

## Evaluasi Digitalisasi Layanan Aplikasi ‘Lontong Balap’ di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Priyanka Marsha Almeyra<sup>1</sup> dan Firman F<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Terbuka

<sup>2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Email: marshalmeyra@gmail.com



### INFO ARTIKEL

#### Research Article

#### Kata Kunci:

Digitalization, Effectiveness, Public Service, Digital Transformation.

#### Article History

Dikirim : 20 Desember 2024

Diterima: 7 Januari 2025

Dipublikasi: 25 Februari 2025

### ABSTRAK

*This study aims to evaluate the effectiveness of digitalized population administration services through the ‘Lontong Balap’ applications implemented by the Surabaya City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil). The research uses a descriptive qualitative method with an approach based on public service theory, service effectiveness theory, and government digital transformation theory. The findings show that both applications have positively impacted the efficiency and accessibility of population administration services in Surabaya. This aligns with the principles of digitalizing public services, emphasizing convenience, speed, and transparency. However, the study also identifies challenges, such as difficulties faced by the elderly in accessing digital services. Infrastructure factors also present significant barriers, particularly regarding internet network availability and skilled human resources to operate the digital system. Therefore, enhancing staff training and strengthening digital infrastructure at the sub-district level are necessary to ensure smooth application operations.*

## Pendahuluan

Tulisan ini akan mengkaji tentang evaluasi digitalisasi layanan salah satu aplikasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (yang selanjutnya disingkat menjadi Dispendukcapil), yang bernama ‘Lontong Balap’. Ini berkaitan dengan dorongan sektor pemerintahan untuk melakukan suatu perubahan digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Pemerintah Indonesia, melalui agenda reformasi birokrasi dan penerapan *e-Government*, mendorong seluruh instansi pemerintah termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi secara digital. Digitalisasi layanan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses.

Perubahan zaman menuntut birokrasi untuk tidak hanya berjalan secara prosedural, tetapi juga bertransformasi menjadi entitas yang proaktif dan responsif terhadap kebutuhan

masyarakat. Salah satu pergeseran yang paling signifikan adalah digitalisasi layanan publik, terutama di sektor administrasi kependudukan yang memiliki kaitan langsung dengan hak dasar warga negara. Layanan seperti pengurusan akta kematian, perubahan nama, dan legalisasi dokumen, kini dituntut untuk dilakukan dengan cepat, transparan, dan efisien. Inovasi ini sejalan dengan tuntutan era digital dan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan. Namun, di balik berbagai inovasi tersebut, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi layanan digital, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, ketimpangan akses teknologi di beberapa wilayah, dan kualitas respons layanan daring yang belum merata.

Kota Surabaya sebagai pusat pertumbuhan ekonomi terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah penduduk lebih dari 3 juta jiwa (BPS Surabaya, 2023), menghadapi tantangan besar dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan kepadatan dan dinamika penduduk yang tinggi, birokrasi dihadapkan pada tekanan untuk bekerja lebih cepat, tepat, dan melayani dengan kualitas yang setara bagi semua warga. Menjawab tantangan ini, Dispendukcapil Kota Surabaya menggagas sebuah inovasi berbasis digital bernama Lontong Balap, akronim dari Layanan *Online* Terpadu *One Gate System*. Melalui inovasi ini, proses pengurusan layanan hukum administrasi seperti pengesahan nama dan akta kematian tidak lagi memerlukan kehadiran fisik pemohon di pengadilan. Sebaliknya, seluruh prosedur bisa dilakukan secara daring dengan mengintegrasikan layanan Dispendukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya. Warga cukup mengajukan permohonan lewat aplikasi, dan dalam waktu 1x24 jam, layanan diupayakan selesai sepenuhnya. Hal ini mencerminkan pergeseran paradigma dari birokrasi yang prosedural ke arah birokrasi yang berorientasi hasil dan kecepatan.

Menurut Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, *“Kalau tidak selesai dalam 1x24 jam, masyarakat bisa dapat kompensasi Rp50 ribu per jam dari keterlambatan layanan. Kami ingin menanamkan rasa tanggung jawab dan malu kalau pelayanan lambat”* (Kemenpan.go.id, 2023). Pernyataan ini tidak hanya menunjukkan upaya menjamin kepastian layanan, tetapi juga menunjukkan bagaimana pemerintah daerah mulai menerapkan prinsip-prinsip efisiensi dalam manajemen pelayanan publik. Secara teoritik, pendekatan ini selaras dengan pemikiran Dwiyanto (2021), bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip aksesibilitas, kecepatan, kejelasan prosedur, serta kepuasan masyarakat. Konsep ini menekankan bahwa birokrasi modern harus mampu mengakomodasi kebutuhan publik yang dinamis dan menuntut

layanan yang mudah diakses, terutama dengan dukungan teknologi. Dalam konteks Lontong Balap, aksesibilitas ditingkatkan melalui sistem digital, kecepatan ditunjukkan dari target waktu penyelesaian, dan kepuasan menjadi indikator utama keberhasilan inovasi.

