

OPTIMALISASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN JEMURWONOSARI KOTA SURABAYA

Oleh :
Cantika Yulianing Tyas
Ilmi Usrotin Choiriyah

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
Februari, 2024

Pendahuluan

Kelurahan Jemurwonosari adalah Kelurahan di wilayah Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. Kelurahan Jemurwonosari merupakan salah satu wilayah yang memiliki tingkat penduduk yang cukup tinggi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat, dibutuhkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan akurat. Pada tahun 2022 Dispendukcapil Kota Surabaya berinovasi untuk memberikan layanan yang efisien dan akurat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat Kota Surabaya. Upaya yang diberikan sebagai inovasi pelayanan yang efisien dan akurat Dispendukcapil Kota Surabaya mengembangkan inovasi di era industry 4.0 melalui pengembangan program Klampid New Generation (KNG). Sejak diluncurkannya program Klampid New Generation (KNG) Kelurahan Jemurwonosari sudah menerapkan program tersebut hingga sekarang. Berikut tampilan website Klampid New Generation (KNG)..



Berdasarkan Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan administrasi kependudukan merujuk pada layanan yang berkaitan dengan administrasi atau manajemen data penduduk dalam suatu wilayah. Beberapa contoh pelayanan administrasi kependudukan meliputi penerbitan kartu identitas penduduk, pendaftaran kelahiran dan kematian, perubahan status perkawinan, perpindahan domisili, serta penerbitan surat keterangan dan dokumen administrasi lainnya yang berkaitan dengan identitas dan status kependudukan seseorang.

Pendahuluan

Rekapitulasi Layanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Jemurwonosari Pada Bulan Januari-Desember 2023

NO	BULAN	JENIS PELAYANAN					
		KTP	KK	PINDAH DATANG	PINDAH KELUAR	AKTA KELAHIRAN	AKTA KEMATIAN
1.	Januari	46	60	14	5	42	6
1.	Februari	29	55	3	5	56	4
1.	Maret	34	56	9	7	61	2
1.	April	20	14	7	4	11	5
1.	Mei	70	74	26	7	29	16
1.	Juni	50	35	16	5	45	7
1.	Juli	63	41	10	6	35	6
1.	Agustus	41	20	8	5	21	3
1.	September	55	29	10	3	41	5
1.	Oktober	23	48	15	6	50	2
1.	November	22	35	3	9	24	7
1.	Desember	31	28	6	8	33	4
	TOTAL	484	495	127	70	448	67

Pendahuluan

Dalam pengoptimalisasian Klampid New Generation tentunya diperlukan beberapa indikator optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo (2005:4) konsep optimalisasi ada tiga dimensi yaitu tujuan, alternatif keputusan, serta sumber daya yang dibatasi. Pengoptimalisasian Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari, Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya bisa dikatakan belum berjalan secara optimal. Hal tersebut disebabkan karena *website* atau aplikasi Klampid New Generation (KNG) hanya terdapat beberapa menu layanan saja yang dapat diakses oleh Masyarakat, padahal pada *website* atau aplikasi Klampid New Generation (KNG) terdapat 5 menu layanan dan pada setiap menu layanan terdapat beberapa tawaran pelayanan. Oleh karena itu Masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan secara manual atau *offline* datang ke Kelurahan dibandingkan melalui *website* atau aplikasi Klampid New Generation (KNG). Selain itu sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation belum memadai.



Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Klampid New Generation (KNG).

Penelitian Terdahulu

- Hasil penelitian terdahulu oleh Rini Kusumawati, dkk (2022) optimalisasi program Klampid New Generation (KNG) pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bahwa proses optimalisasi sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan tujuan optimalisasi yang belum tercapai oleh pihak Dispendukcapil Kota Surabaya (Rini Kusumawati, 2022) [8].
- Penelitian Alvianty Diana Putri dkk. (2023), penerapan Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya telah memberikan hasil yang memuaskan dalam optimalisasi program “KALIMASADA”. Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Klampis Ngasem sudah berjalan dengan sangat baik dan maksimal. Pelayanan tersebut antara lain mengutamakan kepentingan warga dengan melakukan entry secara langsung tanpa penundaan, memberikan informasi yang lengkap dalam proses penyerahan dokumen sehingga warga dapat melengkapi dokumen apa saja yang perlu dilengkapi, dan memberikan pelayanan yang ramah sehingga dapat memuaskan warga Desa Klampis Ngasem (Alvianty Diana Putri, 2023) [9]
- Menurut penelitian yang dilakukan oleh Krisna Syarif Hidayatulloh dkk. (2023), program Klampid New Generation (KNG) tampaknya tidak efektif, terlihat dari lima indikatornya: empat di antaranya tidak efektif, dan hanya satu yang efektif, yaitu waktu. Berdasarkan temuan di lapangan, indikator yang tidak efektif antara lain pemahaman program, tepat sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata (Krisna Syarif Hidayatulloh, 2023) [10]
- Menurut penelitian sebelumnya oleh Sopyan Manshuri dkk. (2023), Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya, implementasi program berjalan dengan baik menurut indikator implementasi. Faktor-faktor yang ditunjukkan oleh indikator ini adalah komunikasi yang berjalan dengan baik, jumlah sumber daya yang tersedia, dan struktur birokrasi yang bijaksana. Namun, pemerintah daerah tidak menggunakan indikator disposisi, yaitu variabel insentif, dengan benar. (Manshuri & Rahaju, 2023).

