

OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI & KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA

Rio Febriannur Rachman

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam,
Institut Agama Islam Syarifuddin Lumajang
Jalan Kiai Syarifuddin, Wonorejo, Kedungjajang, Lumajang, Jawa Timur
Surel: riofrachman21@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 27/04/2022

Direvisi: 14/05/2022

Publikasi: 31/05/2022

e-ISSN: 2721-0995

p-ISSN: 2721-9046

Kata Kunci:

Determinasi Teknologi
Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kebijakan Publik
Media Sosial

Keywords:

Technological
Determination
Population and Civil
Registration Office
Public Policy
Social Media

ABSTRAK Optimalisasi Media Sosial Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya. Tujuan kajian ini mendeskripsikan implementasi kebijakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di instansi tersebut. Kajian kualitatif ini menggunakan pendekatan etnografi virtual. Analisis dilakukan dengan mengobservasi laman dan media di empat level yakni ruang, dokumen, objek, dan eksperimental. Hasil dari kajian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya telah melakukan optimalisasi *website* resmi, Twitter, Instagram, dan YouTube. Optimalisasi media sosial membuat semua warga dari berbagai latar belakang bisa mengakses layanan publik dengan lebih mudah. Kebijakan ini mengurangi penggunaan kertas yang berarti lebih ramah lingkungan. Pemanfaatan media dalam jaringan membuat pelayanan lebih transparan dan akuntabel. Semua proses terdokumentasi dengan rapi dan terpantau.

ABSTRACT Optimization of Social Media Based on Information and Communication Technology in Population and Civil Registration Office of Surabaya. This study describes the implementation of public policies on the use of information and communication technology. This qualitative study applies a virtual ethnographic approach. The analysis is carried out by observing website and media pages at four levels; space, document, object, and experimental. The results of this study indicate that the Population and Civil Registration Office of Surabaya has optimized the official website, Twitter, Instagram, and YouTube. Optimization of social media gives convenience for all citizens from various backgrounds to access public services. This policy reduces the use of paper which means it is environmentally friendly. Utilization of media in the network makes services more transparent and accountable. All processes are neatly documented and monitored.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berimbas pada kehadiran internet di tengah masyarakat, berdampak signifikan terhadap pola interaksi sosial. Pada era kekinian, individu, komunitas, dan institusi ditantang untuk merespon perubahan model komunikasi ataupun alur penyebaran informasi (Rachman, 2007). Pemerintah Kota Surabaya tercatat sebagai pemerintah daerah yang cakap dalam pemanfaatan media digital berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Pada kisaran 2004, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi *e-Procurement*, model pengadaan barang dan jasa di instansi pemerintah yang menjadi banyak kiblat sistem layanan publik berbasis elektronik di Indonesia (Yuwinanto, 2013). Ada banyak layanan publik berbasis internet yang lahir kemudian, baik di Surabaya maupun di Indonesia. Perpustakaan nasional, misalnya, terus melakukan terobosan untuk memberikan pelayanan melalui jejaring dunia maya (Sasmita, Amelia, Sitanggang, & Anggreany, 2022). Sementara itu, Pemerintah Kota Surabaya melakukan percepatan untuk membuat aplikasi digital dalam berbagai bidang layanan publik. Petugas di level kelurahan, kecamatan, hingga perangkat daerah di level atasnya, diperkenalkan dengan layanan semacam ini. Bidang ekonomi, sosial, hingga pendidikan, tidak lepas dari layanan publik berbasis elektronik (Rachman, 2019).

Salah satu perangkat daerah yang melakukan inovasi dengan meluncurkan aplikasi pelayanan publik berbasis internet adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada 2018, aplikasi Klampid yang memberi akses pada enam layanan administrasi kependudukan mendapat penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Enam layanan itu adalah Surat Pindah Masuk, Pindah Keluar, Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, dan Perceraian. Di tahun yang sama, Kementerian Dalam Negeri juga memberikan penghargaan karena inovasi aplikasi Klampid berhasil mengoptimalkan pelayanan publik secara prima, efektif, dan efisien (Bidik Nasional, 2018).

