dispendukcapil kurang obyektif dan sering berkunjung ke kelurahan lain, menyulitkan koordinasi antara Kelurahan Banyu Urip dan petugas koordinator lapangan, Kompetensi yang kurang dan faktor usia yang tidak mendukung pada petugas dari Kelurahan Banyu Urip, yang ditunjuk oleh Dispendukcapil, mengakibatkan pelaksanaan program tidak optimal, Kurangnya profesionalisme staf kelurahan terhadap warga tercermin dalam keluhan masyarakat terkait perilaku kurang sopan petugas yang terlalu fokus pada penggunaan ponsel saat berkomunikasi, dan juga ketidapahaman petugas mengenai informasi durasi penerbitan dokumen administratif.

Selain adanya dinamika-dinamika tersebut, adanya faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan program E-Klampid di Kelurahan Banyu Urip seperti Adanya Standar Operasional Prosedur (*SOP*), Komunikasi Dispendukcapil dengan Pihak Kelurahan Banyu urip, Program E-Klampid dapat diakses warga dengan mudah, sedangkan faktor penghambatnya seperti Koneksi internet di balai tidak stabil, Petugas pelaksana tidak mempunyai prinsip pelayanan ideal, Penyebaran informasi program e-klampid tidak merata.

## **B. Saran**

### **1. Pembuat Kebijakan Penerapan Program *E-Klampid***

Berdasarkan beragam evaluasi yang perlu dilakukan Dispendukcapil selaku pemangku kebijakan penerapan program E-Klampid, Sudah seharusnya bagi Dispendukcapil Kota Surabaya guna untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan program E-Klampid pada Kecamatan, Kelurahan dan unit-unit pemerintah yang lainnya dengan lebih memprioritaskan dalam meningkatkan upaya sosialisasi kepada masyarakat tentang program E-Klampid. Dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, brosur, dan pertemuan rutin kepada unit pemerintahan dibawahnya, untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terkait cara penggunaan layanan.

Selain sosialisasi, elemen penting berikutnya yang harus diperhatikan oleh Dispendukcapil untuk meningkatkan keberhasilan dalam implementasi program ini adalah dengan melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala kepada petugas pelaksana E-Klampid. Fokus pada pemahaman teknis, manajemen data, dan keterampilan menjalankan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **2. Pihak Pelaksana Program *E-Klampid***

Tentunya bagi Kelurahan Banyu Urip agar konsisten mengadakan kegiatan sosialisasi yang lebih intensif dan terfokus, seperti pertemuan warga, kegiatan kelurahan, untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang baik tentang program E-Klampid. mengadakan pelatihan mandiri untuk petugas lapangan terkait E-Klampid, memberikan penekanan khusus pada keterampilan komunikasi, penguasaan teknis, dan pemahaman yang lebih baik terkait program. Dan bagi warga Banyu Urip selaku pengguna aplikasi agar memberikan *feedback* dan perspektif warga untuk menjadi evaluasi bagi Kelurahan agar tercapai keberhasilan dalam penerapan program E-Klampid.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Hadi, Asrori, and Rusman, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. (Banyumas: Penapersada, 2021)
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001).
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016),
- Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakaya, 2006), edisi revisi, 3.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif* . (Jakarta: Universitas Indonesia-Press, 1992)
- Moh Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005)
- Raihan, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Universitas Islam Jakarta, 2017)
- Samsu, *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*, ed. Rusmini (Jambi: Pustaka Jambi, 2017).
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005
- Suharsimi dan Arikunti, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006),
- Tatang Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta : Raja Grafindo, 1998)
- Winarno, Budi. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2002.

### Jurnal

- Ayu Aditya Oktavya, *Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang* (Jurnal Ilmu Pemerintahan 3, No. 3 Oktober 2015), Hal. 1434.
- Bella, V. S., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (2022). *Optimalisasi Aplikasi Klampid New Generation Guna Tingkatkan Kawasan Sadar Administrasi Kependudukan Kecamatan Tambaksari*. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 20(3), Hal. 192.

- Dewi, L. A. S., & Mujahidin, M. (2014). *Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)*. Jurnal Teknik ITS, 3(2), A210
- Diah Rachma Aprianty, *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda* (Jurnal Ilmu Pemerintahan 4. No.42016), Hal. 1589.
- Emilisyah Nur, *Penerapan E-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis Pelayanan Di Kota Palu* (Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik 18, No. 3, Desember 2014), Hal. 265.
- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). *Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya*. Public Sphere Review, Hal. 24.
- Juliarso, A. (2019). *Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis*. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 10(1), 10-15.
- Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023). *IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA*. Publika, 2491-2504.
- Musfikar, R. (2018). *Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie*. Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 2(1), 48-58.
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, 2(1), Hal. 32-42.
- Rahmadanik, D., & Indartuti, E. (2023).. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya* Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 13(1). Hal. 48.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). *Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah*. Jurnal Borneo Administrator, 16(1), Hal 62.

- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, 11(1). Hal. 7
- Sitokdana, M. N. (2015). *Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura*. Jurnal Buana Informatika, 6(4).
- Sosiawan, E. A. (2015, June). *Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia*. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5). Hal. 101.

