

## Optimizing Population Administration Services Through Klampid New Generation in Jemurwonosari Sub-district Surabaya City

### Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya

Cantika Yulianing Tyas<sup>1)</sup>, Ilmi Usrotin Choiriyah<sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [ilmiusrotin@umsida.ac.id](mailto:ilmiusrotin@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to describe and analyze the Optimization of Population Administration Services through Klampid New Generation (KNG) in Jemurwonosari Village, Surabaya City. This research uses descriptive qualitative research methods. The research results show that there are 3 indicators for optimizing Population Administration Services through Klampid New Generation in Jemurwonosari Village, Surabaya City, namely objectives, alternative decisions, and limited resources. The objective indicator in terms of maximizing the New Generation Klampid in Jemurwonosari Village, Surabaya City is implementing services at the RW Hall every day and specifically on Tuesdays, population administration services are carried out until 20.00 WIB. In terms of minimizing service time, after the documents submitted by residents are ready, they will be automatically sent via WhatsApp by Government and Public Services staff at Jemurwonosari Village, Surabaya City so that residents can print them independently. Alternative indicators: Decisions from an efficient perspective, the employees and staff of Jemurwonosari Village, Surabaya City have attended training or training related to Klampid New Generation which is held twice a year at the Siola Building, from an effective perspective, Jemurwonosari Village, Surabaya City has provided outreach to the local RT and RW Heads. Indicators of limited resources in terms of human resources in Jemurwonosari Village, Surabaya City, there are 24 employees who have been divided into several fields. In terms of budget in Jemurwonosari Village, Surabaya City, there is no special budget for the running of Klampid New Generation, in terms of facilities and infrastructure in Jemurwonosari Village, Surabaya City, several facilities are equipped to support the running of Klampid New Generation.*

**Keywords - Optimization, Public Services, Population Administration, Klampid New Generation**

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya terdapat 3 indikator yaitu tujuan, alternatif Keputusan, serta sumber daya yang dibatasi. Indikator tujuan dari segi maksimalisasi Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menerapkan pelayanan di Balai RW setiap hari dan khusus hari Selasa pelayanan administrasi kependudukan dilakukan hingga pukul 20.00 WIB. Dari segi meminimalisasi waktu pelayanan setelah dokumen diajukan oleh warga sudah jadi akan otomatis dikirim melalui WhatsApp oleh staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya agar dapat dicetak secara mandiri oleh warga. Indikator alternatif Keputusan dari segi efisien para pegawai dan staff Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah mengikuti pelatihan atau training terkait Klampid New Generation yang dilaksanakan setahun 2 kali di Gedung Siola, dari segi efektif Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah memberikan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW setempat. Indikator sumber daya yang dibatasi dari segi sumber daya manusia Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya terdapat 24 pegawai yang sudah dibagi dalam beberapa bidang. Dari segi anggaran di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya belum terdapat anggaran khusus untuk berjalannya Klampid New Generation, dari segi sarana dan prasarana di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah dilengkapi beberapa fasilitas untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation.*

**Kata Kunci – Optimalisasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Klampid New Generation**

## I. PENDAHULUAN

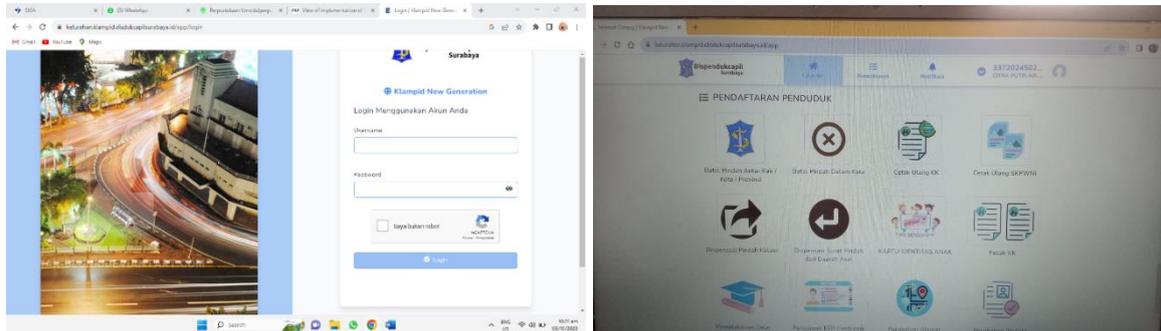
Pasalong (2010:128) pada dasarnya mengartikan “pelayanan” sebagai kegiatan perorangan, kelompok, dan organisasi secara langsung ataupun tidak langsung sebagai pemenuhan kebutuhan [1]. Di sisi lain Mahmudi (2010:223) mengartikan “pelayanan publik” merupakan kegiatan layanan yang dilakukan oleh pelayan publik sebagai pemenuhan kebutuhan publik dan peraturan perundang-undangan. [2] Arti lain dari Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) pelayan publik merupakan segala tindakan yang dilaksanakan pemerintah untuk sejumlah orang yang melakukan bisnis yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dengan produk fisik [2]. Pada dasarnya negara harus mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang diharapkan oleh Masyarakat seperti Kesehatan, Pendidikan, dan kebutuhan lainnya.

