

**EFEKTIVITAS E-KIOS
DALAM PENDAFTARAN IZIN PINDAH DATANG PENDUDUK
ANTAR KABUPATEN/KOTA DI KECAMATAN GENTENG
KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR**

Rendy Fadila Ajiputra

ASN Pemerintah Provinsi Jawa Barat
rendyfadila93@gmail.com

ABSTRACT

In 2015, Government of Surabaya has acted Surabaya's Mayor Regulations Number 42 of 2011 about E-kios of residency administration. E-Kios machine had poured onto Surabaya's Mayor Regulation Number 5 of 2013 about Utilization Guidelines of Technology and Information in Implementation of Local Government. E-Kios is a population information integrated system that looks like ATM machine, equipped with touchscreen, keyboard, scanner and printer, placed into several districts in Surabaya. The effectiveness of E-Kios is motivated by the number of Surabaya residents who are reluctant to manage their residency documents, especially move and come permission because they are busy working. They usually intended to manage residency documents if really needed, so e-kios purposed to invite people as soon as possible to take care of their residency documents. Meanwhile, the purpose of this research is for understands effectiveness of e-kios towards registration of move and come permissions between cities in Genteng District, Surabaya, whatever its constraints and all efforts have to get over it. The author used qualitative descriptive research method with inductive approach. From this research result concluded that; the effectiveness of e-kios towards registration of move and come permission in Genteng District, Surabaya has been implemented well, proved by the increasing number of published Surabaya residents move and come permission. Founded constraints which are errors in data verification, people did not know yet about how to use e-kios, numerous machines broken, slowly internet networks, and many more.

Keywords: *Effectiveness, Residency Administration, Information System*

ABSTRAK

Pada tahun 2015 Pemerintah Kota Surabaya mengimplementasikan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 yaitu tentang e-kios dalam administrasi kependudukan. Alat e-kios selanjutnya dituangkan dalam peraturan Walikota Surabaya nomor 5 tahun 2013 tentang Pedoman pemanfaatan Teknologi informasi dan komunikasi dalam Penyelenggaraan pemerintah Daerah. E-kios adalah sistem informasi kependudukan terintegrasi berupa e-kios yang bentuknya mirip mesin Anjungan Tunai Mandiri dilengkapi layar touchscreen, keyboard, scanner dan printer yang ditempatkan di kecamatan-kecamatan kota Surabaya.

Efektivitas e-kios dilatarbelakangi oleh masih banyaknya warga Surabaya yang enggan mengurus dokumen kependudukan terutama izin pindah datang penduduk dengan alasan karena sibuk bekerja. Mereka biasanya baru mengurus dokumen tersebut jika saat akan membutuhkan sehingga e-kios ditujukan mengajak masyarakat sesegera mungkin mengurus administrasinya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas e-kios dalam pendaftaran izin pindah datang penduduk antar kabupaten/kota di Kecamatan Genteng Kota Surabaya, apa kendala-

kendalanya dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan efektivitas e-kios tersebut. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa; efektivitas e-kios dalam pendaftaran izin pindah datang penduduk di Kecamatan Genteng Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, terbukti dengan adanya peningkatan dalam penerbitan jumlah izin pindah datang warga Surabaya. Kendalanya antara lain; terjadi kesalahan dalam verifikasi data, warga masih banyak yang belum tahu cara penggunaan e-kios, e-kios banyak yang rusak, jaringan internet sering lamban dan lain-lain.

Kata Kunci: Efektivitas, Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi

PENDAHULUAN

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dituntut selalu memberikan pelayanan berkualitas, transparan dan akuntabel dalam rangka *good governance*. Untuk itu, hadirnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bergerak sangat cepat, sehingga perlu ditanggapi dan dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Masyarakat di dunia termasuk di Indonesia pada masa sekarang ini, tidak terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga masyarakat Indonesia di tuntut untuk menggunakan, mengelola, serta menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut. Salah satu akibat kemajuan teknologi ini menghasilkan produk teknologi yang dapat membantu berbagai aktivitas pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya, terutama dalam aspek pengelolaan dan penyimpanan data dilihat dalam bidang administrasi salah satunya adalah masalah kependudukan.

Sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, kewajiban pemerintah untuk melindungi dan mengakui penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh rakyat Indonesia sebagai penduduk, dilakukan dengan menyelenggarakan administrasi

kependudukan yang secara operasional antara lain berbentuk pencatatan kelahiran, kematian dan pendataan pada setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat. Pemerintah seyogyanya dapat memberikan pelayanan yang prima dalam hal ini biasa disebut dengan pelayanan publik dimana proses pencatatan dan pendataan bagi setiap masyarakat, harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota pemerintahan daerah di Indonesia dan sekaligus kota metropolitan kedua setelah Jakarta, sangat memerlukan data kependudukan yang akurat. Data kependudukan ini memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan dan masyarakat. Ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintahan (kota, kecamatan, kelurahan) menjadi faktor penentu keberhasilan program-program pembangunan. Pada tahun 2014 Pemerintah Kota Surabaya mengimplementasikan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan *electronic government*, yang mana menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Bentuk inovasi tersebut adalah alat pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang bernama *e-kios* yang merupakan penggabungan antara

komputer dan multimedia yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya.

Kios Pelayanan Publik tersebut dilengkapi dengan layar *touchscreen*, *keyboard*, *scanner* dan *printer* untuk mempercepat proses pelayanan. Melalui kios tersebut, warga Surabaya dapat mengakses dengan bahasa Jawa dan Madura, serta melakukan layanan publik secara *online* sehingga tidak perlu mendatangi loket dinas terkait dan memberikan kemudahan bagi pengunjung untuk memperoleh informasi yang lebih jelas, karena penyajian informasinya ditampilkan secara multimedia. E-kios terdiri dari tiga layanan: layanan akta kelahiran, kematian dan pindah datang, layanan kesehatan, serta layanan pendaftaran perizinan. Berdasarkan data BPS Kota Surabaya, diperoleh keterangan bahwa 5% penduduk migran yang belum mendaftarkan status kependudukannya, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1 Persentase Migran

Penduduk Migran	Penduduk Migran Belum Terdaftar
2.548.163 jiwa	144.044 jiwa
Persentase	5%

Sumber: BPS Kota Surabaya, 2010.

Dengan jumlah tersebut, penduduk Surabaya dinilai enggan mendaftarkan administrasi kependudukannya. Ditemukan beberapa masalah awal yang ada di lapangan, yaitu: Koneksi internet yang lamban, jaringan komputer yang sering bermasalah, Alat yang terkadang rusak, Kurangnya partisipasi dari warga untuk mengurus pindah datang dari luar Kota Surabaya dan pindah keluar dari Kota Surabaya, Kurangnya sosialisasi ke warga, Aparatur terkesan lamban dan kurang profesional, dan Aparatur terkadang salah input data pendaftar.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis meneliti sejauh mana efektivitas

e-kios di Kecamatan Genteng sebagai lokasi penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mendiskripsikan tentang sejauh mana Efektivitas *e-kios* dalam pendaftaran izin pindah datang penduduk antar kabupaten/kota di Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
2. Untuk mendiskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas *e-kios* dalam pendaftaran izin pindah datang penduduk antar kabupaten/kota di Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
3. Untuk mendiskripsikan upaya yang dilakukan pemerintah kecamatan untuk mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas *e-kios* dalam pendaftaran izin pindah datang penduduk antar kabupaten/kota di Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Siagian (2003:20) menyatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan berbagai sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau suatu jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Menurut Makmur (2011:6) mengemukakan beberapa unsur dari segi kriteria efektivitas antara lain: Ketepatan penentuan waktu, Ketepatan perhitungan biaya, Ketepatan dalam pengukuran, Ketepatan dalam menentukan pilihan, Ketepatan berpikir, Ketepatan dalam melakukan perintah, Ketepatan dalam menentukan tujuan, dan Ketepatan sasaran. Untuk mengukur hasil penelitian ini, penulis menggunakan kriteria tersebut dengan didasarkan pada kenyataan di lapangan.

