

**EVALUASI PROGAM E-KLAMPID DALAM MENINGKATKAN
MASYARAKAT SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

Rikza Mega Oktavia

Program studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
oktaviarikza@gmail.com;

Endang Indartuti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endangindartuti@untag-sby.ac.id;

Supri Hartono

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
suprihartono@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian atau penertiban terkait dokumen penting tentang identitas kependudukan yang ditanangani oleh Dinaskependudukan pengurusan administrasi kependudukan terkesan sangat kompleks di setiap prosesnya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien maka dilakukannya sebuah inovasi terkait pengurusan administrasi kependudukan yaitu E-KLAMPID. E-KLAMPID merupakan program pemerintah dalam menangani pengurusan administrasi kependudukan secara digital dan memberikan sebuah efektifitas dan efisiensi dalam proses pengurusannya adanya sebuah kebijakan baru memberikan harapan baru untuk dapat memecahkan masalah sebelumnya. Evaluasi suatu kebijakan sangat penting dilakukan agar dapat mengetahui seberapa jauh kebijakan ini berhasil dan mencapai tujuannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori evaluasi keberhasilan kebijakan menurut William Dunn (2003) metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukan program E-KLAMPID dapat dikatakan baik karena tetapi ada satu indikator yang masih cukup dikarenakan kurang meratanya sosialisasi pada kaum milenial terkait pengurusan administrasi kependudukan dan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

Kata kunci: *Administrasi penduduk, Dispendukcapil Kota suarabaya, E-klampid, Evaluasi kebijakan*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tindakan baik jasa ataupun barang publik yang dipertanggung jawabkan diperuntukan untuk masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintahan terhadap masyarakat . Hal tersebut termasuk kedalam Undang-Undang Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pelayanan publik ini meliputi berbagai bidang penegurusan pelayanan salah satunya pelayanan pada administrasi kependudukan . Administrasi kependudukan merupakan suatu pengurusan atau pembuatan dokumen dan data penduduk lainnya yang berkaitan dengan identitas.

Pelayanan publik dalam aspek kependudukan ini sangat erat kaitannya dengan masyarakat maka dari itu pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan pelayanan publik yang cukup menuai banyak aspirasi dari masyarakat agar pelayanan administrasi kependudukan ini lebih baik dan efisien . Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Peningkatan pelayanan publik selalu dievaluasi dan diupayakan oleh pemerintah dikarenakan hal tersebut merupakan kewajiban pemerintahan terhadap warga negaranya . peningkatan kualitas pelayanan publik salah satu cara yang sudah dilakukan pemerintah ialah dengan mengadakan E – government . *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. Istilah *e-Government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan di antara instansi pemerintah itu sendiri baik antara eksekutif, yudikatif, maupun legislatif. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Penerapan *e-government* (atau dalam bahasa Indonesia disebut pemerintahan elektronik) yang kemudian dikenal dengan sebutan *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* terbukti mempermudah terjadinya interaksi timbal balik – secara digital tentunya antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan adanya *E-government* yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dan informasi ini diharapkan pelayanan administrasi kependudukan lebih efektif dan efisien .

E- KLAMPID merupakan terobosan yang dilakukan oleh Dinas kependudukan Surabaya sebagai bentuk inovasi yang nantinya akan memberikan hal positif terkait pelayanan administrasi kependudukan . *e-Klampid* merupakan laman resmi Dispendukcapil Surabaya, untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang. dengan adanya *E-klampid* diharapkan segala urusan terkait kependudukan lebih efektif dan efisiensi dan dapat mencapai tujuan

adanya kebijakan ini dibuat . maka dari itu tetap dilakukan evaluasi terkait program atau kebijakan yang disuarakan dan realita dilapangan .

B. TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir dari kebijakan itu dibuat setelah formulasi dan implementasi kebijakan tahap akhir sebuah proses kebijakan adalah pada tahap evaluasi kebijakan pada tahap evaluasi kebijakan akan dilakukan penilaian dari beberapa indikator keberhasilan suatu kebijakan. Dalam penilaian keberhasilan kebijakan terdapat beberapa indikator evaluasi keberhasilan kebijakan menurut para ahli Diantara beberapa teori indikator keberhasilan kebijakan peneliti menggunakan teori evaluasi keberhasilan kebijakan menurut William Dunn (2003) diuraikan sebagai berikut:

Efektivitas

Indikator efektivitas berkaitan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuannya dari diadakannya tindakan yang dilakukan.

Efisiensi

Efisiensi, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan hasil tingkat efektifitas tertentu.

Kecukupan

Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan atau seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan suatu masalah.

Perataan

Perataan berkaitan dengan rasionalitas legal dan sosial, merujuk pada distribusi akibat dan ushaa antara kelompok-kelompok.

Kecukupan

Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan atau seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan suatu masalah.

Perataan

Berkaitan dengan rasionalitas legal dan sosial, merujuk pada distribusi akibat dan ushaa antara kelompok-kelompok.

C. METODE

Terkait jenis penelitian jika ditinjau dari rancangan maka digolongkan pada penelitian deskriptif . dibuat adalah metode penelitian kualitatif, seperti yang didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor (1975 : 5), metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Tempat yang akan dijadikan penelitian pada penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang berada di Jalan Tunjungan no 1-3 Surabaya.