Aplikasi Klampid diluncurkan untuk menjadi solusi atas sejumlah persoalan yang mengemuka dalam layanan administrasi kependudukan. Layanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini melekat pada tiap individu sejak ia dilahirkan hingga meninggal dunia. Oleh sebab itu, pemerintah setempat mesti mahir merumuskan terobosan. Sebelum aplikasi Klampid dirilis, ada banyak problem yang mengemuka. Di antaranya, volume antrean untuk layanan administrasi kependudukan yang mencapai 411 permohonan pada enam layanan: surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian. Jumlah itu belum termasuk antrean untuk pelayanan lain. Implikasinya, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil penuh sesak oleh masyarakat. Di sisi lain, calo-calo bermunculan yang sejalan dengan itu memunculkan peluang adanya pungutan liar. Biaya yang harus dikeluarkan pemohon pun membengkak. Durasi pengurusan berkas menjadi lebih lama. Dokumen atau berkas menumpuk. Kelompok rentan seperti masyarakat miskin, berkebutuhan khusus, dan lanjut usia merasa kesulitan mengakses layanan (Bagian Organisasi, 2018).

Perangkat pemerintah, mulai tingkat desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi, dan pusat, wajib menyosialisasikan kebijakan publik berbasis elektronik demi makin menyamankan masyarakat. Di masa kini, masyarakat sudah akrab dengan internet. Masyarakat dan internet telah menjadi entitas yang sukar terpisahkan, khususnya, di kota-kota besar seperti Surabaya. Kebijakan publik harus bersifat cair atau tidak kaku, apabila pola hidup dan interaksi sosial berubah karena perkembangan teknologi, pemerintah mesti cakap melakukan inovasi kebijakan. Kebijakan publik di suatu daerah harus mengacu pada kondisi di daerah tersebut. Bisa jadi, kebijakan di satu kawasan akan jauh berbeda dengan di kawasan lainnya, sesuai karakteristik masyarakat ataupun letak geografisnya (Anderson, 1984).

Saat ini, aplikasi Klampid bisa diakses melalui website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. Artikel ini membahas tentang aplikasi tersebut beserta implementasi kebijakan pemanfaatan media sosial lain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diskusi dipaparkan dengan melakukan komparasi antara sebelum tahun 2017, pada tahun 2017, hingga pada masa sekarang. Landasan teoretik yang dipakai adalah teori determinasi teknologi yang menyatakan bahwa teknologi dan

masyarakat selalu saling memengaruhi. Cara masyarakat berkomunikasi dan berinteraksi pasti dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang terjadi di sekitarnya (McLuhan, 1964). Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang diresolusikan oleh negara-negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa juga dijadikan pijakan berpikir. Resolusi mengenai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan diharapkan menjadi perspektif utama dari pemerintah di tiap level dan di negara mana pun, untuk merumuskan kebijakan publik (United Nation, 2015b).

TINJAUAN PUSTAKA

Determinasi Teknologi

Teori determinasi teknologi menyatakan, teknologi akan mengubah cara manusia berinteraksi, berkomunikasi, menyebarkan informasi, dan melakukan aktivitas hidup sehari-hari. Hal itu bisa dilihat di awal kemunculan mesin cetak yang membuat informasi, pemikiran, bahkan kitab suci bisa tersebar luas dengan lebih mudah (McLuhan, 1964). Setelahnya, ada banyak media komunikasi dan penyebaran informasi lain, seperti telegram, telepon, radio, televisi, hingga internet seperti sekarang ini. Sejatinya, manusia adalah pencipta teknologi. Namun, dalam perjalanannya, manusia kemudian butuh teknologi. Bahkan, dipersepsikan bakal merasa kesulitan apabila hidupnya tidak menyentuh produk teknologi itu. Hubungan berjaln kelindan antara teknologi dan manusia memang sudah tidak mungkin terhindarkan (Marx & Smith, 1994). Fenomena yang terjadi di zaman sekarang secara substantif adalah pengulangan demi pengulangan dari apa yang terjadi di masa lalu. Pertumbuhan dunia digital dan ruang siber yang ditopang oleh internet sudah menjadi kelumrahan sehingga mesti disikapi dengan baik oleh semua pihak, tak terkecuali instansi pemerintah (Gere, 2008).

Riset mengenai pemanfaatan media digital berbasis internet ataupun optimalisasi teknologi sebagai penopang layanan publik pemerintah telah banyak dilakukan. Karya ilmiah yang secara spesifik membahas tentang Pemerintah Kota Surabaya juga sudah banyak tersiar dalam jurnal, konferensi, dan publikasi akademik.