Lebih jauh, efisiensi pelayanan seperti ini juga memiliki korelasi dengan teori efisiensi organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1977), yang menilai efisiensi bukan hanya dari keberhasilan mencapai tujuan, tetapi dari seberapa besar output yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan. Dalam kasus Lontong Balap, efisiensi dapat ditinjau dari aspek kecepatan pelayanan, pengurangan beban kerja fisik, percepatan alur pengambilan keputusan, dan meningkatnya jumlah layanan yang bisa diselesaikan dalam waktu singkat. Transformasi tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi bagian dari proses transformasi digital sektor publik, di mana teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi turut mengubah pola pikir birokrasi itu sendiri. Perubahan ini mencerminkan pergeseran dari pendekatan konvensional menuju birokrasi digital yang adaptif, kolaboratif, dan terintegrasi lintas institusi. Pemerintah Kota Surabaya telah membuktikan kemampuannya dalam menghadirkan inovasi semacam ini, terbukti dari capaian sebagai kota dengan nilai Indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) tertinggi tahun 2023 untuk kategori kota, yakni 4,49 dari skala 5 (Kemenpan RB, 2023).

Namun demikian, efektivitas dari program ini tidak dapat semata-mata diukur dari sisi pemerintah. Pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan tetap menjadi tolak ukur paling otentik. Dalam salah satu testimoni dari warga Surabaya yang dikutip oleh Dispendukcapil (2024), pemohon layanan menyatakan bahwa *“Secara proses sudah lebih cepat, tapi kadang informasi teknisnya masih kurang jelas dan harus tanya-tanya dulu.”* Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital telah berjalan, elemen kejelasan prosedur dan literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan. Dalam realitasnya, efisiensi sistem tidak hanya diukur dari sisi teknis atau target kinerja birokrasi, tetapi juga dari kemampuan layanan untuk adaptif terhadap ragam kondisi sosial masyarakat. Ketika teknologi diperkenalkan, bukan hanya sistem internal birokrasi yang perlu disesuaikan, tetapi juga pemahaman masyarakat terhadap prosedur baru, kesiapan infrastruktur pendukung, serta komitmen aparat pelaksana untuk terus memperbaiki mutu pelayanan.

Dalam konteks inilah penting dilakukan evaluasi terhadap digitalisasi layanan Lontong Balap, bukan hanya dari sisi kecepatan dan aksesibilitas layanan, tetapi juga dalam hal

akuntabilitas, efektivitas penyampaian layanan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama. Penelitian ini akan menyoroti bagaimana kebijakan digitalisasi dalam praktiknya berjalan, apakah mampu memenuhi harapan efisiensi dan kenyamanan bagi warga, ataukah justru menimbulkan tantangan baru dalam pelaksanaannya.

Sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik, Lontong Balap telah menunjukkan semangat birokrasi modern yang bersandar pada efisiensi, teknologi, dan kepuasan warga. Namun di sisi lain, evaluasi tetap diperlukan agar program ini tidak berhenti pada pencapaian administratif semata, melainkan mampu terus beradaptasi dan memberikan layanan yang benar-benar berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, keberhasilan digitalisasi layanan bukan hanya tentang berfungsinya sistem, tetapi sejauh mana masyarakat merasa dilayani secara bermartabat, cepat, dan tuntas.

Dari uraian sebagaimana latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan dibahas mengenai evaluasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Surabaya.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara faktual mengenai efisiensi digitalisasi layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengevaluasi pelaksanaan suatu program atau kebijakan berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Lokasi dan waktu penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta melalui pengamatan terhadap media digital resmi yang digunakan untuk layanan kependudukan, dan informasi dari artikel *online*. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan Agustus hingga Desember 2023.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumentasi, yaitu mengumpulkan data sekunder dari dokumen resmi seperti laporan kinerja tahunan, profil layanan digital Dispendukcapil Kota Surabaya, SOP pelayanan, serta data pengguna layanan digital. Selanjutnya, dengan teknik wawancara, yaitu pengumpulan data secara langsung melalui wawancara dengan pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya serta

beberapa masyarakat yang telah menggunakan layanan digital tersebut. Kemudian, dengan teknik observasi, yaitu pengamatan terhadap proses penggunaan layanan digital, termasuk akses layanan melalui *website* atau aplikasi, dan waktu penyelesaian layanan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Efisiensi Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan yang Diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

Dalam upaya meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya telah mengembangkan aplikasi digital bernama Lontong Balap. Lontong Balap merupakan bentuk inovasi dari sistem pelayanan publik yang menggunakan pendekatan terpadu melalui satu pintu (*one gate system*), dengan tujuan utama mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi (Putra, 2024). Dwi dalam Ardilestanto (2020) menjelaskan bahwa sistem pelayanan satu pintu merupakan salah satu strategi pemerintah untuk menciptakan layanan publik yang lebih berkualitas dan terkoordinasi. Inovasi ini bahkan telah berhasil masuk dalam jajaran Top 30 pada ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 ([surabaya.go.id](http://surabaya.go.id)). Aplikasi ini merupakan terobosan teknologi yang berfungsi untuk memfasilitasi berbagai layanan kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, serta pengurusan dokumen yang rusak maupun hilang. Inovasi ini secara langsung mereduksi kebutuhan masyarakat untuk datang secara fisik ke kantor pelayanan, sehingga mendorong proses pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan adaptif terhadap tantangan era digital.