Data primer pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi , dan dokumentasi secara spesifik karakteristik informan sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

2. Kepala Bidang Inovasi Pelayanan Publik
3. Staff bidang inovasi pelayanan publik
4. Pemohon / Masyarakat (4 orang)

Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh (Bogdan dan Biklen: 1982), bahwa analisa data adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut, agar dipresentasikan temuannya kepada orang lain. Data dalam penelitian ini pada hakekatnya.

D. PEMBAHASAN

E-klampid merupakan inovasi layanan pemerintah dalam hal administrasi kependudukan dengan adanya E-KLAMPID ini diharapkan apa yang menjadi tujuan Dispendukcapil dalam meningkatkan masyarakat sadar administrasi kependudukan dan memudahkan masyarakat dalam mengurus surat kependudukan.

Dalam segi efektivitas program atau kebijakan E- Klampid ini sudah baik . karena tingkat efektivitas dengan tujuan yang diharapkan dapat dikatakan sesuai dan efektif terkait layanan – layanan administrasi kependudukan hal itu dapat dibuktikan dengan bukti permohonan yang semakin meningkat dibanding permohonan tahun sebelum – sebelumnya sebelum adanya program E-klampid.

Dalam segi efisiensi dilihat dari segi efisiensi program E-klampid sangatlah bagus dari beberapa indikator untuk hasil yang memuaskan ada pada efisiensi karena segala layanan terkait administrasi kependudukan sudah diberikan segala akses kemudahan dan tidak ada biaya sepeser pun hal itu dapat dibuktikan dengan adanya layanan administrasi kependudukan yang ada di Balai RW yang sangat memberikan kemudahan bagi warga yang lansia, dan program e-klampid yang digital yang dapat diakses kapanpun , dimanapun.

Untuk layanan balai RW sesuai hari kerja ada pada jam 10.00 hal tersebut sangat memberikan efisiensi biaya , transport dan waktu dalam pengurusan surat kependudukan.

Dimensi Kecukupan, ini dapat dilihat dari beberapa indikator terkait apa yang dibutuhkan warga dalam layanan administrasi kependudukan dimana layanan kebijakan e-klampid ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan masyarakat sadar administrasi kependudukan . karena pada website layanan administrasi kependudukan sudah sangat lengkap terkait kolom-kolom layanan pengurusan surat-surat kependudukan dan dalam dimensi kecukupan ini dapat dikatakan baik.

Dimensi Perataan, pada perataan dapat dilihat seberapa jauh program dan kebijakan ini di sosialisasikan dan bagaimana penerapan layanan kepada lapisan masyarakat dan berapa orang yang sudah merasakan manfaat dari kebijakan ini. dimensi perataan ini dapat dikatakan cukup baik karena ada beberapa lapisan masyarakat yang belum mengetahui karena beberapa faktor internal seperti bergantung pada orang tua terkait urusan surat kependudukan, dan belum perlu mengurus surat kependudukan karena belum ada yang diperlukan.

Dimensi Responsivitas ,ini dapat dilihat dari beberapa indikator dalam merespon keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat . pada inidikator ini dapat dikatakan baik dalam mendengarkan keluhan masyarakat dan memberikan inovasi baru lagi terkait pengaduan masyarakat agar masyarakat lebih dimudahkan lagi.

Dimensi Ketepatan, dalam indikator ini dapat dilihat dari kesesuaian kebijakan dalam mencapai tujuannya pada indikator ini dapat dikatakan baik karena program E-klampid sangat sesuai kebutuhan Dispendukcapil dan masyarakat diamana dengan adanya program ini pegawai dispendukcapil sangat dimudahkan terkait penertiban administrasi kependudukan begitupun masyarakat juga merasa dimudahkan dalam pembuatan dokumen penting kependudukan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis dapat ditarik kesimpulan terkait evaluasi penerapan progam E-Klampid dalam meningkatkan masyarakat sadar Administrasi kependudukan dapat dikatakan baik . akan tetapi masih ada beberapa indikator yang tidak sesuai dan bisa dikatakan cukup . hal itu disebabkan saat peneliti melihat dan mengambil data di lapangan ternyata ada beberapa ketidaksesuaian dengan apa yang menjadi tujuan Program E-KLAMPID ini merupakan program yang menjadi tujuan memudahkannya pengurusan administrasi kependudukan dengan memberikannya suatu efisiensi dan efektifitas dalam pengerjaannya. Tujuan pemerintah dalam program E-KLAMPID ini adalah dapat meningkatkan masyarakat sadar dan tertib akan administrasi kependudukan.

Pelayanan yang sudah diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya beserta naungannya seperti kelurahan , kecamatan sudah baik dalam memberikan layanan pengurusan surat kependudukan. Saran yang dapat diinformasikan peneliti terhadap hasil penelitian adalah meningkatkan dan mempertahankan layanan surat kependudukan dan Memberikan soialisasi secara berkala kepada remaja atau milenial dapat dimulai dari bangku sekolah SMA sehingga dapat memberikan bekal ilmu terkait pentingnya tertib administrasi kependudukan dan tidak bergantung kepada orangtua dan dapat juga mensupport orang tuanya dalam pengurusan administrasi kependudukan mengimngat pada program ini semua layanan dilakukan secara digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Tarantika, H. V. (2022). *EVALUASI LAYANAN KAWIN, LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG (KLAMPID) PADA DINAS*. 1125-1127.
- Duhita, (2018). *Inovasi produk e-klampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kota Surabaya* . Surabaya . repository unair
- Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.