

**PENGABDIAN PADA PROGRAM KLAMPID SEBAGAI PERWUJUDAN
PELAYANAN PRIMA MASA PANDEMI COVID – 19 DI KECAMATAN
BUBUTAN KOTA SURABAYA**

Fahrur Rozi

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
fahrurrozimajumapan@gmail.com

Supri Hartono

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Anggraeny Puspaningtyas

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

ABSTRAK

Program Klampid ini adalah sebuah gagasan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Tujuan adanya Program Klampid untuk mempermudah pengurusan yang dulunya pelayanan dilakukan secara manual serta datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu dilaksanakan melalui kegiatan daring warga tidak harus meluangkan waktunya untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kantor Kecamatan atau Kelurahan terdekat dengan tujuan mengantri di loket pelayanan. Adapun tujuan dari pelaku untuk mengetahui bagaimana Program Klampid mampu mewujudkan pelayanan prima di masa pandemi covid-19. Untuk hasil dari pengabdian tersebut, Pemerintah Kecamatan Bubutan memberikan pelayanan dengan sangat baik karena mampu melaksanakan standar pelayanan klampid bagi masyarakat di masa pandemi.

Kata kunci: *Pengabdian, Inovasi, Program Klampid, Pelayanan Prima*

A. PENDAHULUAN

Surabaya merupakan pelopor *e- government* dan sudah menciptakan ratusan aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus sebagai perwujudan *good governance*. Salah satu inovasi aplikasi layanan publik yang dibuat

merupakan program pemerintah yang berkaitan dengan elektronik lahir, mati, pindah, dan datang atau biasa yang disingkat e-lampid. Penggunaan situs online pemerintah ini biasa disebut sebagai bentuk pelaksanaan pemerintah yang berbasis ICT (*Information Communication and Technology*), dengan tujuan memberikan efisiensi penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan.

Awal pelaksanaan program e-Lampid ini dilaksanakan pada tahun 2015 yang dulunya dinamakan e-Lampid karena ada 4 pelayanan prima dan telah disediakan, yakni pelayanan surat pindah datang, akta kelahiran, surat pindah masuk, serta akta kematian yang dilakukan dengan melalui kegiatan daring. Pelayanan telah mengalami perubahan dalam perkembangannya yang sebelumnya hanya memiliki 4 pelayanan pada tahun 2016, dikarenakan seiring berjalannya perkembangan teknologi Dispendukcapil melakukan perubahan menjadi 6 layanan yaitu, akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, surat pindah datang, akta kematian, serta surat pindah masuk sehingga dirubah menjadi Klampid.

Program Klampid ini adalah sebuah gagasan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Melalui adanya Program Klampid di Kantor Kecamatan atau Kantor Kelurahan di semua Kota Surabaya masyarakat mampu menggunakan layanan untuk memproses surat administrasi kependudukan dengan lebih cepat dan sederhana, dalam artian proses yang sangat mudah tersebut tidak harus membebani warga dengan melakukan antrian panjang. Karena hal tersebut masyarakat dalam menggunakan layanan tidak harus secara langsung pergi untuk menunggu giliran di loket petugas yang memberikan layanan di Kantor Kecamatan Bubutan melainkan hanya mengurus secara online.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang atau kelompok dan organisasi baik langsung dan tidak langsung untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan publik menurut Thoha (Anggara, 2016) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Dikatakan sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dinamakan di instansi pemerintahan yaitu yang memberi pelayanan dan memuaskan masyarakat. Menurut Atep Adya Brata (Shakespeare, 2014) Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pemberi dan pengguna layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Terdapat enam faktor pelayanan prima, yaitu sebagai berikut: Atep Adya Brata, (Shakespeare, 2014a), 1. Ability, 2. Attitude, 3. Appear

ance, 4. Appearance, 5. Action, 6. Accountability.

Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Inovasi erat kaitannya dengan teknologi dan informasi, khususnya internet memiliki peranan terpenting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (Ii et al., 2011) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu: a. manfaat pada tingkat proses, b. menghemat waktu, c. mengurangi keterbatasan, d. keputusan yang lebih baik.

C. METODE PELAKSANAAN PENGABDIAN

Pengabdian ini menggunakan jenis pengabdian partisipasi, maksudnya tidak dengan menjadi konsultan saja, melainkan juga pelaku aktif terlibat sebagai pelaksana dengan menggunakan metode pendekatan partisipatif. Penggunaan cara ini ditujukan untuk memahami fenomena permasalahan yang dialami oleh obyek sasaran pengabdian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Berdasarkan pengalaman yang didapat oleh pelaku pengabdian dapat disimpulkan bahwa salah satu metode pengabdian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang realita permasalahan dari sasaran adalah melalui pendekatan partisipatif.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Pengabdian ini, pelaku menggunakan teori Atep Adya Brata (Shakespeare, 2014) yakni tentang Pelayanan Prima dengan beberapa indikator: ability, attitude, appearance, action, accountability dalam pelayanan prima.