Menurut Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan pengorganisasian dan pengawasan yang meliputi penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan menggunakan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain [17]. Pelayanan administrasi kependudukan merujuk pada layanan yang berkaitan dengan administrasi atau manajemen data penduduk dalam suatu wilayah. Hal ini mencakup proses pencatatan data kependudukan, pemeliharaan data, serta pemberian layanan terkait administrasi yang meliputi identifikasi individu, pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pendaftaran perkawinan, dan administrasi kependudukan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk memastikan bahwa data kependudukan suatu wilayah tercatat dengan akurat, mutakhir, dan terjamin keamanannya [3]. Dengan adanya pelayanan ini, pemerintah dapat mengelola populasi, mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, serta merencanakan kebijakan dan program yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan tersebut. 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. Dengan adanya pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih mudah terhadap layanan publik dan fasilitas lainnya [4].

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).

Klampid New Generation (KNG) merupakan perkembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu e-Klampid pada tahun 2019 kemudian dikembangkan menjadi Klampid New Generation pada tahun 2022. Klampid memiliki arti yaitu Kawin, Lahir, Mati, Pindah, dan Datang. Setelah diperbarui Klampid New Generation ini mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil [5]. Di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dari awal adanya program e-Klampid pada tahun 2019 sudah berjalan dengan lancar, namun sempat terhenti karena adanya perbaikan program e-Klampid menjadi Klampid New Generation pada tahun 2022 dan setelah perbaikan Klampid New Generation sudah berjalan lancar hingga saat ini. Pada Klampid New Generation (KNG) terdapat beberapa fitur yaitu, pertama layanan faskes yang terdiri dari surat keterangan lahir mati. Kedua pelayanan umum yang terdiri dari cetak ulang dokumen kependudukan yang sudah *berbarcode*, *ESULAY*, keabsahan. Ketiga pemutakhiran data penduduk yang terdiri dari buka blokir, data kosong, hapus data ganda, hapus data mati, KK merah, penerbitan dokumen SKPTI, dan tambah jiwa. Keempat pencatatan sipil yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, akta pengesahan anak, akta perceraian, akta perkawinan, cetak ulang akta, pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, pelaporan perceraian luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pembetulan akta yang terbit dalam waktu kurang dari 2 bulan, pengangkatan anak, perubahan biodata (akta kelahiran), perubahan biodata peristiwa penting dengan pengadilan negeri (kematian), perubahan nama akta perceraian, perubahan nama akta perkawinan, perubahan nama pelaporan perceraian luar negeri, perubahan nama pelaporan perkawinan luar negeri, perubahan status kewarganegaraan, Salinan akta kelahiran (hanya untuk dokumen migrasi ke luar negeri), surat keterangan perjanjian kawin, surat keterangan sudah menikah/belum/pindah menikah. Kelima pendaftaran penduduk yang terdiri dari batal pindah antar Kab/Kota/Provinsi, batal pindah dalam kota, cetak ulang KK, cetak ulang SKPWNI, Dispensasi pindah keluar, Dispensasi surat pindah dari daerah asal, kartu identitas anak, pecah KK, pemutakhiran gelar, pengajuan KTP elektronik, perubahan Alamat, perubahan biodata, pindah dalam kota, pindah datang, pindah keluar. Klampid New Generation (KNG) dapat diakses melalui situs resmi *web* Klamid Dispendukcapil Surabaya dan juga dapat diakses

melalui aplikasi yang bisa di *download* melalui *google playstore*. Berikut tampilan menu *website* Klampid New Generation (KNG) [1].



**Gambar 1.** Tampilan *website* KNG [1]

Optimalisasi layanan administrasi kependudukan merupakan upaya untuk memberikan pelayanan secara prima, professional, dan berkualitas yang berfokus untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat. Optimalisasi layanan administrasi kependudukan bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan administrasi, dan memberikan akses yang lebih mudah bagi penduduk dalam mengurus berbagai keperluan administratif [6]. Dengan adanya optimalisasi layanan akan memberikan manfaat berupa peningkatan kepuasan Masyarakat, pengurangan antrian panjang, serta pengurangan resiko kesalahan data administrasi. Optimalisasi layanan juga memudahkan pemerintah dalam perencanaan pengambilan keputusan berbasis data [7]. Optimalisasi layanan administrasi kependudukan sudah ditetapkan di Kelurahan Jemurwonosari dengan menggunakan Klampid New Generation (KNG) sebagai usaha untuk memberikan pelayanan yang efisien dan akurat kepada Masyarakat setempat. Berikut rekapitulasi data layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari pada bulan Januari-Desember 2023.[8]