Sedangkan *E-kios* dapat dideskripsikan sebagai vending machine informasi yang menjadi kebutuhan publik pada era abad

informasi ini. *E-kios* terdiri dari kategori teknologi: *Information Kios*, *Transaction Kios*, dan *Multimedia Kios*. *E-kios* merupakan suatu fasilitas layanan akses publik yang interaktif (*self-service*) dan terhubung dalam suatu sistem jaringan informasi terkomputerisasi (*Local Area Network/Intranet/ Internet*). Multimedia e-kios atau *Information Kios* diharapkan akan menjadi solusi layanan publik yang tepat pada masa mendatang, untuk memberikan kemudahan akses layanan informasi (*services*), transaksi secara Interactive (*self-service*), *real-time*, *24 hours non-stop*, *accurate*, dan *user friendly (easy to use)*. (Taufik Rachman: taujack@its.ac.id)

Layanan informasi mandiri yang bersifat mandiri ini dapat membantu dalam menyampaikan informasi secara mendetail tentang program program yang ada, dengan *e-kios* ini pula Kantor Kecamatan dapat mensosialisasikan secara menarik dan tersampaikan dengan baik, adapun manfaat *e-kios* atau anjungan informasi bagi kantor pelayanan Kecamatan untuk Meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat karena informasi

lebih mudah diperoleh, Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah dengan adanya transparansi kegiatan pemerintah, Meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat yaitu masyarakat dapat dilayani kapan pun dan dimana pun tanpa memandang jam buka kantor dan bahkan tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan, Tersedianya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat melalui anjungan ini (*e-kios*) sehingga masyarakat dapat mengambil keputusan dengan benar, Hilangnya birokrasi yang selama ini seolah-olah menjadi penghalang bagi masyarakat dalam berhubungan dengan pemerintah sehingga pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien (Moh. Fandika Aqsa: fandikaaqsa@yahoo.co.id).

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Pendaftaran penduduk adalah pencacatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau



Gambar Ilustrasi Anjungan Informasi Terintegrasi

Gambar 1
Ilustrasi Anjungan Informasi Terintegrasi

surat keterangan kependudukan. Sedangkan, Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami oleh penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan/ atau surat Keterangan Kependudukan lainnya yang meliputi pindah datang, perubahan alamat serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Pelayanan pendaftaran penduduk juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, dimana pemerintah wajib mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data dan informasi mengenai kependudukan dan keluarga. Dengan demikian pemerintah maupun pemerintah daerah diwajibkan melakukan suatu terobosan atau membuat suatu cara baru agar masyarakat tertarik dalam membuat data kependudukan, baik dalam hal pembiayaan maupun kemudahan akses pembuatan data kependudukan itu sendiri sehingga masyarakat tidak lagi malas maupun enggan dalam membuat dokumen kependudukan tersebut.

Pelaksanaannya di Kota Surabaya diturunkan melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Berdasarkan Pasal 2 tentang asas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu kemudahan bagi pengguna, tanpa sekat antara satu instansi dengan instansi lain (seamless), keterbukaan dan ketersediaan informasi publik, perlakuan yang sesuai dan adil, dapat dipertanggungjawabkan, dan standarisasi layanan, e-kios harusnya dapat memenuhi semua asas tersebut. *E-kios* sangat mudah untuk di pahami, kemudahan pengoperasian *e-kios* karena memiliki layar yang besar

serta touchscreen sehingga orang awam dengan komputerpun dapat dengan mudah mengoperasikan. Tanpa sekat disini yang dimaksud adalah program yang tidak di khusus kan hanya untuk satu instansi atau dinas, melainkan dapat menampung seluruh dinas yang ada sehingga terjadi sebuah sinkronisasi semua dinas yang ada. Keterbukaan ini merupakan keterbukaan proses pembuatan tanpa ada yang disembunyikan.

METODE PENELITIAN

Peneliti dituntut mempunyai keterampilan-keterampilan untuk mengamati dan memahami masalah yang akan diteliti sehingga perlu adanya metode yang relevan dan tepat agar kegiatan magang tersebut dapat menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan permasalahan. Oleh karena itu untuk mendapatkan data yang relevan dalam penyusunan Laporan Akhir yang berjudul "Efektivitas *e-kios* dalam pendaftaran izin pindah dan datang di Kecamatan Genteng Kota Surabaya" peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti akan mendeskripsikan hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan teori dan peraturan-peraturan yang tertuang pada bagian sebelumnya. Pendekatan induktif berarti metode yang digunakan akan memberikan cara pemecahan suatu masalah berdasarkan fakta-fakta terkait masalah kemudian dibuat kesimpulan umum.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pengembangan pertanyaan diluar pedoman wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih detail. Informan yang diambil oleh peneliti adalah Camat Genteng, Sekretaris Camat Genteng, Kepala Seksi Pemerintahan, Staf Kecamatan yang menangani e-kios, dan perwakilan masyarakat pengguna e-kios yang ditemui peneliti. Selain wawancara, peneliti melakukan observasi di sekitar Kantor