a. Pendampingan Kemampuan petugas dalam Pelayanan Klampid

Dalam pendampingan pelayanan prima dilaksanakan dengan sangat baik oleh petugas sesuai dengan kemampuan yang cukup konsisten dan tanggap. Kegiatan pengurusan klampid yang dipersulit dengan adanya masa pandemic tidak membuat petugas kemudian kewalahan dalam menjalankan tugasnya. Seperti yang dijelaskan oleh Atep Adya Brata melalui indicator *Ability* (kemampuan) apabila sebuah keterampilan tertentu yang konkrit dibutuhkan guna menunjang program pelayanan prima, yakni meliputi kemampuan penguasaan terkait keahlian atau bidang yang ditekuni. Kemampuan petugas terbukti diberikan dengan sangat baik karena mampu melaksanakan standar pelayanan klampid bagi masyarakat dimasa pandemic. Tuntutan perubahan yang terjadi di tengah kondisi masyarakat mengharuskan petugas bukan hanya mahir dalam menjalankan computer tetapi juga memiliki kemampuan dalam mengelola segala macam persyaratan yang dibutuhkan terkait dengan klampid.

b. Pendampingan bagi Sikap Petugas dalam Pelayanan Klampid

Berkaitan dengan teori yang diberikan oleh Atep Adya Brata tentang *indicator* sikap, pelaku membagi sikap yang ditunjukkan oleh petugas melalui dua poin. Bagaimana sikap petugas terhadap program klampid dan bagaimana menyikapi di tengah masa pandemi, serta bagaimana sikap tanggap yang

ditunjukkan petugas dalam menghadapi masyarakat. Dari permasalahan yang diperoleh melalui hasil pengabdian, petugas selalu memberikan sikap terbaik dengan melakukan evaluasi tiap tahun terlebih untuk kesiapan mereka dalam menghadapi situasi pandemi. Profesionalitas, sopan santun, dan ramah tamah merupakan suatu sikap yang berusaha diberikan agar masyarakat selain merasa terlayani dengan puas, juga merasa cukup nyaman dengan layanan yang telah diberikan. Sikap petugas yang cukup tanggap juga diperlihatkan dengan tindakan yang cukup responsive apabila ada masyarakat yang mengalami kesusahan maupun memiliki beberapa masalah dalam proses pengurusan klampid. Pelayanan melalui online seperti e-lampid tidak menjadikan halangan bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal selayaknya ketika masih offline atau tatap muka.

c. Pendampingan bagi Penampilan Petugas Dalam Melayani

Melalui teori Atep Adya Brata terkait indikator *appearance* apabila petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, baik secara fisik dan non fisik diwajibkan untuk bisa memperlihatkan sebuah kepercayaan diri serta kredibilitas organisasi pelayanan publik. Dari permasalahan yang diperoleh melalui hasil pengabdian, masyarakat mengaku mereka sama sekali tidak mengetahui bagaimana penampilan para petugas yang sedang bekerja karena kondisi masyarakat yang memang diharuskan untuk melakukan berbagai kegiatan termasuk dalam membutuhkan layanan klampid. Proses kepengurusan klampid yang dijalankan secara online menjadikan masyarakat tidak mengerti tentang petugas baik dalam berpakaian maupun berinteraksi melalui tatap muka secara langsung.

d. Pendampingan bagi Perhatian Petugas Terhadap Pengguna Pelayanan

Melalui teori Atep Adya Brata tentang indikator *attention* apabila petugas pelayanan publik dapat menunjukkan rasa kepedulian kepada pengguna pelayanan baik yang berhubungan dengan perhatian akan kebutuhan juga keinginan pengguna layanan serta memahami atas saran dan kritiknya. Dari permasalahan yang diperoleh melalui hasil pengabdian, diakui apabila perhatian petugas cukup membuat masyarakat puas karena segala macam keluhan dan juga permasalahan yang ada mampu diselesaikan oleh petugas melalui situs pengaduan yang telah disediakan.

e. Pendampingan bagi Tindakan Petugas Dalam Program Klampid

Melalui teori Atep Adya Brata terkait dengan indikator *action* apabila kegiatan yang nyata harus diberikan kepada pengguna pelayanan prima pada masyarakat. Artinya petugas dapat melaksanakan tugasnya serta selalu tanggap ketika melakukan pelayanan secara langsung apabila saat dibutuhkan agar segala tugas yang dilaksanakan mampu berjalan dengan baik guna mencapai pelayanan yang prima. Tindakan petugas terkait sosialisasi e-klampid. Petugas melakukan sosialisasi tidak hanya melalui media massa seperti Koran dan televisi, tetapi juga sosialisasi dilakukan melalui berbagai macam media social yang dapat diakses masyarakat melalui ponsel mereka. Berbagai keluhan yang masuk kepada pihak kecamatan juga mampu diselesaikan dengan baik dan cukup cepat.