Untuk mendukung pelaksanaan program Lontong Balap, dibentuklah Tim Layanan *Online* berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Surabaya Nomor 188.45/65/436/1/2/2022. Tim ini terdiri dari gabungan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) bersama dengan pihak Pengadilan Negeri Surabaya. Dalam operasionalnya, tim ini mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, yakni SOP Pelayanan Lontong Balap Nomor 065/6251/436.7.13/2021.

Program Lontong Balap mencakup 14 jenis layanan administrasi kependudukan yang dapat diajukan masyarakat, yaitu:

- (1) *perubahan nama dalam akta perkawinan,*
- (2) *perubahan nama dalam akta perceraian,*

- (3) perubahan nama dalam akta kelahiran,
- (4) koreksi tempat dan tanggal lahir dalam akta kelahiran,
- (5) perubahan jenis kelamin dalam akta kelahiran,
- (6) koreksi nama orang tua dalam akta kelahiran,
- (7) perubahan nama dalam akta pengesahan anak
- (8) perubahan nama dalam akta pengakuan anak,
- (9) pengakuan dalam pengangkatan anak,
- (10) pengesahan kematian bagi warga yang tidak memiliki dokumen atau keterangan resmi kematian,
- (11) pembuatan akta kematian bagi orang yang hilang atau meninggal tetapi jenazahnya tidak ditemukan,
- (12) pengesahan anak,
- (13) pembaruan biodata akibat NIK ganda, dan
- (14) permohonan penetapan bahwa dua identitas merujuk pada orang yang sama

Inovasi program Lontong Balap telah melalui tahap uji coba pada tahun 2020 dan resmi diluncurkan pada tahun 2021. Sejak peluncurannya, program ini telah menyelenggarakan sejumlah sidang yang dilaksanakan dalam beberapa periode, sampai dengan 2024 rinciannya sebagai berikut:

Gambar 3.1.1 Jumlah Pemohon Sidang Permohonan Keseluruhan Lontong Balap

Tahun	Jumlah Sidang	Jumlah Pemohon
2020	2	11
2021	9	181
2022	17	387
2023	18	587
2024	8	195
Total	54	1.361

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya, 2024

Berdasarkan hasil observasi dan studi dokumen, penerapan layanan digital melalui aplikasi Lontong Balap menunjukkan hasil yang cukup efisien, terutama jika dianalisis melalui lima indikator utama, yakni kecepatan layanan, aksesibilitas layanan, kemudahan

penggunaan, kepuasan masyarakat, serta transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Pertama, dari segi kecepatan layanan, digitalisasi telah mempersingkat waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Sebelumnya, pengurusan dokumen seperti akta lahir atau KK dapat memakan waktu beberapa hari karena antrean dan proses administratif yang panjang. Namun, dengan aplikasi digital, pengguna dapat mengunggah dokumen persyaratan dan mengisi formulir daring hanya dalam hitungan menit, dan hasilnya dapat dikirim melalui email atau diunduh secara mandiri. Hal ini sejalan dengan teori efisiensi organisasi dari Richard M. Steers (1977), yang menyatakan bahwa efisiensi suatu layanan publik dapat dilihat dari output pelayanan yang dihasilkan. Dalam konteks ini, digitalisasi berhasil memangkas proses birokrasi yang sebelumnya memakan waktu lebih lama. Hal ini selaras dengan penjelasan Vivid Yuni Triningsih, S.H., selaku Ketua Tim Kerja yang menangani urusan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak, dan Kewarganegaraan. Beliau menyampaikan bahwa:

*“Kelebihan program ini tampak dari kebaruan. Selain itu, terdapat efisiensi waktu yang signifikan karena pemohon tidak perlu bolak-balik ke Pengadilan Negeri maupun Dispendukcapil hanya untuk memperoleh dokumen pelayanan.”* (Wawancara, 25 Agustus 2023).

Warga Surabaya juga merasakan manfaat dari efisiensi pelayanan yang diberikan oleh program ini. Salah satunya adalah Dimas Purna Cipta dalam klasifikasi perkara Permohonan Perubahan Nama di Akta Kelahiran pada Sidang Permohonan 21 Oktober 2022 dilaksanakan di Gedung Siola, Surabaya, yang telah mengakses layanan Lontong Balap. Ia menyampaikan:

*“Pas hari pelaksanaan sidang, prosesnya cepat, langsung bisa dapat berkas untuk perubahan nama yang terbaru.”* (Wawancara, 21 Oktober 2022)

Dengan demikian, meskipun jadwal sidang penetapan memerlukan waktu tunggu yang cukup panjang akibat tingginya jumlah permohonan yang masuk, proses pelayanan saat sidang berlangsung tetap dinilai efisien dan cepat oleh masyarakat.