Di antaranya, pada penelitian yang dipublikasikan melalui Jurnal Inovasi Balitbangda Sumatera Utara berjudul *Kebijakan Pemanfaatan Media Sosial Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya* (Rachman & Marijan, 2021). Artikel tersebut membahas tentang bagaimana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mengoptimalkan media sosial untuk memberikan layanan seputar literasi, bahan bacaan, maupun referensi, yang dibutuhkan masyarakat. Mereka yang menikmati layanan perpustakaan melalui media sosial itu tidak hanya dari kalangan pelajar, tetapi juga dari para pegiat Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Teori yang digunakan dalam penelitian itu adalah determinasi teknologi dengan pendekatan fenomenologi.

Publikasi lain yang mendiskusikan tentang optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan Pemerintah Kota Surabaya berjudul *Optimalisasi Layanan Publik Berbasis E-Govqual Model pada Website Surabaya Single Window*. Artikel yang dimuat dalam prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers "Collaborative Governance and Digital Transformation to The Smart Cities" membahas tentang layanan perizinan dan bukan perizinan/rekomendasi/surat keterangan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam payung aplikasi laman *Surabaya Single Window* atau SSW (Sukarno & Shelsa, 2022). SSW memangkas waktu pengurusan dan mengintegrasikan semua data warga. Dengan cara itu, rekaman berkas warga di satu perangkat daerah terintegrasi dengan sistem di perangkat daerah lain. Hal ini membuat proses menjadi jauh lebih ringkas. Landasan teoretik dalam riset tersebut adalah konsep *e-government* dan dasar-dasar *good government*, dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Pada 2015, Perserikatan Bangsa-Bangsa mencanangkan tujuh belas poin Sustainable Development Goals atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan guna menyongsong tahun 2030 yang lebih baik bagi segenap masyarakat dunia (United Nation, 2015a). pada 2017, Presiden Joko Widodo menerbitkan Peraturan Presiden 59/2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Baik di taraf nasional maupun internasional, kebijakan publik yang dibuat oleh eksekutif

mesti mengacu pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Semua kebijakan publik yang diimplementasikan, diwajibkan selaras dengan satu atau lebih poin Tujuan Pembangunan Berkelanjutan tersebut. Tujuh belas poin yang dimaksud itu meliputi (1) *No Poverty* (tanpa kemiskinan), (2) *Zero Hunger* (tanpa kelaparan), (3) *Good Health and Well-Being* (kehidupan sehat dan sejahtera), (4) *Quality Education* (pendidikan berkualitas), (5) *Gender Equality* (kesetaraan gender), (6) *Clean Water and Sanitation* (air bersih dan sanitasi layak), (7) *Affordable and Clean Energy* (energi bersih dan terjangkau), (8) *Decent Work and Economic Growth* (pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi), (9) *Industry, Innovation and Infrastructure* (industri, inovasi dan infrastruktur), (10) *Reduced Inequalities* (berkurangnya kesenjangan), (11) *Sustainable Cities and Communities* (kota dan pemukiman yang berkelanjutan), (12) *Responsible Consumption and Production* (konsumsi dan produksi yang bertanggungjawab), (13) *Climate Action* (penanganan perubahan iklim), (14) *Life Below Water* (ekosistem lautan), (15) *Life on Land* (ekosistem daratan), (16) *Peace, Justice, and Strong Institutions* (perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh), serta (17) *Partnership for The Goals* (kemitraan untuk mencapai tujuan). Ada empat pilar dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, yakni pembangunan sosial, pembangunan ekonomi, pembangunan lingkungan, dan pembangunan hukum dan tata kelola. Pilar pembangunan sosial melingkupi poin pertama hingga kelima. Pilar pembangunan ekonomi melingkupi poin ketujuh sampai kesepuluh dan poin ketujuh belas. Pilar pembangunan lingkungan melingkupi poin keenam dan poin kesebelas hingga lima belas. Adapun pilar pembangunan hukum dan tata kelola melingkupi poin keenam belas (Kementerian PPN/Bappenas, 2020).

Semua kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, bahkan hingga ke desa, diharuskan selaras dengan poin Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Pemerintah Kota Surabaya pun mesti memberi perhatian pada prinsip-prinsip Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang telah ditetapkan. Faktanya, telah banyak penelitian yang mengupas tentang kebijakan publik di Surabaya dihubungkan dengan poin-poin tersebut. Di antaranya, publikasi

yang berjudul *Kebijakan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus di Surabaya dalam Perspektif Islam* (Rachman, 2020). Riset tersebut memaparkan tentang kebijakan pendidikan anak berkebutuhan khusus di Surabaya yang selaras dengan nilai keislaman serta Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, di antaranya pada poin “pendidikan berkualitas” dan “berkurangnya kesenjangan”. Bila ditelisik, poin-poin itu berada pada pilar pembangunan sosial. Teori yang digunakan dalam kajian itu adalah konsep kebijakan publik dengan metode studi kepustakaan.