### **Skripsi**

- Antya Seruni Duhita, *INOVASI PRODUK E-LAMPID DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA* (Skripsi, Sarjana: Program Studi Ilmu Administrasi Negara, 2018)
- Bintang Yusuf Wijaya, *Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah Kabupaten Penajem Paser Utara* (Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Yogyakarta, 2018)
- Bintang Yusuf Wijaya, *Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah Kabupaten Penajem Paser Utara* (Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Yogyakarta, 2018)
- Syahputra Hasan Harahap, *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan* (Skripsi Sarjana: Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 2018)

### **Dokumen**

- Intruksi Presiden nomor 6 Tahun 2001 Tentang *Telematika atau Telekomunikasi, Media dan Informatika*
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dan Pengembangan Government*
- Paparan *Klampid New Generation Inovboyo 2023*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 Tentang *Pelayanan Publik*

### **Website, Aplikasi dan Berita Online**

Bangga Surabaya. 2018. *Pelopori e-Government, Pemkot Surabaya Sudah Ciptakan Ratusan Aplikasi*. <https://humas.surabaya.go.id/2018/04/05/pelopori-e-government-pemkot-surabaya-sudah-ciptakan-ratusan-aplikasi/> (Diakses pada 08 Agustus 2023, pukul 05.40 WIB)

Diakses dari Twitter melalui Akun Twitter @Bangga Surabaya, Tanggal 31 Agustus 2023

Diakses peneliti dari [Bappeko.surabaya.go.id](http://Bappeko.surabaya.go.id), Tanggal 31 Agustus 2023

Diakses dari <https://wargaklamped-dispendukcapil.surabaya.go.id/> Tanggal 31 Agustus, 2023 Pukul 11.03 WIB

<https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/> (Diakses Pada 06 Juni, 2023)

[https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_banyu\\_urip](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_banyu_urip) (Diakses pada 05 Juni, 2023)

<https://peraturan.bpk.go.id/uu-no-25-tahun-2009> (3 Maret, 2023. 15.53 WIB)



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus @Gunung Anyar Jl. Dr. Ir.H.Soekarno No. 682 Surabaya 60294 Telp. 031-8479384 Fax.031-8413300  
Website : <https://uinsby.ac.id/study/fakultas-ilmu-sosial-dan-ilmu-politik> E-Mail : [fisip@uinsby.ac.id](mailto:fisip@uinsby.ac.id)

23 Agustus 2023

Nomor : B-1693/Un.07/10/D/PP.00.9/08/2023  
Lamp : -  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

**Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya**  
Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur 60275  
di -  
Surabaya

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan program peningkatan kompetensi dan keterampilan mahasiswa di bidang penelitian pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, bersama ini disampaikan mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : **Muhammad Danial Dinizly**  
NIM : 191219091  
Semester/Prodi : IX (sembilan)/ Ilmu Politik  
Alamat : Banyu Urup Kidul 5/9  
No HP/WA : 89616402802

bermaksud akan melakukan penelitian pada tanggal 23 Agustus dengan judul "**Dinamika Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program E-Klampid)**". Untuk kelancaran penelitian dimaksud, mohon bapak/ibu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya memberikan izin.

Demikian permohonan izin disampaikan, atas kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Dekan,

**Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M.Ag.**  
NIP. 197306272000031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus @ Gunung Anyar Jl. Dr. Ir.H.Soekarno No. 682 Surabaya 60294 Telp. 031-8479384 Fax.031-8413300  
Website : <https://uinsby.ac.id/study/fakultas-ilmu-sosial-dan-ilmu-politik> E-Mail : [fisip@uinsby.ac.id](mailto:fisip@uinsby.ac.id)

26 Juni 2023

Nomor : B-1301/Un.07/10/D/PP.00.9/06/2023  
Lamp : -  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. **Kepala Kantor Kelurahan Banyu Urip**  
Jl. Banyu Urip IV No. 39  
di -  
Surabaya

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan program peningkatan kompetensi dan keterampilan mahasiswa di bidang penelitian pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, bersama ini disampaikan mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : **Muhammad Danial Dinizly**  
NIM : **I91219091**  
Semester/Prodi : **VIII (delapan)/ Ilmu Politik**  
Alamat : **Banyu Urip Kidul 5/9**  
No HP/WA : **089616402802**

bermaksud akan melakukan penelitian pada tanggal 27 Juni 2023 s.d 30 Juni 2023 dengan judul "**Dinamika Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Kota Surabaya (Studi Kasus Program E-Klampid Kelurahan Banyu Urip)**". Untuk kelancaran penelitian dimaksud, mohon perkenan bapak/ibu Kepala Kantor Kelurahan Banyu Urip memberikan izin.

Demikian, atas kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Dekan,

**Dr. Abd. Chalik, M.Ag.**  
NIP. 197306272000031002



Wawancara dengan Pak Dedy pada tanggal 13 July 2023



Wawancara dengan Bu Suprihartini pada tanggal 21 Agustus 2023



Wawancara dengan Bu Endang pada tanggal 24 Agustus 2023



Wawancara dengan Mas Rosi pada tanggal 23 Agustus 2023



Wawancara dengan Bu Ajeng pada tanggal 25 Agustus 2023



Wawancara dengan Pak Gito pada tanggal 24 Agustus 2023



Wawancara dengan Mas Firman tanggal 25 Agustus 2023

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A