**Table 1.** 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
2.	Februari	29	55	3	5	56	4
3.	Maret	34	56	9	7	61	2
4.	April	20	14	7	4	11	5
5.	Mei	70	74	26	7	29	16
6.	Juni	50	35	16	5	45	7
7.	Juli	63	41	10	6	35	6
8.	Agustus	41	20	8	5	21	3
9.	September	55	29	10	3	41	5
10.	Oktober	23	48	15	6	50	2
11.	November	22	35	3	9	24	7
12.	Desember	31	28	6	8	33	4
<b>TOTAL</b>		<b>484</b>	<b>495</b>	<b>127</b>	<b>70</b>	<b>448</b>	<b>67</b>

Sumber : Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (2023)

Berdasarkan table 1. diatas merupakan rekapitulasi data layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya pada bulan Jaanuari-Desember 2023 melalui *website* Klampid New Generation pada akun staff pelayanan Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Pada bulan Januari-Desember 2023 terdapat 484 permohonan layanan KTP, 495 permohonan layanan KK, 127 permohonan layanan Pindah Datang, 70 permohonan layanan Pindah Keluar, 448 permohonan layanan Akta Kelahiran, 67 permohonan layanan Akta Kematian.[2]

Hasil penelitian terdahulu oleh Rini Kusumawati, dkk (2022) optimalisasi program Klampid New Generasi (KNG) terhadap pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang proses optimalisasinya telah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan tujuan optimalisasi yang belum tercapai oleh pihak Dispendukcapil Kota Surabaya.[9]

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.[10]

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.[6]

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. [11]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. [12].

Dalam pengoptimalisasian Klampid New Generation tentunya diperlukan beberapa indikator optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo (2005:4) konsep optimalisasi ada tiga dimensi yaitu Tujuan, Alternatif Keputusan, Sumber Daya yang dibatasi. Tujuan ini terdapat 2 jenis yaitu maksimalisasi dan minimalisasi. Maksimalisasi terkait dengan keuntungan, pendapatan, dll. Sedangkan untuk minimalisasi terkait dengan biaya, waktu, jarak, dll, alternatif Keputusan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Keputusan diambil berdasarkan alternatif keputusan yang sudah disediakan. Dalam pengambilan keputusan ada beberapa pilihan yang disediakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.[11] Alternatif keputusan dapat diambil melalui hal yang paling memenuhi kriteria serta yang memiliki resiko paling kecil dalam penerapan. Alternatif keputusan dibagi menjadi 2 indikator yaitu alternatif keputusan yang efektif dan efisien. serta sumber daya yang dibatasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan[11]. 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) tidak dapat diakses secara menyeluruh oleh warga sehingga warga lebih memilih melakukan layanan administrasi kependudukan secara offline datang ke Kelurahan. Selain itu, fasilitas dan infrastruktur di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation belum memadai.[13]

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik 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).[14]

## II. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Menurut Sugiyono (2014:21) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah [13]. Jenis penelitian kualitatif deskriptif sesuai digunakan dalam penelitian ini dikarenakan dapat menggali informan lebih dalam mengenai Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Selain itu hasil data juga berupa pendeskripsian lebih akurat sesuai dengan dilapangan mengenai Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Fokus penelitian ini menggunakan indikator optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo (2005:4) konsep optimalisasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, serta sumber daya yang dibatasi [11]. Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Jemurwonosari, Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. Peneliti memilih lokasi tersebut karena Kelurahan Jemurwonosari merupakan salah satu kelurahan yang menggunakan Klampid New Generation (KNG), namun pada pengoptimalisasiannya masih belum maksimal [14].

Metode *purposive sampling* digunakan sebagai penentu informan dalam penelitian ini [14]. Informan yang dipilih antara lain Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik dan Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Informan yang dipilih juga sudah sesuai dengan kriteria yang paling mengetahui dalam permasalahan peneliti. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti, data tersebut antara lain ada hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan informan. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah

ada. Dalam penelitian ini Teknis Pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu jenis analisis data yang digunakan terdiri dari beberapa tahapan, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [8].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari

Penulis dapat menyimpulkan terkait Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menurut pendapat Hotniar Siringoringo (2005:4) mengenai teori Optimalisasi yang terdiri dari Tujuan, Alternatif Keputusan, dan Sumber Daya yang dibatasi [16].

##### 1. Tujuan

Untuk mencapai tujuan, kita dapat menggunakan salah satu dari dua bentuk: maksimalisasi atau minimalisasi. Maksimalisasi berlaku jika tujuan optimasi berkaitan dengan keuntungan, pendapatan, dll., dan minimalisasi berlaku jika tujuan optimasi berkaitan dengan biaya, waktu, jarak, dll. Selain itu, saat menetapkan tujuan, kita harus memperhatikan apa yang meminimalkan dan memaksimalkan [3].