Riset lain yang membahas tentang kebijakan publik Pemerintah Kota Surabaya sehubungan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dipublikasikan oleh Jurnal Inada Universitas Kristen Indonesia berjudul *Kebijakan Pemberdayaan Perempuan di Bidang Ekonomi dalam Upaya Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan Ramah Gender* (Ginting & Sihura, 2020). Tulisan tersebut mengemukakan tentang program pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang melibatkan para perempuan di Surabaya. Kebijakan tersebut selaras dengan poin kelima “kesetaraan gender” pada pilar pembangunan sosial, dan poin kedelapan “pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi” pada pilar pembangunan ekonomi. Teori gender dijadikan landasan pemikiran dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus tersebut.

METODE

Kajian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi virtual. Tahapan analisis dijalankan melalui reduksi data, penyajian data, dan perumusan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Etnografi virtual dijalankan dengan melihat empat level dari konten digital yang disimak, yakni ruang media (*media space*), dokumen media (*media archive*), objek media (*media object*), dan pengalaman (*experimental stories*) (Nasrullah, 2017). Hasil dari proses analisis dalam kajian kualitatif diuraikan sesuai variabel dan kategorisasi untuk mempermudah pembahasan (Bogdan & Taylor, 1990). Berdasarkan pengamatan dari semua media sosial, terlihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cenderung mengoptimalkan fungsi *Instagram*, *Twitter*, laman resmi, aplikasi laman

<https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>, dan YouTube. Oleh sebab itu, riset ini membahas konten dan data yang terkait dengan platform-platform tersebut, mulai dari yang tampak secara langsung di ruang media, tersip sebagai konten lama ataupun baru, fitur-fitur atau objek media sosial itu sendiri, serta interaksi sebagai testimoni berbasis eksperimental yang diperoleh warga. Testimoni ini bisa dikutip melalui komentar di fitur media sosial itu sendiri. Di samping mengobservasi konten digital, dilakukan pula pencarian data pendukung, baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di laman-laman internet yang punya informasi akurat mengenai topik pembahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi

Sejumlah pakar menyebutkan beberapa klasifikasi media sosial dilihat dari model penggunaan dan fungsinya. Pertama, media sosial kolaboratif seperti Wikipedia. Kedua, blog atau mikroblog seperti Twitter. Ketiga, media sosial yang konten memungkinkan penggunanya berbagi, mengunggah, dan mengunduh konten video, gambar, dan suara, seperti YouTube. Keempat, jejaring sosial yang lebih fleksibel dari pada blog dan mikroblog karena dilengkapi fitur grup seperti Facebook. Kelima, *Virtual Game World* atau *game online*. Keenam, *Virtual Sosial World* yang merupakan cikal bakal istilah metaverse, di mana penggunanya bisa berinteraksi dengan sesama pengguna di dalam dunia maya yang mereplikasi konsep dunia nyata, seperti dalam aplikasi Second Life. Prinsipnya, semua media sosial lahir karena kehadiran internet yang merupakan wujud pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (Kaplan & Haenlein, 2012). Berdasarkan data yang dilansir pada Februari 2022, jumlah penduduk di Indonesia mencapai 277,7 juta jiwa. Sejumlah 204,7 juta orang adalah pengguna internet, dengan kata lain penetrasi internet mencapai 73,7 persen dari rakyat Indonesia. Sebanyak 191,4 juta jiwa adalah pengguna media sosial dengan klasifikasi yang sempat disebutkan di atas. Pengguna media sosial di

Indonesia rata-rata mengakses selama tiga jam tujuh belas menit dalam setiap harinya (Data Reportal, 2022).

Data di atas makin memastikan betapa pentingnya pemanfaatan media sosial berbasis internet bagi tiap instansi pemerintah. Oleh sebab itu, langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengoptimalkan semua kanal media sosialnya sudah tepat. Dalam kajian ini, media sosial yang diamati adalah laman aplikasi Klampid, *Twitter*, *Instagram*, laman resmi, dan *YouTube*. Pertimbangannya, dalam banyak konten di media sosial, akun-akun media sosial tadi kerap ikut disebut atau ditampilkan di sudut bawah. Artinya, *Twitter*, *Instagram*, laman resmi, dan *YouTube* dianggap yang paling aktif dan sesuai dengan situasi masyarakat. Adapun laman aplikasi Klampid turut diamati karena melalui itu pelayanan administrasi kependudukan dijalankan.