f. Pendampingan bagi Pertanggungjawaban Petugas Bagi Pengguna Layanan Klampid

Dalam teorinya Atep Adya Brata terkait indikator accountability dijelaskan jika sikap keberpihakan kepada pengguna layanan sebagai bentuk kepedulian guna menghindari kerugian atau ketidakpuasan pengguna layanan. Dalam hal ini petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu agar tumbuh rasa kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan serta menghindari rasa ketidaknyamanan dari masyarakat yang dapat menyebabkan pelayanan itu menjadi kurang optimal. Sejalan dengan anggapan masyarakat yang berpendapat jika petugas selalu memberikan pelayanan maksimal baik secara pelayanan offline maupun online. Seperti permasalahan yang telah diperoleh melalui hasil pengabdian, salah satu bentuk tanggung-jawab yang dilaksanakan oleh petugas yaitu terkait salah satunya masa pengerjaan dokumen surat pindah datang, mati, akta kelahiran, kawin, dll dikerjakan tidak sampai 7 hari kerja saat permohonan dokumen diajukan. Selain itu dengan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yaitu layanan online klampid yang mempermudah masyarakat pengguna layanan merupakan bentuk tanggung-jawab pemerintah untuk memberikan layanan yang terbaik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Program Klampid di Kantor Kecamatan Bubutan telah terlaksana dengan baik. Inovasi layanan *online* Klampid menjadi salah satu layanan yang mempermudah masyarakat untuk mengurus surat kawin, lahir, mati, pindah datang. Masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke tempat layanan namun dapat di akses melalui Website yang telah disediakan oleh pihak Kecamatan Bubutan. Selain itu petugas yang melayani masyarakat memiliki kemampuan yang cukup mumpuni sehingga pengguna layanan program klampid merasa nyaman. Sikap yang dimiliki oleh petugas layanan cukup profesional dengan ramah, santun, dan sopan ketika berkomunikasi dengan pengguna layanan. Permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan dapat diadukan melalui fitur yang telah disediakan di website sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap pengguna layanan. Selain layanan online terdapat pelayanan secara offline yang dapat diakses secara langsung bagi pengguna layanan yang belum mengerti tentang teknologi. Dalam pertanggung jawaban terhadap tugas yang diemban petugas, petugas mampu merespon dengan cepat surat permohonan yang diajukan. Kelebihan pengguna layanan program klampid dalam melakukan pengabdian pihak kecamatan maupun dispendukcapil sebagai sasaran utama sangat kooperatif dalam memberikan permasalahan untuk bahan pengabdian. Kelebihan dalam hal akademik, aktifnya dosen pembimbing dalam memberikan arahan sehingga pengabdian yang dilakukan dapat berkembang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara* (CV PUSTAKA SETIA (ed.); Cetakan ke 2).
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). 濟無 No Title No Title No Title.

- Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Cintyawati, B., Indartuti, E., & Wibowo, J. H. (2017). PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 799–822. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1262> E-klampid,
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Fadilah, G. N., & Maesaroh. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 1689–1699.
- Hughes, R. (2008). Konsep Pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- K. P., Zulmanda, C. A., Ilmu, S., Negara, A., Publik, J. A., Ilmu, F., Meirinawati, D., & Ap, M. (2003). *di Dinas KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian) Abstrak.*
- Krismansyah, A. (2020). *Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Surabaya.*
- Kustiorini, F. Y., Soesiantoro, A., & Kusbandrijo, B. (2018). *Studi Pelayanan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.* 1–70. <http://repository.untag-sby.ac.id/1223/>
- Li, B. A. B., Teori, A. D., & Bermakna, B. (2011). *Kajian Teori.* 9–64.
- PERMENPANRB NOMOR 30 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK. (2014).
- PERMENPANRB NOMOR 30 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 110, Issue 9, pp. 1689–1699).
- PERWALI KOTA SURABAYA NOMOR 5 TAHUN 2013 TENTANG PEDOMAN PEMANFAAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH. (2013).
- PERWALI KOTA SURABAYA NOMOR 5 TAHUN 2013 TENTANG PEDOMAN PEMANFAAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH. In *Journal Tunas Bangsa* (Vol. 2008, pp. 185–197).
- Pravijanti, V. (2018). Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas

- Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 6(4).
- Shakespeare, W. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 345–347.
- Surabaya, P. K. (2015). *No Title*. 10 September. <https://www.surabaya.go.id/id/page/0/8119/kecamatan-bubutan> (diakses pada tanggal 05 desember 2021)
- Surabaya, P. K. (2022). *No Title*. <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/tentan-g-kami> (diakses pada tanggal 05 desember 2021)
- Tohirin. (2013). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* (pp. 1–77). http://pelayanan.jakarta.go.id/download/re_gulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf