

**IMPLEMENTASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA
MENCIPTAKAN TERTIB ADMINISTRASI DI KELURAHAN GADING
KOTA SURABAYA**

Siti Nur Hidayati

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
snhidayati2000@gmail.com;

Yusuf Hariyoko

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
yusufhari@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Magang dan Studi Independen Bersertifikat merupakan salah satu program Kampus Merdeka yang diusung oleh Kemendikbud RI. Tujuannya untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa menjajal dunia pekerjaan yang diminatinya sebagai bentuk memberikan gambaran dan pengalaman pekerjaan yang akan ditempuhnya pasca keluar dari bangku perkuliahan. Mitra yang bergabung dalam program magang bersertifikat cukup banyak baik itu dari swasta maupun pemerintah. Salah satu instansi pemerintah yang merupakan mitra program magang bersertifikat yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Magang Bersertifikat di Dispendukcapil Kota Surabaya menyediakan beberapa posisi salah satunya Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan yang dalam penugasannya mahasiswa ditempatkan disetiap Kelurahan Kota Surabaya. Posisi Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan memiliki misi untuk membantu berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan agar tercipta pelayanan yang optimal dan mempermudah masyarakat. Ditemui permasalahan yang kerap kali terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah masyarakat kurang memahami prosedur dan tahapan mengurusnya meskipun hampir semua wilayah kabupaten/kota di tanah air sudah menerapkan inovasi e-government salah satunya Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dispendukcapil Kota Surabaya membuat inovasi e-gov berupa Klampid New Generation (KNG) untuk mendukung dan memudahkan masyarakat menerima layanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, partisipasi aktif dan dokumentasi.

Kata kunci: *Magang Bersertifikat, Pelayanan Publik, Klampid New Generation*

ABSTRACT

Magang dan Studi Independen Bersertifikat is one of the Kampus Merdeka programs carried out by the Indonesian Ministry of Education and Culture. The aim is to provide opportunities for students to try out the world of work they are interested in as a form of providing an overview and experience of the work they will pursue after leaving college. There are quite a lot of partners who join the certified apprenticeship program, both from the private sector and the government. One government agency that is a certified apprentice program partner is the Surabaya City Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil). A Certified Intern at the Surabaya City Population and Civil Registry Office provides several positions, one of which is a Population Administration Service Companion in which students are assigned to each Surabaya City Sub-District. The position of Assistant for Population Administration Services in Kelurahan has a mission to assist the ongoing administration of population administration services in order to create optimal services and make things easier for the community. The problem that often occurs in the implementation of public services in the field of population administration is that the public does not understand the procedures and stages of managing it, even though almost all districts/cities in the country have implemented e-government innovations, one of which is the City of Surabaya. The Surabaya City Government through the Surabaya City Dispendukcapil has made an e-gov innovation in the form of Klampid New Generation (KNG) to support and make it easier for the public to receive population administration services. The research method used is a qualitative method and data collection techniques are carried out by observation, active participation and documentation techniques.

Keywords: *Magang Bersertifikat, Public Service, Klampid New Generation*

A. PENDAHULUAN

Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) merupakan salah satu program dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diusung oleh Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Program MSIB ini sebagai bentuk diberikannya kesempatan mahasiswa untuk mencoba terjun langsung pada dunia pekerjaan dan memperoleh pengalaman sebagai bekal untuk masa mendatang pasca selesai dari bangku perkuliahan. Program MSIB juga membuka kesempatan untuk berbagai instansi baik dari swasta, BUMN maupun pemerintahan untuk menjadi mitra, salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Posisi yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Program MSIB cukup banyak salah satunya yaitu Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan. Yang dimana penempatan kerja bagi posisi ini adalah di kantor kelurahan seluruh Kota Surabaya untuk membantu berlangsungnya proses pelayanan publik di tingkat kelurahan. Dari 154 kelurahan di Kota Surabaya, salah satu kelurahan yang menjadi lokasi penempatan mahasiswa magang bersertifikat Dispendukcapil Kota Surabaya posisi Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan adalah Kelurahan Gading. Kelurahan Gading merupakan instansi pemerintah yang

menyelenggarakan proses pelayanan publik kependudukan dan non kependudukan.