Gambar 1. Salah satu postingan di *Instagram* dan *Twitter*.

Di laman Klampid <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>, jumlah fitur layanan sudah meningkat pesat bila dibandingkan pada 2017 yang populer dengan nama *Six in One*. Saat ini, jumlah layanan sudah mencapai 44 atau semua layanan dapat diakses dalam jaringan. Pencetakan dokumen bisa dilakukan secara mandiri karena sudah menggunakan tanda tangan elektronik, kecuali e-KTP dan Kartu Identitas Anak. Selain itu, terdapat pula layanan hasil kolaborasi dengan

jajaran samping, yakni Pengadilan Agama, Kantor Kementerian Agama Surabaya, dan Pengadilan Negeri.

Dalam banyak kesempatan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melansir tentang durasi pengurusan administrasi kependudukan yang menjadi jauh lebih cepat. Sebelum adanya aplikasi dalam jaringan Klampid, rata-rata pengurusan mencapai 14 hari kerja, pada era inovasi *Six in One*, rata-rata 7 hari kerja, pada era *All in One* rata-rata hanya 1—3 hari kerja. Adapun layanan kolaborasi dengan Pengadilan Negeri berjumlah tiga belas macam meliputi perubahan nama pada akta kelahiran, perubahan jenis kelamin pada akta kelahiran, perubahan tempat tanggal lahir pada akta kelahiran, perubahan nama orang tua pada akta kelahiran, perubahan nama pada akta perkawinan, perubahan nama pada akta perceraian, perubahan nama pada pengangkatan anak, perubahan nama pada pengesahan anak, perubahan nama pada pengakuan anak, akta kematian bagi seorang yang tidak jelas karena hilang/mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, pencatatan kematian yang tidak memiliki dokumen kependudukan dan/atau keterangan kematian, permohonan satu orang yang sama, perubahan biodata akibat perbedaan pada NIK ganda. Sementara terdapat tujuh layanan kolaborasi ACO ERI antara lain: keterangan asal usul anak, cerai talak, gugat cerai, isbat cerai, pembatalan nikah, pengangkatan anak, perubahan biodata. Di samping itu, layanan Isbat Nikah juga bisa diakses melalui aplikasi Klampid. Pembenahan yang dilakukan pada laman Klampid sejak 2017 hingga saat ini telah dilaksanakan secara masif.

Akun YouTube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya bisa dilacak dengan nama Swargaloka Sub. Per Mei 2022, jumlah *subscriber* mencapai 1.380, terdapat 104 video yang telah disaksikan 23.295 kali. Akun ini dirilis sejak 26 September 2021. Dilihat dari jumlah video yang sudah diunggah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong aktif, dalam tujuh bulan ada 104 video, atau lebih dari 14 video per bulan. Meski demikian, perlu strategi agar jumlah penonton atau *view* bisa ditingkatkan. Cara yang bisa ditempuh adalah dengan membuat konten-konten jenaka, tetapi tetap informatif dan edukatif. Diperlukan

kajian atau survei keinginan masyarakat sekaligus kreativitas untuk membuat konten yang menghibur. Pada kolom komentar akun YouTube tersebut, ada banyak komentar normatif seperti “terima kasih infonya”, “keren”, dan “mantap”. Sebaiknya, admin YouTube memberikan balasan sebagai bagian dari proses interaksi.

Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dapat diakses melalui akun @dispendukcapil.sby. Hingga saat ini, sudah ada 120 unggahan dan 42.300 pengikut atau *follower*. Konten yang disajikan seputar informasi layanan kependudukan, ucapan peringatan hari nasional, dan informasi seputar Pemerintah Kota Surabaya secara umum. Tiap postingan rata-rata mendapatkan respon “like” atau suka dari para *follower*. Meski demikian, jarang ada yang memberi komentar. Sama seperti YouTube, admin bisa berupaya untuk membuat strategi pembuatan *caption* atau teks yang menarik sehingga memikat orang untuk berkomentar. Konten pun bisa viral dan populer, sehingga sosialisasi dengan *Instagram* bisa menjadi lebih efektif dan efisien.