Kecamatan Genteng untuk mengamati keadaan masyarakat sehari-hari ketika menggunakan e-kios, serta interaksinya dengan aparat pemerintah. Dokumentasi disajikan peneliti berupa data tertulis, hasil observasi penelitian dan lampiran wawancara.

Analisis data yang diperoleh menggunakan teknik analisis pohon masalah (*Problem Tree Analysis*). Analisis pohon masalah membahas masalah utama yaitu masih besarnya pendaftaran administrasi kependudukan migran, kemudian dipecah menjadi masalah tentang lambannya pelaksanaan e-kios di Kecamatan Genteng dan aparat pemerintahan yang kurang sosialisasi maupun menginput data ke server pusat. Kegiatan penulis dalam menganalisis data meliputi, mencari sebab dari suatu akibat, memecahkan masalah, dan selanjutnya menarik kesimpulan akhir dari hasil penelitian yang diperoleh.

PEMBAHASAN

Kota Surabaya merupakan ibukota Provinsi Jawa Timur dengan Luas wilayah Kota Surabaya seluruhnya kurang lebih 326,36 km² yang terbagi dalam 31 Kecamatan dan 154 Desa/Kelurahan. Secara administrasi, Pemerintahan Kota Surabaya dikepalai oleh Walikota yang juga membawahi koordinasi atas wilayah administrasi kecamatan yang dikepalai oleh Camat, dan dibantu oleh sejumlah aparatur daerah sebagaimana tampak pada Tabel 2.

Secara khusus, Kecamatan Genteng yang menjadi lokasi penelitian ini memiliki 5 kelurahan dengan 61 RW dan 299 RT yang terdiri dari Kelurahan Embong Kaliasin, Kelurahan Genteng, Kelurahan Ketabang, Kelurahan Kapasari, dan Kelurahan Peneleh. Terletak di pusat Kota Surabaya dengan penduduk yang heterogen sehingga sering timbul permasalahan-permasalahan yang membutuhkan kebijakan tersendiri.

Kecamatan Genteng berusaha untuk mewujudkan upaya pelayanan kepada masyarakat lebih baik meskipun terkendala ketersediaan dan kesiapan SDM maupun dana yang dibutuhkan, serta kondisi sosial masyarakat yang majemuk.

Tabel 2 Sebaran Pegawai Pemerintah Kota Surabaya

Sebaran Pegawai	Jumlah (orang)
Sekretariat Daerah	430
Badan/Setwan	871
Dinas-dinas	4.520
Satpol PP	232
Kantor	17
Kecamatan/Kelurahan	1.939
Lain-lain	12.396
Total	20.405

Sumber: Profil Kota Surabaya, 2014

Berdasarkan data kependudukan bulan Maret 2015 mempunyai penduduk sebanyak 68.610 Jiwa, terdiri dari 33.919 laki-laki dan 34.691 perempuan dan Jumlah KK sebanyak 21.154 Kepala Keluarga. Adapun lokasi Kecamatan Genteng dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Peta Kecamatan Genteng

Efektivitas menurut Makmur ditentukan dari ketepatan penentuan waktu, perhitungan biaya, pengukuran, ketepatan menentukan pilihan, berpikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan menentukan tujuan, dan sasarannya. Dari indikator penentuan waktu, e-kios sudah banyak menghemat waktu yang dihabiskan penduduk ketika mengurus izin pindah datang ke Kecamatan Genteng. Menurut keterangan dari Sekretaris Kecamatan Genteng, kehadiran e-kios sangat menghemat waktu pelayanan, khususnya perizinan pindah datang. Di dalam mesin e-kios tersebut juga disediakan pelayanan jenis lain diluar perizinan pindah datang, diantaranya permintaan akta kelahiran, permintaan akta kemarian, dan administrasi kependudukan lainnya. Keterangan yang didapatkan dari Pak Sukirman selaku pengelola mesin e-kios di Kecamatan Genteng juga sama, waktu yang digunakan menjadi lebih singkat apabila penduduk yang sudah mengerti penggunaan mesin tersebut.

