KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN UJUNG

Laila Ainun Fitria1, Yusuf Hariyoko2 1Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia 2Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia Email : [fitrial530@gmail.com](mailto:fitrial530@gmail.com) , [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

**Abstrak:** Pelayanan publik setiap warga negara memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan hidup sejak lahir hingga meninggal dunia. Pelayanan publik yang baik dinilai dari seberapa baik pelayanan tersebut diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Dr. Hamdan Firmansyah et al., 2022). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah meluncurkan sebuah aplikasi web inovatif bernama Klampid New Generation. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berharap warga Surabaya dapat menggunakan aplikasi KNG dan mendapatkan pelayanan yang efektif. Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui efektivitas inovasi KNG di Disdukcapil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-analitik dengan menggunakan sumber data sekunder yang sangat berguna untuk mendukung analisis penulis dalam artikel ini. Hasil penelitian yang diperoleh adalah pelayanan publik Disdukcapil Surabaya lebih efektif berkat inovasi KNG. Kesimpulannya dengan penerapan KNG, pelayanan Disdukcapil dapat lebih efektif dibandingkan dengan model pelayanan manual (Oktariyanda & Rahaju, 2018).

**Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Efektivitas, Klampid New Generation, Inovasi, Pelayanan Publik**

**Abstract:** *A public overview of all citizens plays an important role throughout human life from birth to death. A good pubic services are judged by how these services are applied in accordance with service standards that have been set. Surabaya City population and civil registration service has launched innovative online application called Klampid New Generation. The Surabaya City population and civil registry office hopes that the KNG application can be used by Surabaya residents and get effective services. This article aims to determine the effeciency of KNG. This study descriptive- analytic approach using secondary data sources. These sources are helpfull in supporting the analysis of the authors of this paper.. The research results achieved are the convenience of public services in Disdukcapil Surabaya due to the KNG innovation. It was concluded that the KNG Disdukcapil service in implementation is more efficient than the reactive service model.*

***Keyword : Population Administration, Effectiveness, Klampid New Generation, Innovation, Public Service***

# PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang sangat luas dengan persebaran penduduk yang tidak merata disetiap wilayah pulau-pulau di Indonesia. Akibatnya, seringkali mengalami kesulitan akses mengurus dokumen kependudukan. Kesulitan tersebut antara lain tidak mendapatkan akses ataupun proses pelayanan yang tidak efektif dan efisien (Putri Berliaana & Octavera, 2021). Pelayanan publik umumnya mencakup berbagai bidang kegiatan. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintahan memiliki aspek penting yang bertujuan untuk menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan regulasi sampai dengan pelayanan yang memenuhi

kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, utilitas dan yang lain. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah fungsi atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk melaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam memenuhi

kebutuhan setiap warga sejak lahir hingga meninggal dunia (Testiana et al., 2019). Selama bertahun-tahun, populasi penduduk bertambah yang mempengaruhi tingginya permintaan pelayanan publik. Hal ini menjadi tuntutan pemerintah untuk membuat pelayanan publik menjadi efektif. Pelayanan publik ini mengacu pada betapa mudah masyarakat dalam melakukan permintaan pelayanan yang sederhana, tanggap, cepat, tepat waktu, dan memuaskan. Salah satu pelayanan publik yang permintaan pelayanannya terus meningkat dan diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang efektif adalah pelayanan publik sektoral.

Pelayanan efektif di Disdukcapil Surabaya harapan warga Surabaya sebagai pengguna layanan karena warga harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dan tentunya berhak untuk datang ke pelayanan tersebut (Sufianti et al., 2021). Namun kenyataannya sebagian masyarakat belum mengetahui tentang pelayanan adminduk Disdukcapil Surabaya, hal ini dibuktikan dengan keluhan dan kekesalan warga Surabaya terhadap masalah pelayanan manual Dsidukcapil Surabaya. Seperti kasus Disdukcapil Surabaya yang tidak mampu mencegah antrean pemohon, dokumen kependudukan menumpuk, dan staff yang terbatas untuk mendampingi pemohon penyandang disabilitas fisik (Kurniawati et al., 2018).