##### a. Maksimalisasi

Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dalam melaksanakan program Klampid New Generation (KNG) sudah mencoba untuk selalu konsisten dan selalu meningkatkan kualitasnya untuk Masyarakat Kota Surabaya supaya bisa dengan mudah melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan. 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 bisa mengajukan secara mandiri melalui *handphone* masing-masing, namun hal tersebut belum berjalan secara maksimal karena pada akun untuk warga tidak semua menu tersedia.[10] Oleh karena itu masih ada Masyarakat yang lebih memilih datang ke Kelurahan untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Tujuan dengan adanya program Klampid New Generation (KNG) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Namun, dalam pelaksanaannya program Klampid New Generation (KNG) Belum berjalan secara maksimal di Kelurahan Jemurwonosari karena belum lengkapnya menu-menu layanan Administrasi Kependudukan pada akun Klampid New Generation (KNG) untuk warga.[9]

Berikut Upaya optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya melalui hasil wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE. selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya

*“Untuk menanggulangi kendala pada akun Klampid New Generation untuk warga, Kelurahan Jemurwonosari membuka pelayanan administrasi kependudukan mulai pukul 07.30 hingga pukul 20.00 yang dilaksanakan di Balai RW Kelurahan Jemurwonosari. Pelayanan tersebut dilaksanakan setiap hari Selasa dan dilaksanakan secara bergantian setiap minggunya di balai RW seluruh Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya, agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan secara efektif”.*

Pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE dipertegas oleh kak Audita Kurnianingrum selaku staff pemerintahan dan pelayanan pelayanan public di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“seluruh pegawai yang ada di Kelurahan Jemurwonosari ini diberi jadwal piket setiap hari Selasa untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation di setiap Balai RW yang ada di Kelurahan Jemurwonosari pada pukul 07.30 hingga 20.00 WIB”.*

Upaya yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Jemurwonosari untuk memaksimalkan layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation hingga malam hari agar Masyarakat yang bekerja dan tidak dapat melaksanakan pengajuan administrasi kependudukan pada jam kerja dapat melaksanakan pengajuan administrasi kependudukan pada malam hari. Berikut gambar pelayanan malam yang diadakan di Balai RW 09 Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.[15]



**Gambar 2.** Pelayanan malam di Balai RW 09 Kelurahan Jemurwonosari [2]

Berdasarkan gambar diatas adalah salah satu Upaya yang sudah dilaksanakan oleh pihak Kelurahan Jemurwonosari dalam memaksimalkan layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation dengan melaksanakan pelayanan malam hingga pukul 20.00 WIB yang dilaksanakan di Balai RW 09 Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Berikut table presentase pelayanan pada bulan Januari hingga Desember 2023 di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

**Table 2.** Presentase Layanan Administrasi Kependudukan pada Bulan Januari-Desember 2023 di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya

NO	JENIS LAYANAN	REALISASI PRESENTASE
1.	KTP	100%
2.	KK	100%
3.	PINDAH DATANG	100%
4.	PINDAH KELUAR	100%
5.	AKTE KELAHIRAN	100%
6.	AKTE KEMATIAN	100%

Sumber : Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (2023)

Berdasarkan table diatas sudah terlihat bahwa layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari pada Bulan Januari-Desember 2023 untuk layanan KTP sudah mencapai 100%, KK sudah 100%, pindah datang sudah mencapai 100%, pindah keluar sudah mencapai 100%, akte kelahiran sudah 100%, dan akte kematian sudah mencapai 100%.

Berdasarkan penjelasan terkait indikator maksimalisasi jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” [3] hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu permasalahan yang menyangkut indikator maksimalisasi yaitu sudah tergolong berhasil. Namun, pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” Upaya untuk maksimalisasi tergolong belum berhasil. Untuk menanggulangi hal tersebut Kelurahan Jemurwonosari sudah melaksanakan pelayanan mulai pukul 07.30 hingga 20.00 WIB di Balai RW yang dilaksanakan setiap hari Selasa. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan tidak ada kendala dalam maksimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Jika dikaitkan dengan indikator tujuan dari segi maksimalisasi di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah tergolong berhasil karena sudah mengupayakan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan maksimal.

#### 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. Dengan 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. [5]

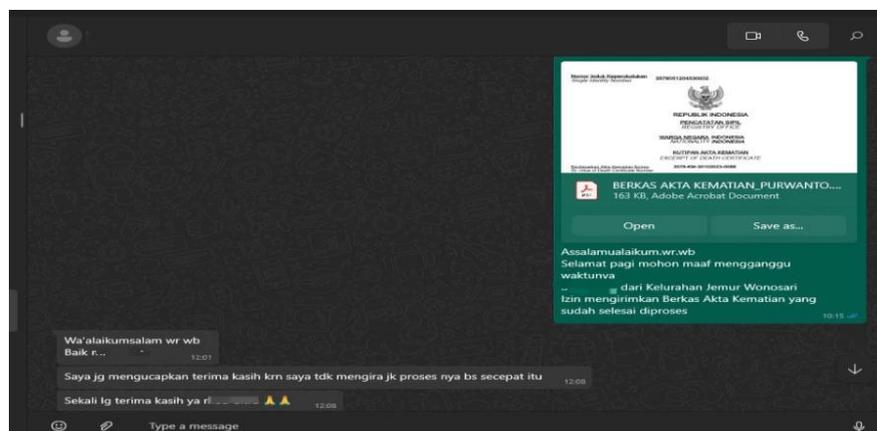
Berikut cara optimalisasi Kelurahan Jemurwonosari untuk meminimalisasi waktu pelayanan agar tidak memakan waktu berdasarkan hasil wawancara Bersama kak Audita Kurnianingrum selaku staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“untuk meminimalisasi waktu dalam pengambilan dokumen administrasi kependudukan kami staff pemerintahan dan pelayanan publik akan otomatis mengirimkan dokumen yang sudah jadi kepada Masyarakat melalui WhatsApp agar Masyarakat dapat mencetak dokumen secara mandiri dan tidak perlu jauh-jauh untuk mengambil dokumen yang sudah jadi”*

Pernyataan dari kak Audita Kurnianingrum dipertegas dengan pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE Selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“Upaya yang kami lakukan untuk meminimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari adalah dengan mengirimkan dokumen yang sudah jadi kepada Masyarakat melalui WhatsApp agar Masyarakat dapat mencetak secara mandiri dan tidak perlu mengantri atau datang jauh-jauh ke Kelurahan untuk mengambil dokumen yang sudah jadi”*

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) tidak memakan waktu dan dapat memudahkan Masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Berikut gambar chat *WhatsApp* staff pelayanan Kelurahan Jemurwonosari dengan Masyarakat.[4]



**Gambar 3.** Pengiriman berkas kepada Masyarakat yang telah melakukan layanan Administrasi Kependudukan [3]

Berdasarkan gambar diatas adalah salah satu upaya yang dilakukan para pihak Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk meminimalisasi waktu pengurusan administrasi kependudukan. Pihak Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya akan otomatis mengirimkan dokumen administrasi kependudukan yang sudah diurus oleh Masyarakat melalui *WhatsApp* agar Masyarakat dapat mencetak secara mandiri dan tidak perlu mengantri atau datang jauh-jauh ke Kelurahan.

Berdasarkan penjelasan terkait indikator minimalisasi jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan Penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” [16]hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu permasalahan yang menyangkut indikator minimalisasi sudah berhasil. Pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” untuk indikator minimalisasi terklasifikasi berhasil karena, pihak Kelurahan Jemurwonosari sudah menerapkan cara untuk meminimalisasi waktu pengajuan administrasi kependudukan dengan mengirimkan dokumen yang sudah jadi melalui *WhatsApp* kepada masyarakat agar Masyarakat dapat mencetak secara mandiri dan tidak perlu mengantri. Jika dikaitkan dengan indikator tujuan dari segi minimalisasi di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya juga sudah tergolong berhasil karena setelah dokumen yang diajukan oleh masyarakat sudah selesai akan otomatis dikirimkan melalui *WhatsApp* dan dapat di cetak secara mandiri, dari hal tersebut sangat memudahkan masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh mengambil ke Kelurahan.

## 2. Alternatife Keputusan

Alternatif keputusan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Keputusan diambil berdasarkan alternatif keputusan yang sudah disediakan. Dalam pengambilan keputusan ada beberapa pilihan yang disediakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Alternatif keputusan dapat diambil

melalui hal yang paling sesuai dengan persyaratan dan memiliki risiko terkecil untuk menerapkan alternatif tersebut. Alternatif keputusan dibagi menjadi 2 indikator yaitu alternatif keputusan yang efisien dan efektif. [4]

a. Efisien

Kelurahan Jemurwonosari menerapkan pilihan pengambilan keputusan efektif yang berkaitan dengan keakuratan layanan administrasi kependudukan dan pelaksanaan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi utama pegawai. 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. Kelurahan Jemurwonosari telah melakukan *training* kepada staff pelayanan agar lebih professional dalam memberikan pelayanan secara *online*, dengan begitu pelayanan akan berjalan dengan efektif dan efisien. [10]

Berikut upaya Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dalam menerapkan alternatif Keputusan yang efisien terkait ketepatan pelayanan administrasi kependudukan agar dapat memudahkan pelaksanaannya bagi Masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“Upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan atau training kepada pegawai atau staff Kelurahan Jemurwonosari yang dilaksanakan setahun 2 kali di Gedung Siola”*

Pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE dipertegas oleh kak Audita Kurnianingrum selaku staff pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“kami selaku pegawai atau staff pemerintahan dan pelayanan public di Kelurahan Jemurwonosari diberikan pelatihan atau training yang diadakan di Gedung siola dan dilaksanakan 2 kali dalam setahun”*

Hal ini adalah salah satu Upaya yang sedang dilakukan agar program Klampid New Generation ini dapat berjalan secara efektif dan efisien. Berikut gambar *training* atau pelatihan KNG yang diikuti oleh seluruh Pegawai dan Staff.