Ketika penduduk yang belum mengerti penggunaan mesin e-kios diarahkan untuk mengurus lewat mesin tersebut, yang terjadi justru memanggil pengelola untuk membantu penduduk. Inilah yang menjadi kekurangan e-kios dimana masih kurangnya sosialisasi penggunaan e-kios bagi penduduk yang akan mengurus administrasi kependudukan di kantor kecamatan. Indikator kedua dari ketepatan perhitungan biaya dimana tidak ada kekurangan dana sampai kegiatan terselesaikan. Hal ini mengalami kendala pada praktiknya di Kecamatan Genteng, sebagaimana keterangan yang disampaikan oleh Camat Genteng bahwa dana perawatan mesin e-kios yang digunakan masih sedikit sehingga pengelola alat tersebut memperbaiki seadanya saja. Namun dalam rangka biaya yang dikeluarkan untuk menerbitkan perizinan pindah datang sendiri sangat menghemat biaya. Pemerintah melalui Kecamatan Genteng

tidak memungut biaya sama sekali untuk pelayanan perizinan melalui e-kios, ditambah lagi dengan penghematan waktu yang dilalui menjadi sangat singkat.

Indikator ketiga berkaitan dengan ketepatan dalam pengukuran yang dilihat berdasarkan ukuran-ukuran yang sudah ditetapkan ketika memulai sebuah kegiatan. Jika dilihat dari kegiatan penerbitan izin pindah datang di Kecamatan Genteng sendiri, pengukuran dilakukan berdasarkan banyaknya penduduk yang melakukan pelayanan dengan e-kios. Sesuai dengan hasil observasi peneliti, setiap hari ada kurang lebih 7 sampai dengan 10 penduduk yang menggunakan alat e-kios. Secara khusus terhadap perizinan pindah datang tidak menentu ada yang datang sehingga tidak dapat diukur secara pasti setiap harinya. Dengan jumlah hari kerja di Pemerintah Kota Surabaya selama 6 hari, yaitu dari Senin sampai dengan hari Sabtu, pelayanan Kantor Kecamatan Genteng tetap dibuka seperti biasa tanpa ada pengecualian apapun. Berikut adalah tabel pengamatan terhadap penduduk yang melakukan pelayanan pada e-kios Kecamatan Genteng:

Tabel 3 Pemohon Pelayanan di Kecamatan Genteng

MINGGU KE-	PEMOHON MELALUI E-KIOS	PEMOHON MANUAL
1	42	175
2	39	160
3	46	181
4	41	124
Total	168	640

Sumber: Hasil Observasi Penulis, 2017

Jika dilihat dari tabel di atas, rata-rata pemohon pelayanan secara umum dengan menggunakan alat e-kios sebanyak 7 orang yang meminta pelayanan baik itu akta kelahiran, kematian, maupun pindah datang ataupun KTP. Sedangkan untuk kategori perizinan pindah datang sendiri terpantau

sedikit, artinya setiap hari tidak menentu ada yang memohon perizinan pindah datang. Selama observasi, tercatat hanya 4 orang yang menggunakan alat e-kios untuk perizinan pindah datang. Ada 2 kepala keluarga yang mengajukan datang ke Kecamatan Genteng, sedangkan 2 lainnya pindah ke kecamatan lain. Dengan jumlah tersebut, pengukuran yang ditentukan sesuai indikator efektivitas Makmur sudah tergolong baik, meskipun belum ada tolok ukur langsung dari pihak kecamatan sendiri.