Gambar 2. Tampilan muka *Twitter* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya

Twitter Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dapat diakses melalui akun @dispendukcapilS. Ia mulai aktif pada September 2019, dengan jumlah pengikut 8.759. Konten yang dibagikan mirip dengan di Instagram, berupa informasi seputar layanan administrasi kependudukan, ucapan peringatan hari besar nasional,

dan informasi seputar kebijakan Pemerintah Kota Surabaya secara umum. Tentu saja, butuh strategi media sosial yang baik agar jumlah pengikut akun Twitter ini bisa bertambah. Pasalnya, dapat dipastikan seluruh warga Surabaya pasti membutuhkan layanan administrasi kependudukan dari instansi ini. Faktanya, dari sekitar 2,9 juta jiwa warga Surabaya, hanya 8.759 yang menjadi pengikut di *Twitter* resmi perangkat daerah ini, atau tidak lebih dari 0,4 persen.

Laman resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya adalah www.dispendukcapil.go.id. Apa yang ditampilkan di sana merupakan informasi standar dan statis. Namun, ada sejumlah menu yang ditautkan dengan laman lain seperti aplikasi Klampid, Download Aplikasi Mobile, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kota Surabaya, dan lainnya. Di media sosial *Instagram*, *Twitter*, *YouTube*, dan laman resmi disampaikan pula informasi mengenai layanan pengaduan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya selalu sigap merespon aduan masyarakat, termasuk membuka kanal untuk kritik, saran, dan masukan dari warga Surabaya. Di samping melalui media sosial yang sudah disampaikan di atas, aduan masyarakat juga bisa melalui *call center* khusus 031-99254200, *email* dis_dukcapil@surabaya.go.id, aplikasi *WargaKu*, dan aplikasi *SapaWarga* yang dikelola secara sinergis dengan Dinas Komunikasi dan Informatika. Semua aduan ditindaklanjuti dalam 24 jam hingga maksimal tiga hari, jika memang dalam tindak lanjut itu dibutuhkan koordinasi dengan perangkat daerah lain atau jajaran samping.

Media sosial adalah cermin eksistensi determinasi teknologi di masyarakat. Pada penerapannya, interaksi di media sosial melalui teks, *icon*, gambar, dan audio telah bisa saling bertukar secara bebas. Relasi pada era kekinian tidak hanya terjadi secara tatap muka, tetapi juga melalui perangkat teknologi informasi dan komunikasi (Holmes, 2005). Apalagi, ada banyak kelebihan dari karakteristik media sosial. Pertama, pesan bisa disampaikan pada lebih dari satu penerima. Kedua, pesan dapat dipaparkan tanpa penyuntingan (*editing*). Ketiga, pesan dapat dilontarkan dengan cepat. Keempat, penerima pesan bisa menentukan waktu interaksi sehingga membuat proses komunikasi menjadi lebih fleksibel (Gamble & Teri, 2002).

Kebijakan Publik Aplikatif

Pemanfaatan media sosial berbasis teknologi informasi dan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebuah kebijakan publik. Setidaknya ada tiga tahapan kebijakan publik, yakni perumusan, implementasi, serta pengawasan dan penilaian atau evaluasi (Tachjan, 2006). Bila ditelusuri, kebijakan ini mulai direncanakan sejak 2014. Di tahun itu pula sudah mulai ada sejumlah langkah, antara lain perancangan sistem, uji coba, dan sosialisasi pada para petugas di level dinas, kecamatan, dan kelurahan. Pada 2015, program mulai dijalankan, khususnya untuk layanan pindah masuk dan pindah keluar. Setahun kemudian, akta perkawinan dan perceraian bisa mulai diproses dalam jaringan. Pada 2017, *Six in One* dirilis. Saat ini, layanan sudah mencakup semua pengurusan administrasi kependudukan atau *All in One*. Adapun tahap evaluasi bisa dijalankan dengan melihat kondisi sebelum dan sesudah kebijakan tersebut dijalankan.