**Gambar 4.** Pelatihan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang diikuti oleh para staff pemerintahan dan pelayanan public [4]

Pada gambar diatas adalah bentuk pelatihan atau training yang diadakan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada seluruh pegawai atau staff di seluruh Kota Surabaya agar dapat memahami program Klampid New Generation dan dapat menjalankan serta mengoperasikan Klampid New Generation dengan baik. Berdasarkan penjelasan terkait indikator efisien jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” [3] sudah dijalankan walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Namun, pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” sudah tergolong berhasil karena seluruh pegawai atau staff Kelurahan Jemurwonosari sudah memahami serta sudah mengoperasikan Klampid New Generation dengan baik, dan pelayanan di Kelurahan Jemurwonosari sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Jika dikaitkan dengan indikator Alternatif Keputusan dari segi efisien sudah tergolong berjalan dengan baik karena para staff sudah diberikan training setahun 2x untuk memaksimalkan berjalannya program Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

## b. efektif

Kelurahan Jemurwonosari telah menerapkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation (KNG) agar dapat berjalan dengan efektif. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada menjadi pendukung paling penting dalam berjalannya prosedur layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) karena layanan dilaksanakan secara *online*. Kelurahan Jemurwonosari juga telah mensosialisasikan mengenai prosedur pengajuan 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).

Berdasarkan hasil wawancara berama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“untuk penyampaian informasi terkait program Klampid New Generation (KNG) Kelurahan Jemurwonosari melakukan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW yang dilaksanakan di setiap Balai RW, kemudian Ketua RT dan RW yang menyebarkan informasi terkait program Klampid New Generation (KNG) kepada Masyarakat”*.

Pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE dipertegas oleh kak Audita Kurnianingrum selaku staff pemerintahan dan pelayanan pelayanan public di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“dengan adanya program Klampid New Generation yang di terbitkan oleh dispendukcapil Kota Surabaya kami pihak Kelurahan Jemurwonosari untuk segera menyampaikan informasi terkait program Klampid New Generation ini kepada Masyarakat melalui sosialisasi yang disampaikan kepada Ketua RW atau Ketua RT setempat”*

Hal tersebut adalah cara yang dilakukan oleh Kelurahan Jemurwonosari dalam menyampaikan informasi kepada Masyarakat agar Masyarakat dapat mengetahui program Klampid New Generation dan dapat mengetahui Prosedur pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation. prosedur sudah dibuat secara efektif dan efisien agar dapat dipahami oleh Masyarakat. Berikut gambar sosialisasi KNG Bersama Ketua RT dan RW di setiap Balai RW yang ada di Kelurahan Jemurwonosari.[9]



**Gambar 5.** Gambar sosialisasi KNG dengan Ketua RT dan RW [5]

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa Pihak Kelurahan Jemurwonosari sudah mensosialisasikan terkait program Klampid New Generation kepada Ketua RW atau RT setempat, dari sosialisai tersebut Ketua RW atau RT dapat menyampaikan tata cara atau prosedur pengajuan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generaton kepada Masyarakat setempat. Berdasarkan penjelasan terakit indikator efektifitas jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” [3] sudah dijalankan walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Namun, pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generatin di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” salah satu bentuk untuk indikator efektifitas dapat dinilai sudah mendukung karena pihak Kelurahan Jemurwonosari sudah melaksanakan sosialisasi terkait program Klampid New Generation Kepada Ketua RW atau RT dan akan disampaikan kepada Masyarakat setempat [14]. Jika dikaitkan dengan indikator Alternatife Keputusan dari segi efektif sudah tergolong berjalan dengan baik karena pihak Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah memberikan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW setempat mengenai Klampid New Generation dan dari sosialisasi tersebut dapat disosialisasikan kembali kepada masyarakat Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

### 3. Sumber daya yang dibatasi

Ketersediaan sumber daya dapat menyebabkan proses optimalisasi berjalan secara maksimal. Sumber daya dibagi menjadi tiga yaitu sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana.

#### 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. Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menyebar staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di beberapa Balai RW.

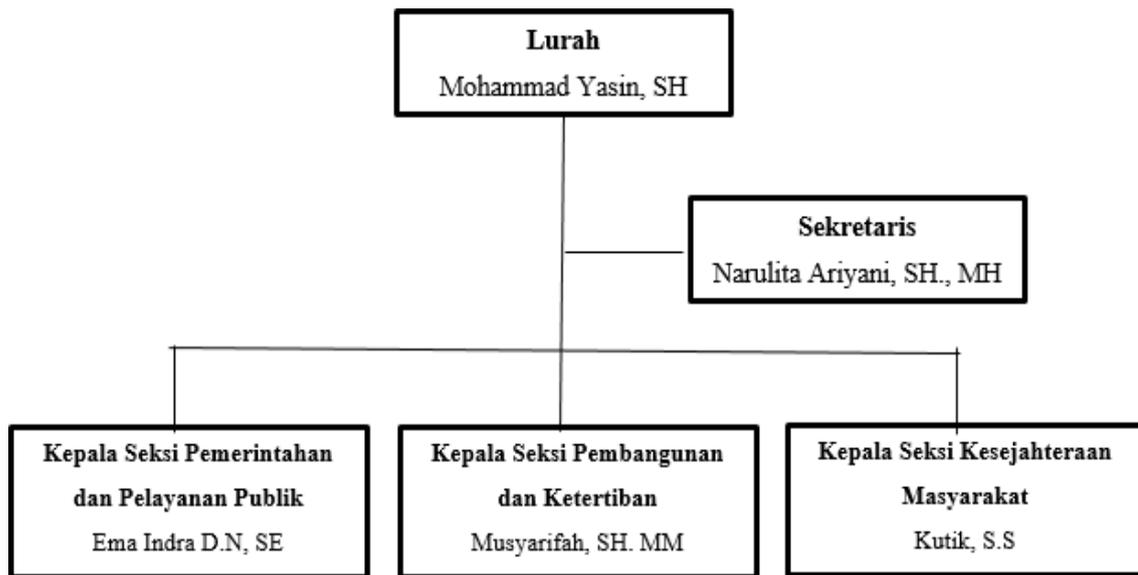
Berdasarkan hasil wawancara bersama Kak Audita Kurnianingrum selaku Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.[10]

*“untuk staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik kami ada 5 orang untuk mengoperasikan Klampid New Generation dan melayani Masyarakat untuk pengurusan Administrasi Kependudukan”*

Pernyataan dari Kak Audita Kurnianingrum dipertegas oleh Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“staff Pemerintahan dan Pelayanan publik terdapat 5 orang. 3 orang diantaranya kami tempatkan di Balai RW 2, 4, dan 5 untuk melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah RW tersebut agar memudahkan Masyarakat”*

Dari pernyataan diatas staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya tergolong sudah memberikan pelayanan Yang baik dengan cara menyebar beberapa staff nya di Balai RW untuk melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik agar Masyarakat Kelurahan Jemurwonosari tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Berikut struktur organisasi pegawai Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. [16]



**Gambar 6.** Struktur Organisasi Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya [6]

Pada gambar diatas adalah Struktur Organisasi Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Pegawai yang sudah dibagi dalam bidangnya masing-masing harus menguasai bidangnya dan tugasnya agar pelayanan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dapat berjalan dengan baik, cepat, dan tepat. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya” (2023) pada peneitian “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generaton di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” sudah sama-sama terdapat staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang ditugaskan untuk melayani Masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan dan menunjang berjalannya Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya [9]. Jika dikaitkan dengan indikator Sumber Daya yang dibatasi sudah tergolong baik karena di Kelurahan Jemurwonosari terdapat 24 pegawai yang terbagi dalam beberapa bidang. Untuk bidang pemerintahan dan pelayanan publik terdapat 1 kasi dan 5 orang staff yang sudah disebar di beberapa Balai RW agar pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

b. anggaran

Dari beberapa indikator sumber daya diatas, ada salah satu indikator yang sangat penting yaitu 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 Kak Audita Kurnianingrum selaku Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“anggaran untuk berjalannya Klampid New Generation (KNG) belum ada, hanya ada WiFi dari dari Diskominfo dan Komputer aja dari Pemkot Surabaya”*

Pernyataan dari Kak Audita Kurnianingrum dipertegas oleh Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“Benar, untuk berjalannya Klampid New Generation (KNG) ini belum ada anggaran dananya hanya saja ada WiFi dari Diskominfo dan Komputer dari Pemkot Surabaya”*

Dari pernyataan diatas Pemerintah Kota Surabaya tidak memberikan anggaran dana dikarenakan sudah terdapat fasilitas yang diberikan dari Diskominfo seperti WiFi dan sudah diberikan beberapa Komputer Dari Pemerintah Kota Surabaya untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation (KNG). Berikut gambar wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.[5]



**Gambar 7.** Wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik [7]

Pada gambar diatas adalah hasil dokumentasi wawancara Bersama Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Untuk pengoptimalisasian Klampid New Generation (KNG) tidak memerlukan anggaran karena dalam pengoperasiannya sudah tersedia WiFi di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya yang sudah disediakan oleh Diskominfo dan sudah diberi beberapa Komputer untuk mengoperasikan Klampid New Generation yang di berikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Jika dikaitan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya” (2023) pada penelitian “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” sama-sama tidak ada anggaran tersendiri untuk berjalannya program Klampid New Generation ini [16]. Jika dikaitkan dengan indikator Sumber Daya yang dibatasi dari segi anggaran di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya tergolong belum memadai dikarenakan belum terdapat anggaran khusus untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation.

c. Sarana dan Prasarana

Program Klampid New Generation (KNG) adalah pelayanan administrasi kependudukan dilakukan melalui online. Untuk menunjang berjalannya program Klampid New Generation (KNG) diperlukan sarana prasarana yang harus diperhatikan. 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.