Indikator selanjutnya adalah ketepatan dalam menentukan pilihan yang dilihat dari kebutuhan atau keinginan berupa tindakan yang dilakukan agar efektif. Berdasarkan jumlah pemohon lewat alat e-kios di atas, angka tersebut jauh lebih rendah dibandingkan pemohon yang datang meja pelayanan kantor kecamatan, bahkan sampai 3 kali lebih rendah. Ini menunjukkan bahwa masih banyak penduduk yang belum memilih menggunakan e-kios dibandingkan cara biasa. Setelah penelitian, didapatkan informasi bahwa sebagian besar masyarakat belum mengetahui alat e-kios dan penggunaannya sehingga langsung menuju meja pelayanan biasa. Di sisi lain, e-kios justru hadir untuk semakin memudahkan pelayanan dan tidak antri ketika meminta administrasi kependudukan di kantor kecamatan.

Berdasarkan keterangan Sekretaris Kecamatan Genteng, kecamatan sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanggil seluruh lurah, bahkan sampai ketua RW di lingkungan Kecamatan Genteng. Sesuai dengan instruksi Walikota Surabaya juga, seluruh kecamatan serentak memanfaatkan e-kios di setiap kantor untuk memudahkan pelayanan administrasi penduduk. Namun nyatanya, penduduk memilih untuk menuju meja pelayanan kantor kecamatan dan tidak menggunakan e-kios. Menurut pendapat sekretaris kecamatan

sendiri, alasannya adalah ketua RW yang dipanggil sosialisasi sudah berusia lanjut dan tidak dapat langsung menerapkan alat e-kios di daerahnya masing-masing. Oleh karena itu, penduduk yang berada di bawahnya menjadi lamban dalam menggunakan alat e-kios yang ada ketika mengurus administrasi kependudukan.

Ketepatan berpikir merupakan indikator selanjutnya yang membahas tentang berbagai aspek kehidupan yang baik bagi diri sendiri dan alam semesta yang memberi pengaruh positif atau negatif. Dari segi ketepatan berpikir, alat e-kios sangat memberi kemudahan bagi penduduk untuk mengurus perizinan. Menurut pengelola alat e-kios di Kecamatan Genteng, jika pemohon dapat memanfaatkan e-kios dengan tepat maka waktu yang dibutuhkan untuk memproses tidak sampai 5 menit. Selain itu, lebih menghemat konsumsi kertas karena langsung terhubung dengan *server* Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, dan tidak perlu antri ataupun berhadapan dengan meja kantor pelayanan di kecamatan. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan tersebut, seharusnya penduduk dapat mempertimbangkan pilihan mana yang lebih baik untuk mengurus izin kependudukan.

Indikator ketepatan dalam melakukan perintah menurut Makmur dilihat dari keberhasilan aktivitas organisasi dipengaruhi oleh pimpinan, salah satunya memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami. Camat Genteng sendiri sudah melakukan instruksi Walikota Surabaya tentang kewajiban penggunaan alat e-kios dalam pengurusan perizinan kependudukan dan catatan sipil. Menurut keterangan Camat Genteng, aparat yang berada dibawah kepemimpinannya sudah mengerti tentang pengoperasian e-kios sehingga mampu membantu penduduk yang memohon pelayanan. Satu hal yang disayangkan dari implementasi penggunaan e-kios sendiri adalah masih banyak warga

yang belum mengerti untuk menggunakan teknologi informasi, tidak menutup soal alat e-kios saja, tetapi pelayanan pemerintahan yang menggunakan situs maupun alat serupa di setiap kantor pelayanan lainnya.

Camat Genteng menambahkan bahwa pihaknya sudah sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan e-kios di kantor kecamatannya, baik itu kepada lurah maupun ketua RW. Terkadang pihak kecamatan memaksa penduduk yang memohon pelayanan administrasi kependudukan untuk melewati mesin e-kios terlebih dahulu sebelum menuju meja pelayanan (*front desk*). Jika dipantau pemohon mengalami kesulitan, pengelola e-kios baru turun tangan dan mengarahkan pemohon dalam menyelesaikan prosesnya. Untuk itulah seluruh aparatur yang berada di bawah kepemimpinan Camat Genteng harus mengerti pengoperasian alat e-kios dalam pelaksanaannya. Dengan langkah tadi diharapkan semakin banyak penduduk yang mengerti penggunaannya dan dapat meneruskan kepada tetangga ataupun penduduk lain yang membutuhkan.