*Tabel 1. Data Kependudukan Berdasarkan Jenis Kelamin*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| WNI | | Total WNI | W**H**N**A**A**SIL PELAK** | | **SANAAN**  T**N**otal WNA | **D**T**A**o**N**tal warga |
| Laki-laki | Perempuan | Laki-laki **P** | **EMBAHASA**  Perempuan | Keseluruhan |
| 16.453 | 16.341 | 32.794 | 0 | Efektiv0i | tas adalah p0r | oses im3p2l.e7m9e4 |

di kelurahan dan menumpuknya berkas kependudukannya warga. Untuk mengatasi permasalahan pelayanan manual, Disdukcapil Surabaya menghadirkan sebuah inovasi yaitu Klampid New Generation. Klampid New Generation bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi warga Surabaya dalam mengelola layanan publik secara online. Hal ini juga dapat memenuhi keinginan warga Surabaya akan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif. Dengan latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk meneliti Klampid New Generation. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengetahui seberapa efektifkah KNG sebagai inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

# METODE PENELITIAN

Dalam penelitian mengenai efektivitas KNG sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya ini (Styareni & Eva Hany Fanida, 2021), menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan sumber data sekunder. Informasi sekunder yang penulis terima berasal dari sumber yang sudah ada. Sumber ini sangat berguna untuk mendukung analisis penulis dalam artikel ini. Metode deskriptif-analitik yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang objek yang diteliti dengan menggunakan data atau sampel yang dikumpulkan begitu saja tanpa analisis dan menarik kesimpulan secara umum.

Sumber : pemerintahan.surabaya.go.id

ntasi dalam keberhasilan pencapaian tujuan.

Dapat dilihat dari data diatas bahwa total warga keseluruhan Kelurahan Ujung adalah 32.794 dan masyarakat dari tahun ke tahun pasti mengalami kenaikan jumlah penduduk, misal 3 tahun ke depan total warga Kelurahan Ujung membus 36.000 dan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang masih manual, tidak bisa dibayangkan antrian

Keberhasilan inovasi tercermin dari mekanisme dan proses kegiatan yang dilakukan secara efektif. Menemukan faktor efektivitas KNG dapat dilihat dari pendekannya (Aswar Annas, 2017), yakni :

1. Sumber Daya, Pendanaan, Fasilitas dan Infrastruktur
   1. Sumber Daya. Dalam implementasinya, inovasi layanan administrasi kependudukan dengan aplikasi digital berupa website KNG akan dilakukan oleh seluruh staff Disdukcapil Surabaya yang memiliki pengetahuan teknis dan memahami aplikasi yang diimplementasikan untuk memudahkan penyampaian layanan, didukung dan berjalan dengan sangat baik. Perwakilan ditempatkan tidak hanya di kantor Didukcapil Surabaya, tetapi juga di kantor kecamatan, kelurahan, rumah sakit, dan puskesmas untuk membantu warga Surabaya dalam proses pelayanan melalui perangkat kios elektronik. Staff Disdukcapil yang berada di kecamatan dan kelurahan bertugas untuk memastikan keutuhan dan verifikasi berkas warga Surabaya agar dapat segera memproses dokumen warga Surabaya.
   2. Dana. Pendanaan merupakan faktor penting dalam kegiatan organisasi atau dalam proyek inovasi tertentu. Pendanaan yang stabil menentukan perkembangan dan kelangsungan hidup inovasi. Dalam pembuatan dan implementasi layanan berbasis website dan inovasi aplikasi KNG. Dalam proses pembuatan, pengembangan, dan penerapan aplikasi KNG, Disdukcapil Surabaya tidak mengeluarkan dana khusus untuk menampilkan KNG ini. Disdukcapil Surabaya memberikan bantuan mesin kios elektronik dan internet secara gratis dengan bantuan dari Dinas Pengelolaan Peralatan Kota Surabaya. Sedangkan warga Surabaya tidak dipungut biaya sepeserpun alias gratis.
   3. Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana KNG menerapkan Electronic Government. E-Government adalah penggunaan teknologi, informasi, dan system komunikasi oleh pemerintah

