

**PELAKSANAAN PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION (KNG)  
DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN DI KELURAHAN MEDOKAN  
AYU KOTA SURABAYA**

**Chyintiya Dhea Puspitasari**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[chyntia091200@gmail.com](mailto:chyntia091200@gmail.com);

**Supri Hartono**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id);

**Dida Rahmadanik**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Dispendukcapil Kota Surabaya terus berevolusi untuk memberikan pelayanan publik yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Pada tahun 2022 Dispendukcapil melakukan pengembangan inovasi yaitu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program *Klampid New Generation*. Tujuan dari adanya inovasi tersebut adalah untuk mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam mengajukan layanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat dapat mengajukan layanan administrasi kependudukan secara mudah, cepat dan fleksibel yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan prosedur yang paten dan terstruktur. Hasil dari penelitian yang dilakukan di Kelurahan Medokan Ayu dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Program KNG di Kantor Kelurahan Medokan Ayu telah terlaksana dengan baik.

**Kata kunci:** *Inovasi, Pelayanan Prima, Program KNG*

**A. PENDAHULUAN**

Dispendukcapil terus berevolusi untuk memberikan pelayanan publik yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Pada tahun 2022 Dispendukcapil melakukan pengembangan inovasi di era industri 4.0. Pengembangan yang dilakukan yaitu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program *Klampid New Generation*. Tujuan dari adanya inovasi tersebut adalah untuk mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam mengajukan layanan administrasi kependudukan, sehingga

masyarakat dapat mengajukan layanan administrasi kependudukan secara mudah, cepat dan fleksibel (bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja) dengan prosedur yang paten dan terstruktur.

KNG merupakan aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk mengelola manajemen kependudukan secara online. Aplikasi ini mencakup berbagai permintaan masyarakat seperti Aplikasi untuk cetak ulang KTP, akte kelahiran, akte kematian, kartu keluarga (barcode) dan informasi asuransi jiwa berubah dan segera hadir. KNG dapat diakses melalui situs resmi atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dari Google Play Store. Aplikasi ini dilengkapi fitur chatbot dengan karakter virtual bernama Cak Takon. Tujuan dari fitur ini adalah untuk memandu pengguna aplikasi saat membutuhkan bantuan. Melalui Kelurahan dan Kecamatan. Inovasi aplikasi KNG akan diimplementasikan di masyarakat. Salah satunya adalah Kelurahan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di salah satu kecamatan Rungkut, yaitu Kecamatan Medokan Ayu di Kota Surabaya. (Bella et al., 1945)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan instansi pemerintahan, yaitu Kelurahan untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat agar dapat mengajukan permohonan administrasi kependudukan dengan mudah. Tetapi faktanya, masyarakat masih menemukan kesulitan dalam mengajukan permohonan karena berbagai alasan. Seperti, Kelurahan yang tidak cepat dalam menangani permohonan, ataupun dokumen yang diperlukan sangat kompleks dan ribet. Program inovasi yang diluncurkan oleh Dispendukcapil berupa KNG terus menjadi salah satu opsi solusi dalam mengatasi lamanya proses permohonan yang dilakukan secara manual.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Y.Wayong mengatakan bahwa administrasi public adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan usaha-usaha instansi pemerintah agar tujuannya tercapai. Dari kutipan definisi administrasi public tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah rangkaian kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan cara kerja sama. (Mufiz, 2016)

Menurut Mahmudi dalam (Suryana, 2018) mengatakan bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Tidak berkualitاسnya pelayanan public, berpengaruh terhadap citra pemerintah yang buruk dimata publik. Hal tersebut dikhawatirkan akan mengakibatkan turunnya tingkat partisipasi masyarakat yang merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan perwujudan masyarakat yang maju. Kekhawatiran tersebut diikuti pula dengan adanya tuntutan pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mengharuskannya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagimasyarakat

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. Instansi pemerintahan / yang dinamakan pemberi layanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi tolak ukur dalam memuaskan masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan baik atau yang terbaik apabila mampu dan dapat memuaskan pihak yang dilayani yaitu masyarakat

Menurut Atep Adya Brata (Brata, 2004) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pemberi dan pengguna layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Terdapat enam factor pelayanan prima menurut teori Atep Adya Brata yaitu : *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (pertanggungjawaban)

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas bahwa dapat disimpulkan pelayanan public dapat dikatakan pelayanan prima apabila memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasara, kompetensi pelaksana.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif, penelitian kualitatif menurut (Lj Moleong, 2017) penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti, persepsi, motivasi, tindakan, dll.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang realita melalui berfikir deskriptif adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif memiliki 3 tahap kegiatan, yaitu 1) Tahapan Survei Lapangan, 2) Tahapan Sosialisasi Lanjutan dan 3) Tahapan Monitoring Melalui Hotline Kelurahan Medokan Ayu. Tahapan yang dilakukan peneliti saat memberikan pelayanan di Kelurahan dan Balai RW, untuk mengoptimalkan penggunaan Klampid New Generation (KNG) yang merata kepada seluruh masyarakat.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan kali ini, peneliti menggunakan teori Atep Adya Brata (Shakespeare, 2014) yakni tentang Pemberian Layanan Terpadu lewat beberapa indikator: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, pertanggungjawaban dalam pelayanan prima.

#### **Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan KNG**

Pelayanan prima yang dilakukan oleh petugas cukup bagus, konsisten dan juga cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dari warga tentang program KNG. Kegiatan pengurusan berkas kependudukan melalui KNG yang kadang dipersulit dengan adanya warga yang gaptek dan juga kekurangan fasilitas di Kelurahan tidak membuat petugas kesusahan dalam menjalani tugasnya. Seperti yang telah dijelaskan oleh Atep Adya Brata yaitu tentang sebuah keterampilan tentu harus sesuai yang dibutuhkan warga guna membantu peningkatan kegiatan layanan prima, misalnya tentang hal yang berkaitan dengan pemahaman program KNG ialah suatu kemampuan seperti keahlian atau bidang yang telah ditekuni. Kemampuan petugas dalam melayani warga terbukti sangat baik dan cepat

tanggap karena petugas mampu melaksanakan standar pelayanan program KNG bagi masyarakat yang kurang memahami tentang program tersebut.

#### **Sikap petugas dalam pelayanan program KNG**

Pelayanan prima oleh Atep Adya Brata tentang indikator sikap, peneliti melihat sikap yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat melalui tiga poin. Bagaimana sikap petugas terhadap program KNG, bagaimana sikap petugas terhadap masyarakat yang masih kebingungan terhadap program KNG, dan bagaimana sikap petugas dalam menghadapi masyarakat saat mengajukan berkas kependudukan. Dari hasil penelitian yang diperoleh, petugas selalu memberikan sikap yang terbaik dengan terus meningkatkan evaluasi tiap tahunnya terlebih pada kesiapan mereka dalam menghadapi keluhan warga yang berbagai macam. Profesionalitas, sopan santun, dan sikap yang ramah selalu dilakukan oleh petugas agar masyarakat merasa puas, juga merasa cukup nyaman dengan layanan yang diberikan oleh petugas. Sikap petugas yang cukup tanggap dapat dilihat dari Tindakan yang cukup responsive saat ada masyarakat yang memiliki keluhan maupun beberapa ada yang memiliki beberapa masalah dalam mengurus berkasnya melalui program KNG. Pelayanan *online* yang seperti melalui program KNG tidak menjadi halangan oleh petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal seperti saat melakukan pelayanan ketika masih *offline* atau melalui tatap muka.