Ketepatan dalam menentukan tujuan adalah indikator berikutnya yang berarti sebuah organisasi akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dituangkan dalam sebuah dokumen dan sifatnya strategik sehingga menjadi sebuah pedoman pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Genteng sudah menetapkan tujuan organisasi yaitu "Kecamatan Genteng *Smart Service*" yang terbagi menjadi 2 dimensi visi dan 6 misi (Renja Kecamatan Genteng, 2016):

"1) Dimensi kedalam (internal pemerintah kecamatan) adalah Profesional dalam melayani masyarakat dengan cara meningkatkan sumber daya manusia, yang memiliki loyalitas dan integritas yang tinggi.

2) Dimensi keluar (eksternal pemerintah kecamatan) adalah menjadikan aparatur yang mampu memberikan layanan yang prima kepada masyarakat.

Misi SKPD Kecamatan Genteng :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Meningkatkan kompetensi kader di wilayah Kecamatan Genteng dalam rangka menghadapi globalisasi;
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat yang taat hukum;
4. Memberdayakan masyarakat berwawasan lingkungan;
5. Mewujudkan database pemberdayaan masyarakat yang terintegrasi dan komprehensif;
6. Mewujudkan perekonomian masyarakat yang berdaya saing global."

Berdasarkan visi misi Kecamatan Genteng di atas, implementasi pengoperasian alat e-kios sudah dilaksanakan dan diupayakan semaksimal mungkin supaya penduduk mampu menggunakannya. Dalam beberapa kesempatan memang ditemui kendala seperti lambannya koneksi internet yang menghubungkan ke *server* maupun kerusakan alat yang tiba-tiba. Namun hal tersebut tidak menyurutkan kinerja Kecamatan Genteng dalam mewujudkan visi-misi yang sudah ditentukan. Kekurangan dalam hal penentuan visi-misi kecamatan adalah belum adanya rencana yang bersifat strategik, artinya sudah ada tolok ukur maupun standar yang ditentukan ketika menetapkan sebuah program kegiatan. Ini sekaligus menjadi masukan bagi Kecamatan Genteng supaya lebih rinci lagi dalam menyusun rencana kerja dalam kurun waktu periode kerja selama satu tahun.

Indikator terakhir adalah ketepatan sasaran yang ditetapkan secara individu ataupun ditetapkan oleh organisasi sebenarnya

sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Berdasarkan keterangan Kepala Seksi Pemerintahan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi target dimana sudah ada peningkatan penggunaan e-kios sejak pertama diberlakukan. Pada awal beroperasinya alat e-kios di tahun 2016, hanya ada 2-3 orang yang dapat menggunakannya untuk pelayanan administrasi kependudukan. Semakin lama semakin banyak penduduk yang meminta pelayanan sampai dengan 7 orang rata-rata setiap hari. Ini menunjukkan adanya kemajuan dalam hal efektivitas indikator ketepatan sasaran. Kecamatan Genteng terus-menerus menggenjot upaya-upaya yang dapat dilakukan kepada masyarakat agar semakin banyak yang memahami pengoperasionalan alat e-kios dan memudahkan pelayanan bagi mereka sendiri.

Dari sepuluh indikator yang ditetapkan oleh Makmur untuk mengukur efektivitas e-kios dalam pendaftaran izin pindah datang di Kecamatan Genteng Kota Surabaya, tujuh diantaranya sudah terpenuhi, sedangkan tiga sisanya belum termasuk baik. Ini berarti pemanfaatan e-kios sudah dapat dikatakan efektif secara pelaksanaannya di lapangan meskipun masih menemui sejumlah kendala yang bervariasi. Berbagai upaya juga terus dilakukan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada, baik itu dari sisi Kecamatan Genteng sendiri maupun yang bersifat teknis dan di luar kapasitas sumber daya manusia. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa kendala yang ditemui antara lain koneksi internet yang sering melambat, kerusakan alat e-kios yang tiba-tiba, hingga kesalahan servernya sendiri.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah efektivitas e-kios sudah dapat dikatakan memenuhi standar pelayanan minimal, hanya saja untuk sarana dan prasarana

masih perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Selain sarana dan prasarana juga diperlukan peningkatan kualitas pelayan teknis operator untuk dapat mempercepat penyelesaian pelayanan. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas E-kios dalam pendaftaran izin pindah datang penduduk antar kabupaten/kota di Kecamatan Genteng Kota Surabaya yaitu terbatasnya sarana dan prasarana pendukung pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang efektif dan kurangnya Sumber Daya Manusia PNS sebagai pelaksana teknis kebijakan serta kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia yang terampil dalam pengelolaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