untuk memberikan layanan kepada warganya. Tawaran akses KNG dapat memberikan kemudahan tanpa harus mengantre di kantor Disdukcapil Surabaya. Untuk mendapatkan pelayanan, warga Surabaya dapat mengakses alamat website [https://wargaklampiddispendukcapil.s](https://wargaklampiddispendukcapil.surabaya.go.id/) [urabaya.go.id/.](https://wargaklampiddispendukcapil.surabaya.go.id/)

Bagi warga Surabaya yang tidak memiliki smartphone, laptop, atau komputer untuk mengakses, di kios elektronik bagi warga Surabaya akan dipasang di kantor Dispendukcapil, kantor kecamatan atau kelurahan di Surabaya untuk mengakses layanan publik, termasuk KNG.

1. Jumlah dan Kualitas Layanan yang Diberikan

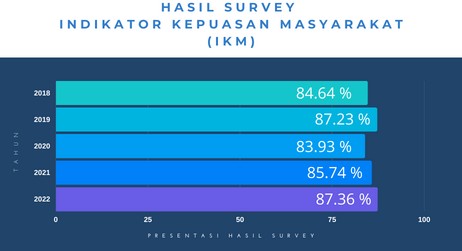
Disini yang dimaksud adalah pegawai atau staff KNG Disdukcapil Surabaya dan warga Surabaya sebagai penerima layanan. Dengan membantu warga untuk menggunakan pemrosesan layanan KNG secara jelas, jumlah staff yang memadai dapat melayani warga Surabaya. Kami juga mendukung warga yang kesulitan menggunakan KNG. Mayoritas warga Surabaya sudah menggunakan KNG karena mereka percaya bahwa layanan lebih efektif, efisien, dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun (Amalia Zulmanda, 2018).

1. Kemitraan Publik-Swasta

Kemitraan publik-swasta juga didefinisikan sebagai hubungan kerja sama antara lembaga publik dan swasta yang diinvestasikan oleh sektor publik dan swasta (Rian Andhika et al., 2018). Secara khusus, ini memungkinkan lembaga publik untuk mengimplementasikan inovasi dalam jangka panjang. Dalam pelaksanaan KNG, terdapat kemitraan dengan lembaga publik yaitu seluruh kantor kecamatan dan kantor kelurahan di Kota Surabaya. Layanan inovatif

administrasi kependudukan digital ini menggunakan server virtual Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. Dalam inovasi ini Dinas komunikasi dan Informasi Kota Surabaya

1. Keterampilan Sektor Swasta Keberhasilan inovasi e-government juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi yang terlibat. Kemampuan terkait adalah kemampuan untuk memimpin semua kegiatan organisasi non-pemerintah yang bekerja sama dengan pencipta atau pelaksana inovasi e-government ini (Kalvet & Tarmo, 2012). Seperti kompetensi terkait pengetahuan organisasi dan sikap terkait inovasi e-government yang dibutuhkan oleh pencipta atau pelaksana inovasi. Inovasi ini tidak berorientasi ekonomi dan merupakan organisasi swasta yang mendukung produksi inovasi KNG ini. Kemampuan coding yang dimiliki oleh seorang programmer ini digunakan untuk membantu dalam pembuatan aplikasi maupun website KNG dikarenakan kurangnya kemampuan dalam hal coding dari pegawai Kantor Disdukcapil Kota Surabaya sehingga meminta bantuan dari pihak ketiga dalam pembuatannya.