Sebelum adanya aplikasi Klampid, masyarakat atau pemohon harus menyiapkan dan menyerahkan dokumen fisik ataupun fotokopi dokumen tersebut kepada petugas. Ia harus berangkat dari rumah menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan kata lain, ada biaya yang perlu dikeluarkan. Pemohon tidak mendapat kepastian kapan waktu pengurusan rampung. Pemohon tidak dapat melakukan penelusuran secara mendetail tentang sudah sampai mana tahapan pengurusan dijalankan. Sementara itu, sehubungan dengan pengurusan administrasi di Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama, pemohon harus mendatangi masing-masing kantor untuk mendapatkan informasi dan dokumen persyaratan untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Setelah adanya aplikasi Klampid, pemohon tidak perlu menyerahkan dokumen fisik apapun, sehingga proses akan lebih mudah. Ia juga cukup mengurus melalui gawai tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemohon dapat melakukan penelusuran dan pelacakan dokumen yang tengah diurus, apabila tenggat waktu durasi penyelesaian melampaui batas, ia bisa menyampaikan aduan pada kanal-kanal yang telah disiapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sementara bagi mereka

yang ingin melakukan pengurusan administrasi di Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama, bisa mendapat informasi di laman Klampid dan pengurusannya bisa dilakukan melalui kantor kelurahan setempat. Sejumlah pengurusan yang berhubungan dengan Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama memang perlu verifikasi berkas oleh petugas, tetapi cukup di kelurahan. Fakta dan data di atas menunjukkan bahwa kebijakan ini memiliki banyak dampak positif bagi masyarakat.

Kebijakan publik pemanfaatan media sosial berbasis teknologi informasi dan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya punya keselarasan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Bila ditelaah dengan saksama, setidaknya ada tiga pilar pembangunan yang sesuai dengan kebijakan ini, yakni sosial, lingkungan, dan hukum tata kelola. Di pilar sosial, kebijakan ini selaras dengan poin kesepuluh “berkurangnya kesenjangan”. Kebijakan ini membuat semua orang mendapat kesempatan yang sama saat tengah melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Tiap warga bisa mengakses laman yang sama. Mereka tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kelompok rentan seperti masyarakat miskin, berkebutuhan khusus, dan kalangan lanjut usia tidak perlu mengantre dan berdesakan di sebuah lokasi pengurusan. Cukup mengurus dari rumah, walaupun tidak ada jaringan internet, ia bisa datang ke Balai RW yang sudah dilengkapi *wifi* dan meminta tolong pada pengurus RT/RW. Bisa pula langsung mengunjungi kantor kelurahan setempat.

Pada pilar lingkungan, kebijakan ini selaras dengan poin kesebelas “kota dan permukiman yang berkelanjutan” dan kelima belas “ekosistem daratan”. Ilustrasinya, sebuah kota dan permukiman tidak akan ketinggalan zaman selama ia tidak anti terhadap perkembangan teknologi. Apalagi, pemanfaatan media sosial berbasis teknologi informasi dan komunikasi semacam ini sudah barang tentu *paperless* atau sesuai dengan program pengurangan terhadap penggunaan kertas. Seperti diketahui, penggunaan kertas berhubungan pula dengan penebangan pohon di hutan atau daratan. Adapun pada pilar hukum dan tata kelola, kebijakan ini selaras dengan poin “perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh”. Logikanya,

saat sebuah lembaga atau instansi mengedepankan semangat keadilan bagi masyarakat, ia bakal berupaya transparan dan akuntabel. Pengurusan dalam jaringan meminimalkan atau menghilangkan skema tatap muka antara pemohon dan petugas. Peluang adanya pungutan liar dilenyapkan. Durasi penyelesaian urusan menjadi lebih pasti dan layanan pengaduan dibuka seluas mungkin. Dengan cara ini, kepercayaan publik terpupuk, pemerintah daerah bisa menjadi makin tangguh dan dapat diandalkan.

SIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya telah melakukan optimalisasi media sosial berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Laman aplikasi <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id> membantu memudahkan warga Surabaya untuk mengurus administrasi kependudukan dalam jaringan atau *online*. Pelayanan menjadi efektif dan efisien. Di samping itu, keberadaan kanal-kanal aduan membuat warga bisa bertanya dengan lebih mudah, antara lain melalui *Call Center* di nomor 031-99254200, Instagram @dispendukcapil.sby, Twitter @dispendukcapilS, kolom komentar YouTube Swargaloka Sub, *email* dis_dukcapil@surabaya.go.id, aplikasi *WargaKu* dan *SapaWarga*, serta pengaduan tertulis melalui fitur aduan di akun pribadi warga pada laman <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. Pemanfaatan media sosial berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, khususnya pada poin kesepuluh “berkurangnya kesenjangan”, kesebelas “kota dan permukiman yang berkelanjutan”, kelima belas “ekosistem daratan”, serta keenam belas “perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh”. Pemanfaatan media sosial bisa menciptakan pemerataan akses. Mereka yang berlokasi jauh dan dekat dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya bisa mengakses fasilitas yang sama. Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebuah fakta kemajuan zaman. Sebuah kota dan komunitas yang ada di dalamnya harus bisa

menjawab tantangan tersebut. Keberadaan layanan publik berbasis internet adalah solusi untuk banyak kompleksitas problem pelayanan publik. Inovasi ini juga minim penggunaan kertas atau *paperless* yang berarti ramah lingkungan. Terobosan ini menjadi cermin ketangguhan lembaga pemerintah untuk terus responsif terhadap perubahan dari waktu ke waktu, dengan tetap berorientasi pada kenyamanan publik yang inklusif.

