

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK APLIKASI KNG (KLAMPID NEW GENERATION) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**Faizal Ardiansyah**

Program Studi Administrasi publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1975 Surabaya,  
[icallardian@gmail.com](mailto:icallardian@gmail.com);

**Arief Dermawan**

Program Studi Administrasi publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1975 Surabaya,  
[Arif@untag-sby.ac.id](mailto:Arif@untag-sby.ac.id);

**Yusuf Hariyoko**

Program Studi Administrasi publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1975 Surabaya,  
[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan transformasi baru dari web E-Lampid berubah menjadi aplikasi KNG (Klampid New Generation) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat dan mudah. Dalam penerapan aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Surabaya perlu diperhatikan tentang bagaimana kinerja pelayanan penerapan KNG. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan pada penerapan aplikasi KNG di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang dijadikan sebagai informan didalam penelitian ini sebanyak 4 orang. Hasil penelitian ini menggunakan teori Kinerja Pelayanan (Lenvinne), yaitu: 1). Responsivitas yaitu mengukur daya tanggap pembuat terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan pengguna 2). Responsibilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan. 3). Akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan

**Kata kunci:** *Klampid New Generation, Inovasi, Pelayanan Publik*

**A. PENDAHULUAN**

Inovasi pelayanan publik adalah inisiatif terobosan dari lembaga/instansi publik dalam usaha untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Letak inisiatif terobosan ini ada pada novelty atau kebaruan. Prinsip kebaruan

membedakannya dari inovasi dalam teknologi, dimana ini adalah karakteristik unik yang membedakannya dari yang lainnya. Hal ini dikarenakan inovasi layanan publik senantiasa diperbarui serta ditiru melalui replikasi, kebaruan mungkin merupakan evolusi dari inovasi layanan publik yang ada. Replikasi inovasi pelayanan publik dalam bahasa populer dilakukan secara mudah seperti ATM (Amati, Tiru dan modifikasi).

Bentuk transformasi baru berupa aplikasi KNG (Klampid New Generation) yaitu merupakan aplikasi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang. Mobile klampid ini bisa didownload melalui playstore untuk smartphone android. aplikasi ini memiliki fitur chatbot lengkap dengan tokoh virtual di dalamnya yang disebut Cak Takon. Fitur chatbot tersebut bertujuan untuk memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan. Aplikasi pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang dikembangkan tahun 2022. Ini adalah aplikasi yang terintegrasi yang dikembangkan serta dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya. Mulanya program tersebut bernama web E-Lampid yang diresmikan pada 2014 oleh Tri Rismaharini, walikota surabaya dengan aplikasi mobile Surabaya Single Windows, E-Lampid ini pada masalah masyarakat hanya bisa mengakses di mesin e-kios dan melalui website. Pemohon tidak lagi perlu untuk mendatangi loket secara langsung, oleh karenanya menjadi lebih cepat pemrosesan berkas, dan sebatas diperlukan waktu 3 hari kerja untuk memperoleh akta kematian/kelahiran, dari semenjak approval oleh Kelurahan yang berikutnya diteruskan langsung kepada penerbit kutipan akta yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Guna melakukan kepengurusan Administrasi Kependudukan lewat Klampid New Generation (KNG) maka warga terlebih dulu bisa membuat akun, lalu menunggu langkah verifikasi akun. Sesudahnya bisa menentukan pelayanan permohonan di Klampid New Generation(KNG). Pelayanan ini berupa layanan pengaduan online, legalisir online, perubahan akta, cetak kartu keluarga, pecah kartu keluarga, pindah keluar WNI, pemutakhiran gelar keluarga, pemutakhiran biodata keluarga, pemutakhiran gelar, pemutakhiran biodata, permohonan akta kematian, permohonan aktakelahiran, permohonan akta perceraian, permohonan akta perkawinan, serta ada cetak E-KTP. Akses untuk aplikasi KNG bisa diakses di playstore handphone masing-masing.