*Gambar 1. Indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Surabaya* Sumber : <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>

Dari hasil survey diatas, sebelum adanya pandemi Covid-19 hasil kepuasan masyarakat

cukup tinggi untuk Disdukcapil kemudian sempat menurun dimasa pandemi Covid-19 setelah Disdukcapil Surabaya membuat inovasi KNG indikator kepuasan masyarakat sudah mulai meningkat lagi walaupun secara perlahan.

# SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital berupa website maupun aplikasi telah berjalan dengan baik dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, dimana masyarakat sudah bisa membuat permohonan dokumen kependudukan di kecamatan, kelurahan, maupun di rumah masing-masing sehingga mempermudah dan mempersingkat waktu yang menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien seperti yang dilihat berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi suksesnya e-government seperti sumber daya manusia dan kompetensi sektor publik, pendanaan yang memadai, jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, kemitraan publik- swasta, dan kompetensi sektor swasta (Nur Islamiyati & Widowati, 2021).

Saran bagi instansi dan pemerintah agar selalu melaksanakan dan melakukan evaluasi agara inovasi KNG lebih sukses dan terlaksana sesuai masyarakat :

1. Akun warga yang maintanace berbulan-bulan segera diaktifkan lagi
2. Memperkuat lagi servernya karena pada hari-hari tertentu yang membuat pelayanan juga akan memakan waktu yang lebih lama,
3. Menambah pelayanan untuk ios agar mengakses KNG

# DAFTAR PUSTAKA

Amalia Zulmanda, C. (2018). *KUALITAS PELAYANAN E-LAMPID (ELECTRONIC LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG) di Dinas KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA (Studi Pada*

*Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian)*.

[http://dispendukcapil.surabaya.go.id](http://dispendukcapil.surabaya.go.id/)

Aswar Annas. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan* (Andi Gunawan Ratu Chakti, Ed.).

Dr. Hamdan Firmansyah, Mmp. M., Wesley Liano Hutasoit, S. Sos. , M. S., & Aditya Wardhana, SE. , M. Si. , MM. , dkk. (2022). *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru* (S. Sos. , M. Si. Agus Hendrayady, Ed.). Media Sains Indonesia.

Kalvet, & Tarmo. (2012). Innovation: A factor explaining e-government success in

Estonia. *Electronic Government*, *9*(2), 142–157.

https://doi.org/10.1504/EG.2012.046266

Kurniawati, Nia Kania, & Danang Eka. (2018). The Case Study On The Innovation Of Public Services On Bringing Free Birth Certificate In Tangerang Regency. *Proceedings of The International Conference on Social*

*Sciences (ICSS)*.

Nur Islamiyati, D., & Widowati, N. (2021). *ANALISIS INOVASI AJI WELAS (AKTA JADI JIKA PEMOHON MASUK SEBELUM JAM SEWELAS) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG*.

*and Technologies*, *12.1*.

Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E- government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, *953*(1). https://doi.org/10.1088/1742- 6596/953/1/012161

Putri Berliaana, & Octavera. (2021). *“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram.”*

Rian Andhika, L., Nurasa, H., Karlina, N., & Candradewini, C. (2018). Governance Innovation in Civil Registration Record in Indonesian Local Government. In *Pakistan Administrative Review* (Vol. 2, Issue 2).

Styareni, & Eva Hany Fanida. (2021). INOVASI PELAYANAN “JOSS BANGET MAS” (JEMPUT ONLINE SINGLE SUB,ISSION BERSAMA INSTANSI TERKAIT DAN MALAM HARI BISA) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN

BLITAR. *Publika*, *Vol 9 No 1 (2021)*.

Sufianti, Ely, & Edah Jubaedah et al. (2021). Building Sustainability of Public Service Innovation in Bnadung City, West Java, Indonesia. *Atlantis Press*.

Testiana, Azhalola, Kristina Setyowati, & Rina Herlina Haryati. (2019). Innovation of Civil Administration Services The Regional for Population and Civil Registry Office of Surakarta City (Tge Study of Processes “Besuk Kiamat” program. *International Journal of Progressive Sciences*