Gap permasalahan

Masyarakat masih memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara offline atau datang langsung ke Kelurahan dibandingkan melalui online

Kurangnya sarana dan prasarana yang memadahi untuk berjalannya Klampid New Generation

Metode



Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.



Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Jemurwonosari, Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. Peneliti memilih lokasi tersebut karena Kelurahan Jemurwonosari merupakan salah satu kelurahan yang menerapkan program Klampid New Generation (KNG), namun pada pengoptimalisasiannya masih belum maksimal.



Informan

Dalam penelitian menggunakan metode Purposive Sampling sebagai penentu informan. Informan yang dipilih antara lain Kasi pelayanan dan Staff Pelayanan Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

Metode



Teknik Pengumpulan Data
wawancara, observasi, dan dokumentasi



Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini Teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.



Sumber Data

Data primer dan data sekunder

Hasil dan Pembahasan

1. Tujuan

A. Maksimalisasi

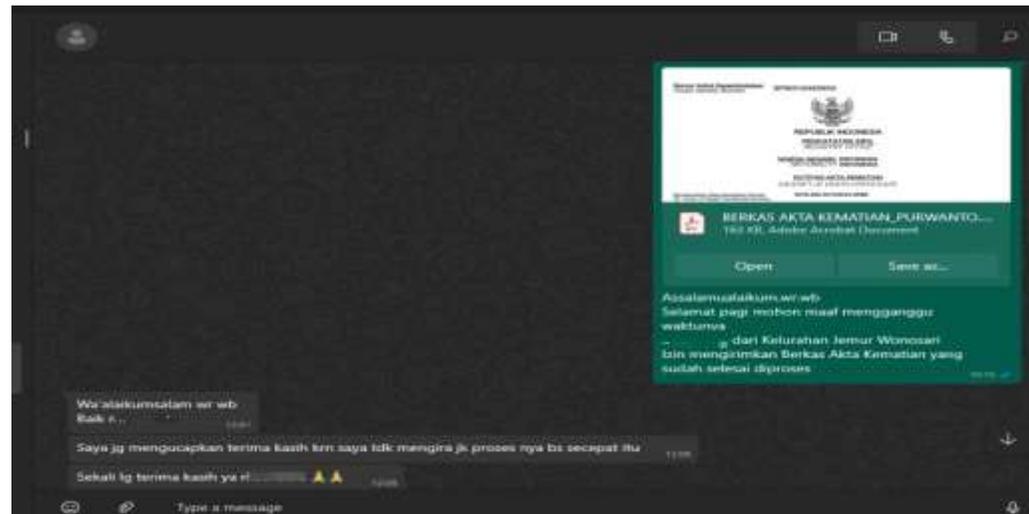
Tujuan dengan adanya program Klampid New Generation (KNG) adalah untuk memudahkan Masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan contohnya Masyarakat bisa melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan dimana saja dan dapat dilakukan secara mandiri melalui *handphone* masing-masing, namun hal tersebut belum berjalan secara maksimal karena pada akun untuk warga tidak semua menu tersedia. Oleh karena itu masih ada Masyarakat yang lebih memilih datang ke Kelurahan untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara Bersama staff dan kasi pemerintahan dan pelayanan public Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya Upaya yang sudah dilaksanakan oleh pihak Kelurahan Jemurwonosari dalam memaksimalkan layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation dengan melaksanakan pelayanan malam setiap hari selasa hingga pukul 20.00 WIB yang dilaksanakan di setiap Balai RW Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dan dilaksanakan secara bergantian setiap minggunya, agar Masyarakat yang bekerja dan tidak dapat melaksanakan pengajuan administrasi kependudukan pada jam kerja dapat melaksanakan pengajuan administrasi kependudukan pada malam hari.