SARAN

Saran yang dapat diberikan berupa Sosialisasi mengenai e-kios harus dilaksanakan secara terstruktur sesuai dengan proses sosialisasi yang baik, Perawatan terhadap sumber daya peralatan harus menjadi perhatian utama, Pemberian tugas bantuan di kecamatan - kecamatan agar memiliki pegawai yang ditugaskan untuk membantu pengoperasionalisasi e-kios di kecamatan tersebut, dan Pendirian UPTD yang menangani khusus kependudukan dan pencatatan sipil sehingga tidak terjadi penumpukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Auerbach, Carl. F. dan Louise B. Silverstein. 2003. *Qualitative Data An Introduction to Coding and Analysis*. New York: New York University Press
- Berg. 2001. *Qualitative research methods for the social sciences*. United States of America: Pearson

- Bloor, Michael dan Fiona Wood. 2006. *Keywords in Qualitative Methods*. London: SAGE Publications Ltd
- Denscombe, Martyn. 2010. *The Good Research Guide: For Small – Scale Sosial Research Projects*. New York: McGraw – Hill
- Duffy, Gace L., Scott A. Laman, Pradip Mehta, Goving Ramu, Natalia Scriabina, dan Keith Wagoner. 2012. *Beyond The Basics: Seven New Quality Tools Help Innovate, Communicate, and Plan*. [Http://www.Asqqm.org/resourcesmodule/download_resource/id/881/](http://www.Asqqm.org/resourcesmodule/download_resource/id/881/)
- Have, Paul Ten. 2004. *Understanding Qualitative Research Design and Ethnomethodology*. London: Sage Publication Ltd.
- Henn, Matt dkk. 2006. *A Short Introduction to Social Research*. London: Sage Publications
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV.Mandar Maju
- Lupiyoadi, Hamdani 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Makmur. 2011. *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Remaja Rosida Karya
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPNx
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara
- _____. 2008. *Modul Pola Kerja Terpadu*. Lembaga Administrasi Negara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction, prinsip-prinsip dasar agar pelayanan publik lebih berorientasi pada kepuasan dan kepentingan masyarakat*. Bandung: Alumni
- Neuman. 2006. *Sosial Research Methods: qualitative and quantitative approach-6th edition*. United States of America: Pearson
- Scarvada, A.J., Tatiana Bouzdine-Chameeva, Susan Meyer Goldstein, Julie M.Hays, Arthur V. Hill. 2004. *A Review of the Causal Mapping Practice and Research Literature*. Second World Conference on POM and 15th Annual POM Conference, Cancun, Mexico, April 30 – May 3, 2004
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandiri Maju
- Siagian, Sondang. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Silverman, Steven N. dan Lori L. Silverman.1994. *Using Total Quality Tools for Marketing Research: A Qualitative Approach for Collecting, Organizing, and Analyzing Verbal Response Data*. <http://www.epiheirimatikotika.gr/elibrary/marketresearch/using tools for marketing research.pdf>
- Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti, *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*, Yayasan Bina Profesi Mandiri, Bandung, 2011
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Depok: CV Citra Utama
- Winarno, 2012. *Teori Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo

Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

Rencana Kerja SKPD Kecamatan Genteng Tahun 2016

Bahan Internet

<http://www.soreangonline.com/2016/08/30/menpan-rbpenyelenggara-publik-jangan-berikan-pelayanan-yang-berbelit-belit.html>

<http://pemerintah.net/pemkot-surabaya-buka-kios-pelayanan-publik/Surabaya.go.id,2016>

<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/11963/melihat-e-kios-mesin-layanan-publik-berbasis-teknologi-informasi/>

Taufik Rachman: taujack@its.ac.id

Moh. Fandika Aqsa: fandikaaqsa@yahoo.co.id

<http://catatankuliahpraja.blogspot.com/2011/03/sistem-dan-prosedur-pendaftaran.html?m=1>