DAFTAR RUJUKAN

- Anderson, J. E. (1984). *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bagian Organisasi. (2018). *Six in One*. Surabaya: Tidak Diterbitkan.
- Bidik Nasional. (2018). Dispendukcapil Kota Surabaya Raih Penghargaan Dari Kemendagri Dengan Nilai Tertinggi Se-Indonesia. Retrieved January 23, 2022, from Bidik Nasional website: <https://bidiknasional.com/2018/09/22/dispdukcapil-kota-surabaya-raih-penghargaan-dari-kemendagri-dengan-nilai-tertinggi-se-indonesia/>
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1990). Looking at the bright side: A positive approach to qualitative policy and evaluation research. *Qualitative Sociology*, 13(2), 183–192.
- Data Reportal. (2022). Digital 2022: Indonesia. Retrieved April 12, 2022, from <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- Gamble, M., & Teri, K. G. (2002). *Communication Works*. Boston: McGraw Hill Education.
- Gere, C. (2008). *Digital Culture*. London: Reaktion Books.
- Ginting, E., & Sihura, H. Z. (2020). Kebijakan Pemberdayaan Perempuan Di Bidang Ekonomi Dalam Upaya Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan Ramah Gender. *Jurnal Inada: Kajian Perempuan Indonesia Di Daerah Tertinggal, Terdepan, Dan Terluar*, 3(2), 201–213.
- Holmes, D. (2005). *Communication Theory: Media, Technology and Society*. New York: Sage Publications Ltd.

- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2012). Social media: back to the roots and back to the future. *Journal of Systems and Information Technology*, 14(2), 101–104.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2020). Metadata Indikator. Retrieved January 24, 2022, from SDGS Bappenas website: <https://sdgs.bappenas.go.id/dokumen/>
- Marx, L., & Smith, M. R. (1994). *Does Technology Drive History? The Dilemma of Technological Determinism*. Cambridge: Massachussets Institute of Technology Press.
- McLuhan, M. (1964). *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographical Man*. Toronto: University of Toronto Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage Publishing Inc.
- Nasrullah, R. (2017). *Etnografi Virtual*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Rachman, R. F. (2007). Menelaah Riuhan Budaya Masyarakat di Dunia Maya. *Jurnal Studi Komunikasi*, 1(2), 206–222.
- Rachman, R. F. (2019). Optimalisasi Media Digital Berbasis Kemaslahatan Umat dalam Program Pahlawan Ekonomi Surabaya. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 273–292.
- Rachman, R. F. (2020). Kebijakan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus di Surabaya dalam Perspektif Islam. *Bidayatuna: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 3(1), 125–143.
- Rachman, R. F., & Marijan, K. (2021). Kebijakan Pemanfaatan Media Sosial Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya. *Inovasi*, 18(103–111).
- Sasmita, H. O., Amelia, D., Sitanggang, A., & Anggreany, S. (2022). The Democratic Role of the National Library in Improving the Culture of Information Literacy During the Covid-19 Pandemic. *MEDIASI*, 3(1), 70–90.
- Sukarno, M., & Shelsa, A. G. P. (2022). Optimalisasi Layanan Publik Berbasis E-Govqual Model Pada Website Surabaya Single Window. *Seminar Nasional Dan Call for Papers "Collaborative Governance and Digital Transformation to The Smart Cities."* Ciamis: Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Galuh. Retrieved

from <http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/999>

Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

United Nation. (2015a). About the Sustainable Development Goals. Retrieved January 29, 2022, from www.un.org website: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

United Nation. (2015b). Resolution adopted by the General Assembly. Retrieved January 29, 2022, from www.un.org website: https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E

Yuwinanto, H. P. (2013). Implementasi E-Procurement pada Pemerintah Kota Surabaya. *Jejaring Administrasi Publik*, 5(1), 212–231.