Hasil dan Pembahasan

B. Minimalisasi

Dengan adanya program Klampid New Generation (KNG) dapat meminimalisasi waktu dalam pengajuan dan penerbitan Administrasi Kependudukan. Jika Masyarakat sudah memenuhi syarat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan maka dokumen yang diajukan juga dapat segera diterbitkan. Berdasarkan hasil wawancara Bersama staff dan kasi pemerintahan dan pelayanan public Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Dengan adanya program Klampid New Generation (KNG) Masyarakat sudah tidak perlu jauh-jauh ke Kelurahan untuk mengambil dokumen yang sudah jadi. Masyarakat dapat mencetak secara mandiri apabila dokumen yang diajukan sudah jadi karena dokumen tersebut akan otomatis dikirimkan oleh staff pelayanan Kelurahan Jemurwonosari melalui *WhatsApp*, dengan hal tersebut dapat memudahkan Masyarakat dan juga dapat mengurangi antrian Masyarakat dalam melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan.



Hasil dan Pembahasan

2. Alternatife Keputusan

A. Efisien

Alternatif keputusan yang efisien dibuat dengan menyesuaikan kebutuhan pelayanan *online* dan *offline* yang dapat memudahkan pelaksanaannya bagi Masyarakat. Kelurahan Jemurwonosari juga tidak sembarangan dalam menerapkan alternatif keputusan yang efisien terkait ketepatan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara Bersama staff dan kasi pemerintahan dan pelayanan public Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Kelurahan Jemurwonosari telah melakukan *training* yang dilaksanakan setahun 2 kali di Gedung Siola kepada staff pelayanan agar lebih professional dalam memberikan pelayanan secara *online*, dengan begitu pelayanan akan berjalan dengan efektif dan efisien.



Hasil dan Pembahasan

B. Efektif

Kelurahan Jemurwonosari telah menerapkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation (KNG) sedemikian rupa agar dapat berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil wawancara Bersama staff dan kasi pemerintahan dan pelayanan public Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Kelurahan Jemurwonosari juga telah mensosialisasikan mengenai prosedur dalam pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Cara sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Jemurwonosari adalah dengan mengadakan rapat dengan Ketua RT atau RW di setiap Balai RW yang ada di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya, kemudian Ketua RT atau RW tersebut yang menyebarkan ke Masyarakat Kelurahan Jemurwonosari mengenai prosedur dalam pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG).

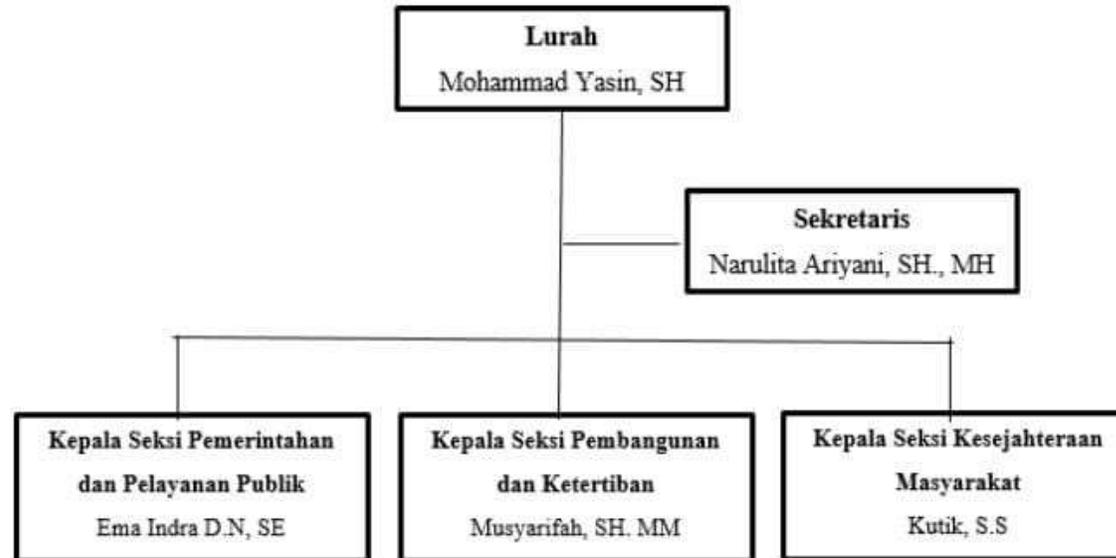


Hasil dan Pembahasan

3. Sumber daya yang dibatasi

A. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai yang bertugas dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya terdapat 24 pegawai yang terbagi dalam beberapa bidang yaitu Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Bidang Kemasyarakatan, dan Bidang Ketertiban. Dalam satu bidang terdapat satu Kepala Bidang serta beberapa staff. Berdasarkan hasil wawancara Bersama staff dan kasi pemerintahan dan pelayanan public Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menyebar staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di beberapa Balai RW yang ada di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada Masyarakat setempat agar tidak perlu dating jauh ke Kelurahan.