#### **Penampilan petugas saat melayani masyarakat**

Melalui teori Atep Adya Brata tentang indikator penampilan yaitu apabila petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan adminduk, baik secara fisik maupun non fisik maka diwajibkan untuk bisa memperlihatkan bagaimana sebuah kepercayaan diri serta kredibilitas organisasi pelayanan public. Dari data yang diperoleh melalui penelitian, masyarakat mengatakan bahwa penampilan petugas saat bertugas melayani warga yang memiliki keluhan tentang program KNG dan pelayanan yang lainnya cukup rapih dan professional selayaknya pekerja kantoran. Proses mengurus data kependudukan melalui pelayanan offline maupun online melalui program KNG yang dijalankan menjadikan masyarakat mengerti tentang petugas yang baik dalam berpakaian saat interaksi melalui online atau offline.

#### **Perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap pengguna layanan**

Melalui teori pelayanan prima Atep Adya Brata tentang indikator perhatian apabila petugas pelayanan adminduk dapat diperoleh melalui hasil penelitian dapat menunjukkan kepedulia petugas kepada pengguna pelayanan baik yang berhubungan dengan perhatian dan kebutuhan juga keinginan pengguna layanan adminduk serta memahami saran dan kritiknya. Dari data yang diperoleh saat penelitian, peneliti mengakui apabila perhatian petugas saat melayani cukup membuat masyarakat puas karena segala macam keluhan juga permasalahan yang ada mampu diselesaikan oleh petugas melalui situs pengaduan yang disediakan.

#### **Tindakan petugas dalam program KNG**

Melalui teori Atep Adya Brata tentang Tindakan apabila kegiatan yang diberikan kepada pengguna pelayanan harus nyata. Artinya petugas dapat melaksanakan tugasnya harus selalu cepat tanggap saat melakukan pelayanan secara langsung apabila saat dibutuhkan agar semua tugas mampu terlaksanakan dengan baik guna mencapai pelayanan yang baik. Tindakan yang diberikan

petugas tentang sosialisasi program KNG, petugas melakukan sosialisasi tidak hanya melalui televisi dan brosur yang merupakan bentuk sarana media massa, tetapi petugas melakukan sosialisasi melalui pelayanan di Balai RW, chat Whatsapp dan berbagai media social yang dapat diakses masyarakat melalui ponsel. Berbagai keluhan yang telah masuk kepada pihak Kelurahan petugas juga mampu menyelesaikannya dengan baik dan cukup cepat.

#### **Pertanggung jawaban petugas saat melayani pengguna KNG**

Teori Atep Adya Brata tentang indikator pertanggung jawaban dijelaskan bahwa sikap tanggung jawab petugas kepada pengguna layanan sebagai bentuk kepedulian guna menghindari berbagai kerugian atau ketidakpuasan pengguna layanan. Kondisi seperti itu membuat petugas harus mampu melakukan kewajibannya yang sesuai waktu dan cukup baik agar tumbuh rasa kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan menghindari rasa ketidak nyamanan dalam warga yang dapat menjadikan pemberian layanan itu tidak berjalan optimal. Sejalan dengan pendapat masyarakat jika petugas selalu memberikan pelayanan yang maksimal baik secara offline maupun online. Seperti data yang telah diambil dari hasil penelitian, bahwa Sebagian pertanggung jawaban yang dilakukan petugas terkait masa pengerjaan berkas warga seperti pindah, cetak E-KTP, akte kelahiran, akte kematian, dan lain sebagainya, dikerjakan tidak sampai 1 hari kerja saat berkas diajukan warga. Selain itu dengan dibentuknya dan terciptanya oleh Dispenduk sebagai instansi pemerintahan yaitu layanan online KNG yang dapat mempermudah masyarakat pengguna layanan merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

#### **D. KESIMPULAN**

Hasil dari penelitian yang dilakukan di Kelurahan Medokan Ayu dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Program KNG di Kantor Kelurahan Medokan Ayu telah terlaksana dengan baik. Inovasi dari pelayanan online ini dapat dijadikan sebagai bentuk pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan berkas keendudukan secara mandiri seperti mengurus berkas pindah, cetak e-ktp, cetak KK berbarcode, akte kelahiran, akte kematian dan lain sebagainya. Masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke Kelurahan tetapi masyarakat dapat mengakses melalui website KNG yang telah disediakan oleh pihak Kelurahan Medokan Ayu. Selain itu petugas yang melayani masyarakat juga memiliki kemampuan yang cukup tanggap dalam menghadapi beberapa keluhan warga sehingga warga yang menggunakan layanan tersebut merasa nyaman. Sikap yang diberikan oleh petugas ketika melayani warga jug acukup sopan dan ramah dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan. Permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan juga dapat disalurkan lewat website yang telah disediakan oleh petugas Kelurahan Medokan Ayu sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap pengguna layanan.

Selain layanan online ada layanan offline yang dimana masyarakat dapat melakukannya dengan datang langsung ke Kelurahan bagi yang belum mengerti tentang pelayanan online melalui program KNG. Dalam pertanggung jawaban petugas terhadap tugasnya, petugas mampu merespon dengan cepat saat mendapat keluhan warga dan menyelesaikan berkas yang diterimanya dengan cepat saat

permohonan tersebut sudah lengkap. Kelebihan pengguna layanan program KNG dalam melakukan penelitian dari pihak Kelurahan atau Dispendukcapil yang menjadi informan utama sangat kooperatif dalam memberikan data untuk bahan penelitian ini. Selain itu kelebihan dari hal akademik yaitu saat dosen pembimbing memberikan arahan juga dapat membuat penelitian ini berkembang lebih layak. Adanya penelitian ini memberikan dampak bagi peneliti, yaitu meningkatkan pengetahuan peneliti dalam bidang pemerintahan, mengasah kemampuan teknologi maupun interaksi social

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Ali Fikri, Syamsul Arifin, M. F. F. (2022). Adminsitasi di Indonesia. *γ787*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Ariana, R. (2016). *administrasi publik bagi Chandler dan Plano*. 1–23. [http://repository.ub.ac.id/id/eprint/8980/7/BAB II.pdf](http://repository.ub.ac.id/id/eprint/8980/7/BAB%20II.pdf)
- Bella, V. S., Rahmadanik, D., Hariyoko, Y., & Kependudukan, D. (1945). *OPTIMALISASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION GUNA KEPENDUDUKAN KECAMATAN TAMBAKSARI OPTIMIZATION OF THE KLAMPID NEW GENERATION APPLICATION TO IMPROVE THE AREA OF POPULATION ADMINISTRATION IN Indonesia adalah salah satu negara Pencatatan Sipil Kota Surabaya*.
- Brata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*.
- Dani Suluh. (2022). Konsep Dasar Pelayanan Prima. In *Danisuluhpermadi Sebuah Catatan Kecil*. <https://danisuluhpermadi.web.id/umum/konsep-dasar-pelayanan-prima>
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP, Vol.1(1)*, 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Dwiyanto, A. (2014). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK.pdf* (pp. 190–219). <http://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/mewujudkan-good-governance-melalui-pelayanan-publik>
- Gulo. (2018). *pengumpulan data (metopen book)*.
- Handrina, E. (2021). PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (Studi Di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi). *Ensiklopedia Sosial Review*, 3(1), 43–52. <https://doi.org/10.33559/esr.v3i1.674>
- Hughes, R. (2008). Konsep Pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- Lj Moleong. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif, April 2021*, 1–9.
- Moshinsky, M. (1959). No Titleبی بی. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Mufiz, A. (2016). Pengantar ilmu administrasi negara. *Jakarta: Graha Ilmu*, 63.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, 9(3), 403–422.

- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520.
- sugiyono. (2009). Metode Penelitian. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699.
- Sugiyono. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.
- Suryana, O. (2018). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 09(01), 56–70.
- Tahun, U. R. N. 25. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service. *Www.Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D>