Kedua, dari sisi aksesibilitas layanan, aplikasi Lontong Balap dapat diakses oleh masyarakat luas melalui perangkat ponsel pintar yang terhubung dengan internet. Layanan ini dirancang untuk inklusif, mencakup berbagai kelompok usia dengan tampilan antarmuka yang sederhana. Namun, terdapat tantangan bagi masyarakat lansia atau yang kurang melek teknologi, yang masih membutuhkan pendampingan. Meskipun begitu,

secara umum tingkat aksesibilitas meningkat karena layanan kini dapat diakses tanpa hambatan geografis dan waktu. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik modern yang dijelaskan dalam Buku Manajemen Pelayanan Umum Universitas Terbuka (2022), bahwa pelayanan publik harus dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat secara adil dan tanpa diskriminasi.

Ketiga, kemudahan penggunaan atau *user-friendliness* juga menjadi aspek penting dalam mengevaluasi efisiensi layanan digital. Hasil wawancara dengan beberapa pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini cukup mudah digunakan karena panduan penggunaan disediakan dengan jelas, dan proses unggah dokumen atau pengisian data tidak memerlukan pengetahuan teknis yang tinggi. Seperti yang diungkapkan oleh Tunik Miftachurroifah pada perkara Permohonan Perubahan Tahun di Akta Kematian, beliau menyatakan:

*“Tidak perlu harus bolak-balik ke Pengadilan Negeri (PN), cukup buka pakai aplikasi lalu ada panduan nya juga berkas apa yang harus diisi.” (Wawancara, 25 November 2022)*

Menu navigasi dirancang dengan bahasa yang sederhana dan format yang intuitif, sehingga memperkecil kemungkinan kesalahan input data oleh pengguna. Hal ini mencerminkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, sebagaimana disebutkan oleh Steers (1977) bahwa organisasi yang efisien adalah yang mampu menyesuaikan proses pelayanannya dengan perubahan lingkungan dan ekspektasi masyarakat.

Keempat, kepuasan masyarakat terhadap layanan digital yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya tergolong cukup tinggi. Dari data laporan kinerja yang tersedia, diketahui bahwa jumlah pengaduan masyarakat terhadap layanan manual mengalami penurunan sejak implementasi sistem digital. Masyarakat menyatakan puas dengan kecepatan layanan, fleksibilitas waktu akses, serta kemudahan memperoleh dokumen tanpa perlu antri atau mengorbankan jam kerja. Kepuasan ini menjadi indikator penting dalam mengukur efisiensi pelayanan publik menurut teori Steers, yang menempatkan user satisfaction sebagai salah satu elemen utama efisiensi organisasi.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Lontong Balap, dilakukan survei kepuasan masyarakat. Warga yang telah mengikuti proses sidang dalam program ini akan diminta oleh petugas untuk mengisi kuesioner terkait pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Diharapkan, hasil dari survei ini dapat menjadi dasar evaluasi guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelaksanaan program Lontong Balap ke depannya.

Gambar 3.1.2 Tampilan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Dispendukcapil Surabaya



Sumber : Website Dispendukcapil Surabaya

Terdapat sembilan komponen pelayanan yang dijadikan dasar dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 pada setiap unit layanan, terutama pada layanan digitalisasi berbentuk aplikasi di Dispendukcapil Kota Surabaya. Berdasarkan data pada Tabel 3.1, SKM Kota Surabaya pada tahun 2023 mencapai angka 95,82, yang termasuk dalam kategori kinerja pelayanan “Sangat Baik”. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 5,06 poin dibandingkan tahun 2022 yang mencatatkan IKM sebesar 90,76. Penilaian masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan publik yang diberikan Pemkot Surabaya sangat positif, khususnya pada aspek kemudahan persyaratan, kejelasan prosedur, kecepatan waktu penyelesaian, transparansi biaya/tarif, kualitas hasil layanan, kompetensi dan sikap petugas, ketersediaan sarana prasarana, serta penanganan pengaduan. Penilaian ini mencerminkan bahwa pelayanan dalam aplikasi ‘Lontong Balap’ terkait telah terlaksana dengan optimal sesuai harapan masyarakat.

Gambar 3.1.3 Tabel Kinerja 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-rata Teboboti	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,78	0,11	A (Sangat Baik)
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan	3,98	0,11	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian Hasil/produk jenis pelayanan yang diberikan	3,84	0,11	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
9	Ketersediaan dan Pengelolaan Sarana Pengaduan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)

Aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan juga mengalami peningkatan. Melalui sistem digital, masyarakat dapat melacak status pengajuan dokumen secara real-time, yang sebelumnya hanya bisa diketahui dengan datang langsung ke kantor pelayanan. Sistem ini secara otomatis mencatat waktu pengajuan, proses verifikasi, dan pengeluaran dokumen, sehingga meminimalisasi potensi penyalahgunaan wewenang dan memperkuat akuntabilitas aparatur.

Transparansi dalam pelayanan akan membangun kepercayaan publik dan meningkatkan legitimasi penyelenggaraan pelayanan publik. Jika ditinjau secara menyeluruh berdasarkan teori Steers dan pendekatan indikator pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi layanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan. Layanan menjadi lebih cepat, mudah diakses, *user-friendly*, memuaskan bagi pengguna, dan transparan. Walaupun demikian, tantangan seperti literasi digital masyarakat, infrastruktur teknologi di wilayah padat penduduk, serta konsistensi pemeliharaan sistem masih perlu menjadi perhatian agar keberlanjutan efisiensi layanan dapat terjaga.

Selain aspek efisiensi pelayanan, keamanan data kependudukan yang dikelola secara digital juga menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan layanan berbasis teknologi informasi. Dispendukcapil Kota Surabaya telah berupaya menjamin keamanan data pribadi masyarakat melalui sistem yang terintegrasi dan terenkripsi. Upaya ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dalam Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa,

*“konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, termasuk layanan publik berbasis digital.”*

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016, juga mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menjamin kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pribadi yang dikelola. Dalam konteks ini, aplikasi Lontong Balap telah menerapkan sistem *login* berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan autentikasi berlapis guna mencegah penyalahgunaan akses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data menjadi bagian integral dari keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di era modern.

### **3.2.Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Kota Surabaya**

Dalam era transformasi digital, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya telah mengimplementasikan berbagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Program unggulan yang menonjol adalah Lontong Balap yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara efisien dan terintegrasi. Program Lontong Balap merupakan hasil kolaborasi antara Dispendukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya. Melalui sistem *One Gate System*, program ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai perubahan data kependudukan, seperti perubahan nama, tempat dan tanggal lahir, serta jenis kelamin, hanya dengan mengajukan

permohonan di kantor kelurahan. Setelah dokumen diverifikasi, sidang penetapan dapat dilakukan di luar gedung pengadilan, seperti di *Convention Hall* Siola, sehingga mempercepat proses dan mengurangi beban administratif bagi warga.

Keberhasilan implementasi Lontong Balap tidak terlepas dari pendekatan *Collaborative Governance*, di mana berbagai instansi pemerintah bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Ansell dan Gash (2007), keberhasilan tata kelola kolaboratif ditentukan oleh komunikasi tatap muka, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil akhir yang disepakati

Gambar 3.2.1 Grafik Peningkatan Permohonan Sidang Lontong Balap

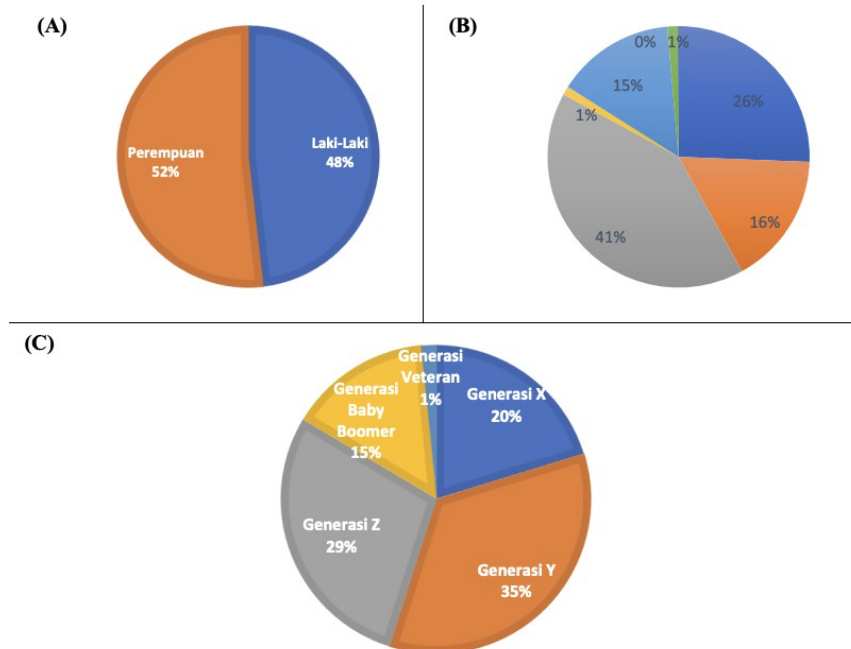


Sumber : Instagram swargaloka.sub (akun humas Dispendukcapil Surabaya)

Meskipun program Lontong Balap telah memberikan kemudahan bagi banyak warga, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan

yang dihadapi oleh kelompok usia lanjut dalam mengakses layanan digital. Banyak warga lanjut usia yang tidak memiliki perangkat teknologi atau keterampilan digital yang memadai, sehingga mereka kesulitan dalam mengajukan permohonan secara online atau mengikuti proses digitalisasi layanan. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi digital juga menjadi kendala. Meskipun Dispendukcapil telah melakukan berbagai upaya sosialisasi, masih banyak warga yang belum memahami cara menggunakan aplikasi atau fitur-fitur layanan digital lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif dan edukatif untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan secara merata.