Hasil dan Pembahasan

B. Anggaran

Dari beberapa indikator sumber daya, salah satu indikator yang penting adalah anggaran. Dengan adanya anggaran ini dapat menunjang berjalannya optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara Bersama staff dan kasi pemerintahan dan pelayanan public Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya, untuk berjalannya Klampid New Generation ini belum ada anggaran khusus dari pemerintah Kota Surabaya hanya di tunjang WiFi dari Diskominfo dan Komputer dari Pemerintah Kota Surabaya.



Hasil dan Pembahasan

C. Sarana dan prasarana

Program Klampid New Generation (KNG) adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara online. Untuk menunjang berjalannya program Klampid New Generation (KNG) diperlukan sarana prasarana yang harus diperhatikan. Salah satu sarana dan prasarana yang sangat penting untuk berjalannya program Klampid New Generation (KNG) yang ada di Kelurahan Jemurwonosari adalah internet atau WiFi yang di tunjang oleh Diskominfo dan Seperangkat Komputer yang di tunjang dari Pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara Bersama staff dan kasi pemerintahan dan pelayanan public Kelurahan Jemruwonosari Kota Surabaya. sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya salah satunya adalah internet atau WiFi yang ditunjang oleh Diskominfo dan ada beberapa seperangkat komputer dari Pemerintah Kota Surabaya, namun tidak semua perangkat komputer dilengkapi kamera sebagai sarana dan prasarana pendukung berjalannya Klampid New Generation. Kamera ini sangat dibutuhkan karena saat melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan wajib mengisi kolom foto, saat ini melakukan pengajuan di Klampid New Generation harus foto pemohon secara langsung.

No.	Jenis Barang	Jumlah
1.	Komputer	15
2.	Printer	5
3.	WiFi	2
4.	Mesin Fotokopi	1
5.	Kamera	2
6.	Cctv	2
7.	E-kios (mesin nomor antrian)	1
8.	meja	30
9.	Kursi	40
10.	AC	4
11.	Kipas Angin	5
12.	TV	3
	JUMLAH	110

Referensi

- [1] N. Fatmawati, "Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan," *DJKN Kemenkeu*, 2023.
- [2] M. B. Putra, "Mengenal Pelayanan Publik," *Ombudsman RI*, 2020.
- [3] S. A. Wulandani, T. Amallia, and Z. N. Yusra, "Optimalisasi Target dan Realisasi Pajak Pada E-Filling di Kota Bandung," *J. Perpajak. dan Keuang. Publik*, vol. 1, no. 1, 2022.
- [4] A. Nurhandini, R. S. Harjanti, and Mulyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada toko Emas Hidup Banjara," *J. Stiekma*, vol. 1, no. 2, 2019.
- [5] S. A. Pebrianti, A. Dedi, and K. Endah, "Optimalisasi Pengelolaan Aset Desa oleh Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa Kawunglarang Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis," *J. Online Univ. Galuh*, vol. 4, no. 3, 2022.
- [6] Krisna Syarif Hidayatulloh and R. Basyar, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation)," *J. Ilm. Multidisiplin*, 2023.
- [7] K. S. Hidayatulloh, "Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya," *J. Ilm. Multidisiplin*, 2023.
- [8] M. Huberman, "Kualitatif Data Analisis," *UI Press*, 2014.
- [9] R. Kusumawati, D. Rahmadanik, and Y. Hariyoko, "Optimization of Population Administration Services with the Use of Klampid New Generation in Pacarkembang Village Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan Penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang," *Formosa J. Soc. Sci.*, vol. 1, no. 4, 2022.
- [10] A. D. Putri and M. R. Basyar, "Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 2, no. 2, 2023.
- [11] H. Siringoringo, *Riset Operasional Seri Pemrograman Linear*. Pustaka Belajar, 2005.
- [12] S. Manshuri and T. Rahaju, "Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya," *Publika*, vol. 11, no. 4, pp. 2491–2504, 2023.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, 2014.
- [14] S. Manshuri and T. Rahaju, "Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya," *Publika*, vol. 11, no. 4, 2023.
- [15] A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *UIN Antasari*, vol. 1, no. 3, 2018.
- [16] K. S. Hidayatulloh and M. R. Basyar, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya," *Ilm. Multidisiplin*, vol. 2, no. 2, 2023.
- [17] Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