Berdarkan hasil wawancara Bersama Kak Audita Kurnianingrum selaku Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

*“sarana dan prasarana yang diberikan untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation ini adalah internet atau WiFi dan beberapa seperangkat Komputer, namun seperangkat komputer dari Pemkot Surabaya tidak semuanya terdapat kamera untuk fasilitas berjalannya Klampid New Generation ”*

Pernyataan dari Kak Audita Kurnianingrum dipertegas oleh Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari 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 ”*

Dari hasil wawancara diatas Bersama Staff dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Surabaya memberikan fasilitas WiFi dan seperangkat Komputer namun tidak semua perangkat komputer dilengkapi dengan kamera. 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 Berikut tabel sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Jemuwonosari Kota Surabaya.[3]

**Tabel 3.** Sarana dan Prasarana di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya pada Tahun 2023

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
<b>JUMLAH</b>		<b>110</b>

Sumber : Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas terdapat 110 sarana dan prasarana yang terdiri dari 15 Komputer, 5 Printer, 2 WiFi, 1 Mesin Fotokopi, 2 Kamera, 2 CCTV, 1 Mesin nomor antrian, 30 Meja, 40 Kursi. 4 AC, 5 Kipas Angin, 3 TV. Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya tentunya ditunjang oleh Pemerintah Kota Surabaya dan ada WiFi yang ditunjang oleh Diskominfo Kota Surabaya. Berikut gambar sarana dan prasarana di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.



**Gambar 8.** Sarana dan prasarana Komputer dan WiFi di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya [8]

Pada gambar diatas adalah sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut tentunya bermanfaat dan membantu, namun masih terdapat kekurangan yaitu belum dilengkapi dengan fasilitas kamera untuk berjalannya Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi

Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya” (2023) dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana seperti komputer yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak dapat digunakan untuk membuka website lain dan komputer yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya sudah di setting. Namun, pada penelitian “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya baik Komputer dan WiFi yang diberikan oleh Diskominfo dapat digunakan dengan baik dan sangat membantu berjalannya Klampid New Generation [14]. Jika dikaitkan dengan indikator Sumber Daya yang dibatasi dari segi sarana dan prasarana tergolong belum memadai karena di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk fasilitas komputer belum dilengkapi dengan karena, kamera ini sangat menunjang berjalannya Klampid New Generation.

#### IV. KESIMPULAN

Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) dari segi Tujuan maksimalisasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk warga masih belum lengkap menu-menunya, untuk menaggulangi hal tersebut Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menerapkan pelayanan di Balai RW setiap hari dan khusus hari selasa pelayanan dilakukan hingga pukul 20.00 WIB. Dan untuk meminimalisasi waktu pelayanan setelah dokumen yang diajukan oleh warga sudah jadi akan otomatis dikirim melalui WhatsApp oleh staff Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya agar dapat dicetak secara mandiri oleh warga. 2) Alternatif Keputusan dari segi efisien para pegawai dan staff Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah mengikuti pelatihan atau training terkait Klampid New Generation yang dilaksanakan setahun 2 kali. Untuk segi efektif Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah memberikan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW terkait Klampid New Generation dan akan disebarakan ke Masyarakat oleh RT dan RW. 3) Sumber Daya yang dibatasi dari segi Sumber Daya manusia di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya terdapat 24 pegawai yang sudah dibagi dalam beberapa bidang seperti Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Bidang Pembangunan dan Ketertiban, dan Bidang Kesejahteraan Masyarakat. Untuk segi anggaran di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya belum ada anggaran khusus yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk berjalannya Klampid New Generation, namun Pemerintah Kota Surabaya sudah memberikan fasilitas untuk mendukung berjalannya Klampid New Generation.. Untuk sarana dan prasarana di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti, seperangkat Komputer, Printer, Mesin Fotokopi, E-kios(mesin nomor antrian), Kamera, dll untuk mendukung berjalannya Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Lurah Jemurwonosari Kota Surabaya Bapak Mohamad Yasin, SH., Kasi pemerintahan dan pelayanan publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE., Kak Audita Kurnianingrum selaku salah satu staff pemerintahan dan pelayanan publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Terima kasih kepada seluruh staff maupun pegawai Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya lainnya yang telah memberikan izin dalam penelitian ini, membantu melengkapi informasi, memberikan data dan menjadi informan dalam menyelesaikan penelitian ini.

## 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 Banjarn," *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.