Dalam hal ini mengenai kinerja pelayanan publik KNG pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dirasa sudah cukup baik dalam bertransformasi dari aplikasinya. Berangkat dari evaluasi yang menjadikan bisa terciptanya aplikasi KNG. Walaupun tidak menutup kemungkinan bahwa aplikasi KNG akan terus update sesuai kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks setiap tahunnya. Pada literatur kinerja pelayanan publik, Responsibilitas adalah salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan public yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan public sendiri. Indikator ini wajib di perhatikan oleh Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya pada setiap fase pelayanan public dimulai dari pendaftaran akun hingga mendapatkan berkas permohonan yang diajukan.

Akuntabilitas adalah satu indikator yang sangat memilih kepuasan public yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik sendiri. Indikator ini wajib diperhatikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada setiap fase pelayanan publik mulai awal pembuatan akun, memilih permohonan hingga mencapai tujuan akhir permohonan sudah selesai. Terdapat banyak manfaat dalam pelaksanaan aplikasi KNG dimana masyarakat lebih dimudahkan dalam mengaksesnya. Di antaranya dalam mengakses sekarang pengguna dibantu fitur baru Cak Takon yang seperti chatting WA yang membantu proses permohonan hingga selesai. Selain itu, validator juga dimudahkan dengan tidak memilah jenis permohonan dahulu sehingga membuat permohonan sekarang lebih cepat dalam memprosesnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti berupaya memberikan penggambaran terkait bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan Kota Surabaya melalui program aplikasi KNG (Klampid New Generation) dan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam rangka mengatasi tantangan atau hambatan pelaksanaan program aplikasi KNG.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2014) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini difokuskan pada penerapan kinerja pelayanan aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kota Surabaya berdasarkan kinerja pelayanan menurut Lenvinne. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan informan sejumlah 4 orang.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Pelayanan aplikasi KNG (Klampid New Generation)**

Kinerja pelayanan public pada dasarnya digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Kinerja Pelayanan mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Dengan kata lain. Kinerja Pelayanan adalah metode untuk menilai kemajuan/hasil yang telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Publik tidak hanya mengukur kinerja pelayanan berdasarkan hasil pelayanan yang diterima, tetapi dinilai dan melihat berdasarkan sisi proses layanan. Publik mengenali kinerja berdasarkan cara perbandingan tingkat pelayanan yang diterima masyarakat bersama tingkat pelayanan yang masyarakat harap dari pemberi layanan. Menilai kerja layanan masyarakat atau publik bukan Cuma dilaksanakan secara memakai indikator yang ada dalam pemakai layanan, contohnya efektifitas serta efisiensi, tapi wajib dinilai berdasarkan indikator yang ada dalam pemakai layanan, contohnya melalui teori kinerja pelayanan (Lenvinne) sebagai berikut :

### **Responsivitas**

Untuk kinerja pelayanan ini, ada beberapa indikator, seperti bagaimana dispendukcapil memberikan daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, seberapa mudah proses pelayanan, seberapa mudah untuk mendapatkan akses ke layanan saat mengajukan permohonan, dan seberapa banyak pengguna menggunakan alat bantu layanan.

Adanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terhadap menyediakan pelayanan terhadap publik dapat dilihat dari pelayanan onlinya yang bisa memberikan kemuda kebersihan dan kenyamanan pelayanan. Sedangkan adanya transformasi layanan oline berupa aplikasi KNG sudah mulai baik proses berjalannya.

Adapun beberapa evaluasi yang didapatkan sebelum terbentuknya aplikasi KNG, memang setiap bulan dispendukcapil selalu mengupdate layanan online dalam satu bulan sekali terkait kebutuhan masyarakat supaya dalam mengakses aplikasinya bisa lebih mudah.

Menurut hasil yang didapatkan penulis, bisa dikatakan masyarakat merasa telah cukup puas atas transformasi aplikasi KNG (Klampid New Generation) yang sekarang.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital dengan adanya aplikasi KNG Dispendukcapil dapat memberikan akses kepada masyarakat luas dengan adanya aplikasi KNG tersebut yang membuat para pengguna dengan mudah mengetahui dikarenakan adanya informan yang bisa memandu proses awal pengurusan hingga akhir. Hal tersebut merupakan bentuk inovasi Dispendukcapil Kota Surabaya untuk menciptakan kualitas pelayanan public yang baik. Pelayanan publik berbasis e-governemnt ini dapat dilihat dari penerapan aplikasi KNG dimana para pengguna bisa lebih memahami terutama dalam prosesnya yang mulai dari persyaratan apa saja yang dibutuhkan hingga revisi apa yang nantinya dikasih info kepada pengguna. Sudah ada beberapa fitur baru yang masuk kedalam deretan fitur didalam aplikasi KNG tersebut. Untuk pelayan public sendiri juga merasakan dampak positif dari transformasi aplikasi KNG ini.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas yaitu satu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan public yang dihasilkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dengan aplikasi KNG selain memberikan kemudahan dalam memilih permohonan yang sudah terstruktur dari pegawai dispendukcapil sendiri, aplikasi ini pun memberikan pelayanan kemudahan kepada para pengguna dalam mengakses aplikasi KNG tersebut, karena dengan aplikasi KNG masyarakat Surabaya dapat dengan mudah membuat permohonan kependudukan dengan benar sesuai dengan arahan informan saat memasuki aplikasi. Masyarakat pun akan merasa nyaman karena selain informan yang jelas terdapat notifikasi jelas nantinya jika permohonan gagal tanpa mengulang dari awal.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh peneliti dari hasil observasi lapangan dan waancara serta pembahasan Kinerja Pelayanan aplikasi KNG (Klampid New Generation) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Responsivitas

Penerapan pelayanan oleh Dispendukcapil dapat dikatakan cukup baik, dengan adanya transformasi baru dari web E-Lampid ke aplikasi KNG dan adanya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang mendukung penerapan E-Government serta bantuan infrastruktur pendukung dan rutin melakukan evaluasi bagi Dispendukcapil secara kontinyu sehingga dapat meningkatkan pelayanan.

2. Responsibilitas

Dinilai sudah baik, dengan adanya tambahan fitur baru bagi pengguna dan kemudahan permohonan bagi pegawai sudah memadai dalam proses berlangsungnya aplikasi KNG sehingga bisa mempercepat proses penyelesaian permohonan dalam 2-4 hari.

3. Akuntabilitas

Yaitu manfaat yang diterima masyarakat adanya aplikasi KNG (Klampid New Generation) sudah cukup baik yakni kemudahan mendapatkan pelayanan tanpa perlu datang ke kantor dinas maupun kelurahan dan proses permohonan yang cepat terselesaikan, kemudian dari pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan permohonan akan selesai dalam waktu 2-4 hari tentunya semakin cepat dari permohonan yang dulu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Puji Ayu Lestari, Amelia Tasyah, Anada Syofira. (2021). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19*. Lampung : Jurnal Vol. 18, No.2, pp 212-224.
- Kamal, Annisa Purwatiningsih, Asih Widi Lestari. (2021). *KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN*. Pasuruan : Jurnal Volume 11 Nomor 1
- Rianandita ‘Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani, Melina Putri Setyahrambang. *INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA BANDUNG*. Bandung : Jurnal Caraka Prabu Vol.5 No. 1
- Afan Fahrezi. (2022). *STANDARDISASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS DI ERA PANDEMI COVID-19*. Banyumas: Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Mochammad Haidar Fayyadh. (2021). *INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)*. Surabaya: Universitas Islam Negeri

Sunan Ampel Surabaya.

- Vani Pebriani, Abd. Rohman. (2019). *ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK GESIT AKTIF MERAKYATNYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (GAMPIL) KOTA MALANG*. Malang : Jurnal Vol. 8 No. 1.
- Vania Pravijanti, Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2017). *ANALISIS KEBERHASILAN INOVASI PELAYANAN PAKET HEMAT 1 (PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DAN KARTU KELUARGA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA*. Surabaya: Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Surabaya.
- Maulidiyah Lulu Hanifa. (2021). Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. *Untag-Sby.Ac.Id.* <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/10662>
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>
- Hafsah Vitri, Suci Megawati 2022. *EVALUASI LAYANAN KAWIN, LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG (KLAMPID) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA*. Surabaya. Publika. Volume 10 Nomer 4, Tahun 2022, 1123 - 1136