Gambar 3.2.2 Diagram Biografi Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Surabaya Tahun 2023



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

Mayoritas responden, yaitu sebesar 35%, berada dalam rentang usia 26 hingga 44 tahun. Sementara itu, responden berusia 17 hingga 25 tahun mencakup 29%, dan hanya 1% yang berusia lebih dari 75 tahun. Komposisi usia ini memengaruhi cara pandang responden terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang mereka terima. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kemungkinan besar mencerminkan kondisi sebenarnya karena responden dari kelompok usia muda cenderung bersikap terbuka dan menyampaikan pendapat mereka secara jujur. Sitompul (2012) mengungkapkan bahwa generasi muda lebih sensitif terhadap informasi dan lebih berani menyuarakan ketidakpuasan, sedangkan kelompok usia lanjut cenderung bersikap pasif, tidak terlalu informatif, dan menerima layanan apa adanya. Pandangan ini diperkuat oleh Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa individu dalam kelompok usia produktif memiliki kecenderungan untuk lebih menuntut, memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan, serta lebih kritis dalam memberikan penilaian.

Dalam evaluasi efisiensi digitalisasi layanan administrasi kependudukan di Surabaya, pendekatan yang digunakan mengacu pada teori Van Meter dan Van Horn (1975), yang menekankan pentingnya standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, hubungan antar organisasi, disposisi, serta kondisi ekonomi, sosial, dan politik. Evaluasi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan signifikan dalam implementasi layanan digital, masih diperlukan perbaikan dalam aspek sumber daya manusia dan infrastruktur untuk mendukung keberlanjutan program.

Selain hambatan yang dihadapi oleh kelompok usia lanjut, hambatan lain dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Surabaya juga mencakup keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia di tingkat kelurahan. Meskipun Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan perangkat digital dan sistem informasi yang mendukung, tidak semua kantor kelurahan memiliki petugas yang kompeten dalam pengoperasian teknologi informasi. Hal ini berdampak pada kecepatan pelayanan serta akurasi data yang diinput oleh petugas kelurahan ke dalam sistem. Selain itu, gangguan teknis seperti server yang lambat, gangguan jaringan internet, hingga keterbatasan kapasitas penyimpanan data juga menjadi faktor teknis yang kerap menghambat kelancaran layanan digital, terutama pada jam-jam sibuk pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan pemahaman petugas terhadap pelaksanaan program Lontong Balap, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyelenggarakan kegiatan pembekalan di awal peluncuran program. Tujuan dari pembekalan ini adalah untuk mendorong peningkatan kinerja pegawai serta mengurangi potensi terjadinya kesalahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, yang menyebutkan bahwa:

*“Kami rutin mengadakan pembekalan sejak awal peluncuran program. Bila ada pegawai baru, kami juga memastikan mereka mendapatkan pembekalan. Di samping itu, kami memanfaatkan WhatsApp Group sebagai sarana komunikasi—jika ada pertanyaan, bisa langsung disampaikan di*

grup. Termasuk bila ada arahan baru dari pimpinan atau pembaruan aplikasi, akan kami informasikan lewat grup. Jadi tidak selalu dalam bentuk pembelajaran formal, tapi komunikasi dan pembaruan tetap berjalan secara berkala.” (Wawancara, 21 Oktober 2022). Namun demikian, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, metode pembekalan awal dan penyampaian informasi melalui grup *WhatsApp* dinilai belum sepenuhnya efisien. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat rotasi pegawai di kantor kelurahan, serta masih ditemukannya sejumlah kesalahan penginputan data oleh petugas kelurahan yang menangani permohonan warga. Hal tersebut menunjukkan perlunya pendekatan pelatihan yang lebih berkelanjutan dan sistematis untuk menjaga kualitas pelayanan program Lontong Balap.

Di sisi lain, faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan layanan digital di Kota Surabaya dapat dilihat dari tingginya komitmen pemerintah kota dan sinergi antar lembaga yang terlibat. Pemerintah Kota Surabaya secara aktif melakukan pembaruan sistem serta menyusun kebijakan pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Dispendukcapil Surabaya juga rutin melakukan pelatihan kepada pegawai layanan dan menggandeng berbagai pihak, seperti perguruan tinggi dan lembaga riset, untuk meningkatkan kualitas sistem informasi kependudukan.

Partisipasi masyarakat muda sebagai *digital native* juga mendorong percepatan transformasi layanan, karena mereka lebih mudah memahami dan mengakses aplikasi berbasis teknologi. Pendekatan pelayanan yang humanis juga menjadi kekuatan tersendiri. Dispendukcapil Surabaya tetap membuka opsi layanan offline sebagai bentuk pelayanan inklusif bagi warga yang tidak bisa mengakses layanan digital, terutama lansia dan warga dengan keterbatasan tertentu. Kombinasi antara layanan digital dan non-digital ini merupakan strategi transisi yang efisien untuk menjembatani kesenjangan literasi digital antar generasi.

Untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan digitalisasi layanan administrasi kependudukan, perlu dilakukan evaluasi berkala yang bersifat partisipatif, di mana warga dapat menyampaikan kritik, masukan, dan aspirasi mereka secara langsung. Evaluasi partisipatif ini dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi celah-celah kebijakan dan memperbaiki sistem berdasarkan

kebutuhan riil di lapangan. Evaluasi ini juga sesuai dengan pendekatan deliberatif dalam teori kebijakan publik, yang menekankan pentingnya diskusi dan keterlibatan berbagai aktor dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, keberlanjutan layanan administrasi kependudukan digital di Kota Surabaya sangat bergantung pada harmonisasi antara teknologi, sumber daya manusia, dan pendekatan pelayanan yang inklusif. Masyarakat tidak hanya dijadikan sebagai objek layanan, tetapi juga sebagai subjek yang aktif berpartisipasi dalam pengembangan kebijakan layanan publik. Bila hal ini terus dijaga, maka digitalisasi yang dilaksanakan tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga perwujudan pelayanan publik yang adil, efisien, dan humanis.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi efisiensi digitalisasi layanan aplikasi ‘Lontong Balap’ di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi ini memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di wilayah Surabaya. Aplikasi Lontong Balap yang fokus pada layanan perubahan data kependudukan telah berhasil menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat. Masyarakat kini tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan, karena proses pengajuan dapat dilakukan secara digital melalui sistem yang telah terintegrasi dengan baik. Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari komitmen dan dukungan penuh dari pemerintah Kota Surabaya, serta sinergi antara Dispendukcapil dan berbagai instansi terkait. Penerapan teknologi informasi secara efisien dan tepat guna sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik digital, yakni kemudahan, kecepatan, keterbukaan, dan akuntabilitas.

Namun demikian, meskipun dampaknya sangat signifikan dalam mempercepat dan mempermudah layanan, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu menjadi perhatian agar implementasi digitalisasi ini tidak bersifat eksklusif. Salah satu tantangan yang paling krusial adalah kesenjangan digital, terutama yang dialami oleh kelompok usia lanjut dan masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam keterampilan penggunaan teknologi. Banyak dari mereka merasa kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi digital karena belum terbiasa dengan perangkat digital maupun sistem daring. Oleh karena itu, untuk menjamin inklusivitas dari program digitalisasi ini, sangat disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Dispendukcapil, melakukan peningkatan literasi digital bagi kelompok masyarakat rentan. Program pelatihan penggunaan layanan digital perlu diadakan secara berkala dan merata, dengan menggandeng lembaga pendidikan, komunitas lokal, atau relawan teknologi yang dapat memberikan pendampingan langsung kepada warga, khususnya lansia.

Selain masalah keterampilan pengguna, infrastruktur teknologi juga menjadi aspek yang perlu diperkuat agar layanan digital dapat berjalan dengan lancar dan optimal. Beberapa kantor kelurahan masih mengalami keterbatasan dalam hal perangkat pendukung seperti komputer, jaringan internet yang stabil, dan sumber daya manusia yang kompeten dalam pengoperasian sistem digital. Untuk itu, perlu dilakukan audit berkala terhadap kesiapan infrastruktur teknologi informasi di setiap kelurahan, serta pengadaan perangkat tambahan jika diperlukan. Pemerintah kota juga harus memastikan bahwa setiap petugas pelayanan memiliki kemampuan teknis yang memadai agar mereka tidak hanya mampu mengoperasikan sistem, tetapi juga dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan

plikasi. Pelatihan internal bagi petugas pelayanan juga perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek komunikasi digital dan problem solving agar pelayanan tetap responsif dan humanis.

Di samping itu, meskipun digitalisasi memiliki banyak keunggulan, tetap perlu ada ketersediaan layanan *offline* sebagai alternatif bagi masyarakat tidak memiliki akses terhadap teknologi, seperti mereka yang tinggal di daerah dengan sinyal internet buruk atau yang secara ekonomi tidak mampu

memiliki perangkat digital. Layanan *offline* ini bisa dalam bentuk bantuan langsung dari petugas, ketersediaan loket khusus, atau layanan jemput bola yang proaktif menjangkau masyarakat. Dengan demikian, semua lapisan masyarakat tetap bisa merasakan manfaat layanan administrasi kependudukan tanpa terkecuali.

Sosialisasi mengenai aplikasi Lontong Balap juga harus dilakukan secara lebih luas dan intensif. Tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan dan fungsi dari aplikasi ini, terutama mereka yang tidak aktif menggunakan media sosial atau internet. Oleh karena itu, selain menggunakan media daring seperti situs *website* resmi dan akun media sosial Dispendukcapil, sosialisasi juga perlu melibatkan media cetak lokal, penyuluhan langsung di tingkat RT/RW, pemasangan poster di tempat umum, dan bahkan penggunaan mobil keliling informasi untuk menjangkau wilayah-wilayah padat penduduk atau terpencil.

Secara keseluruhan, aplikasi Lontong Balap telah terbukti efisien dalam mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, mengurangi praktik birokrasi yang rumit, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kota Surabaya. Namun agar manfaat digitalisasi ini bisa dirasakan secara merata, perlu ada upaya berkelanjutan dalam hal penguatan kapasitas pengguna, peningkatan infrastruktur, dan penyediaan opsi layanan yang fleksibel dan inklusif. Evaluasi rutin terhadap performa aplikasi serta masukan dari masyarakat pengguna juga perlu dilakukan secara periodik agar aplikasi ini terus relevan dan responsif terhadap kebutuhan warga. Dengan langkah-langkah tersebut, digitalisasi layanan kependudukan di Kota Surabaya tidak hanya akan menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga wujud dari pelayanan publik yang berkeadilan, inklusif, dan berpihak pada seluruh lapisan masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Abadi, D. T. 2018. Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Di Jawa Timur. Malang : Universitas Brawijaya.
- Alfarizi, M. (2023). Digitalisasi kartu tanda penduduk dan partisipasi milenial-Gen Z: Investigasi penerimaan transformasi digital dalam kebijakan kependudukan Indonesia. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2, 41–54.
- Ardilestanto, W. 2020. Kebijakan One-Gate System Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Lalu Lintas di Satpas Gresik. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 15(2), 91-100.
- Bhatti, M. A., Hussain, A., Ahmad, T. I. ., & Nawaz, M. A. . (2025). *E-Government Development and its Role in Enhancing Government Effectiveness and Public Sector Governance*. *Review of Applied Management and Social Sciences*, 8(1), 375-389.
- Fatkur Rohman, D., Hanafi, I., & Hadi, M. 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962-971.
- Fiantika, F. R. dkk. 2022. Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Cetakan Pe). Padang : PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Frank K.Y. Chan, James Y.L. Thong, Susan A. Brown, Viswanath Venkatesh, *Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective*, *International Journal of Information Management*, Volume 80, 2025, 102834, ISSN 0268-4012,
- Haweningrum, Widya & Fanida, E. H. 2023. Kualitas Pelayanan One Gate Sytem Terhadap Pengurusan SIM DI Satlantas Polres Gresik. *Jurnal Publika*, 11(2), 1711-1722.
- Iddrisu, I. and Fuseini, I. (2025), "*The impact of digital technologies on public service delivery: the role of organizational structures and decision-making*", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 32
- Jun, H. (2025). *Service-Oriented Government*. In: Yinxing, H. (eds) *Dictionary of Contemporary Chinese Economics*. Springer, Singapore.
- M. N. I. Sarker, M. Wu and M. A. Hossin, "Smart governance through bigdata: Digital transformation

of public agencies," 2018 International Conference on Artificial Intelligence and Big Data (ICAIBD), Chengdu, China, 2018, pp. 62-70

- Martin Lnenicka, Nina Rizun, Charalampos Alexopoulos, Marijn Janssen, *Government in the metaverse: Requirements and suitability for providing digital public services*, Technological Forecasting and Social Change, Volume 203, 2024, 123346, ISSN 0040-1625,
- Mulyadi, R. (2020). *Teori dan Praktik Administrasi Kependudukan*. Graha Ilmu.
- Nuryani, I., Hernawan, D., & Wahyudin, C. (2022). Analisis efisiensi pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Website Pakuan Prima. *Karimah Tauhid*, 3(6).
- Nur'aini, M. H., & Fitriana, K. N. (2021). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 1(5).
- Purwanto, A. (2021). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek di Indonesia*. Pustaka Pelajar.
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2023). Efisiensi pelayanan administrasi kependudukan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 14(2).
- Singh, Bhupinder, et al. "Leadership and Management in the Public Sector via E-Government and E-Governance in Public Administration Reform." *Public Governance Practices in the Age of AI*, edited by Kittisak Wongmahesak, et al., IGI Global Scientific Publishing, 2025, pp. 253-268.
- Suci, M. M., Nur, T., & Sampurna, R. H. (2022). Efisiensi aplikasi layanan kartu tanda penduduk electronic terintegrasi dengan mudah pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(10).
- Simamora, H. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik dan Teknologi Digital*. Salemba Empat. Setiyono,
- Budi., Rosyid, M. Imron, & Aisyah, Siti. (2022). *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka.
- Suyanto, E. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Rajawali Pers.

Sose Raeinaldo Virnandes, Jun Shen, Elena Vlahu-Gjorgievska, *Building public trust through digital government transformation: A qualitative study of Indonesian civil service agency*, Procedia

Copyright © 2025. Owned by Author(s), published by **PARAPOLITIKA: Journal of Politics and Democracy Studies** 114  
 This is an open-access article under the CC-BY-NC-SA license.



Computer Science, Volume 234, 2024, Pages 1183-1191, ISSN 1877-0509

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.