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Ombudsman RI menyebutkan definisi pelayanan publik menurut Mahmudi (2010:223) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ombudsman RI, 2020).

Salah satu bentuk pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya dalam rangka menyelenggarakan pelayanan bidang administrasi kependudukan yang lebih efisien dan memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Surabaya adalah dengan dibuatnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa Klampid New Generation (KNG). Klampid New Generation (KNG) merupakan aplikasi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang (Disdukcapil Kota Surabaya, 2022). KNG dapat diakses pada website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/> atau dapat di download aplikasinya pada Playstore bagi pengguna gadget android.

Klampid New Generation (KNG) ini merupakan wujud pembaruan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Klampid. Diperbaruinya Klampid menjadi Klampid New Generation (KNG) adalah untuk menambah efektivitas pelayanan administrasi dengan disediakan jenis layanan yang lebih beragam. Dalam penggunaannya, masyarakat dapat mengakses secara mandiri maupun menggunakan jasa pelayanan di kantor kelurahan. Namun yang banyak dijumpai adalah masyarakat lebih memilih menggunakan jasa layanan kantor kelurahan daripada secara mandiri, seperti yang dijumpai di Kelurahan Gading. Hal tersebut dilatar belakangi oleh masih kurangnya sosialisasi yang menyeluruh ke setiap lapisan masyarakat oleh Pemerintah Kota Surabaya terhadap penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) sehingga masyarakat banyak yang kurang paham cara penggunaan aplikasi tersebut. Selain karena permasalahan tersebut permasalahan yang juga dijumpai di Kelurahan Gading adalah masyarakat kurang perhatian terhadap pentingnya administrasi kependudukan terutama melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang terjadi. Sehingga menyebabkan dokumen kependudukan yang dimilikinya tidak terupdate, contoh mudahnya yaitu status pendidikan di Kartu Keluarga (KK) seringkali masih belum di update sesuai jenjang pendidikan terakhir yang telah ditempuh.

Dengan mempertimbangkan permasalahan yang ada di Kelurahan Gading tersebut maka fokus penelitian ini adalah guna mengetahui implementasi Klampid New Generation (KNG) terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gading dalam rangka menciptakan tertib administrasi kependudukan.

B. METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi, partisipasi aktif, dan dokumentasi kegiatan. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2007) mengartikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang membentuk data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati (Wahyono, 2019). Artinya metode ini berusaha menggambarkan keadaan obyek penelitian sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan, dalam hal ini menggambarkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gading.

Lokasi Penelitian

Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) angkatan ke-3 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada posisi Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan bertempat di Kantor Kelurahan Gading dengan alamat Jalan Kenjeran Nomor 424, Gading, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur.

Objek dan Informasi Penelitian

Objek penelitian yakni Kelurahan Gading Kota Surabaya dengan subyek penelitiannya adalah yaitu pegawai kantor Kelurahan Gading dan masyarakat Kelurahan Gading yang mengurus dokumen kependudukan menggunakan jasa kelurahan daripada mengajukan permohonan secara mandiri melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Fokus penelitian ini adalah terkait penerapan aplikasi Klampid New Generation (KNG) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Gading guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini bersumber dari para penyelenggara pelayanan publik di instansi pemerintah Kota Surabaya yakni Kantor Kelurahan Gading dan masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gading. Sedangkan jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung pertama kali oleh peneliti dari lapangan tempat penelitian dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Teknik Observasi
- b) Teknik Partisipasi Aktif
- c) Teknik Dokumentasi

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Semakin padatnya persaingan dalam dunia pekerjaan membuat setiap calon tenaga kerja berlomba-lomba mencari pengalaman kerja sesuai bidangnya sebagai bekal untuk memperoleh pekerjaan di masa mendatang. Soft skills dan etos kerja yang baik menjadi sebuah keharusan yang wajib dimiliki oleh setiap calon tenaga kerja agar mampu bersaing dan dapat diperhitungkan dalam mencari pekerjaan. Tidak terkecuali pada ruang lingkup perguruan tinggi mahasiswa dituntut harus mempunyai kemampuan yang sesuai dengan ilmu yang telah dipelajari selama dibangku perkuliahan untuk kemudian di implementasikan melalui kegiatan magang. Magang merupakan wujud implementasi ilmu-ilmu yang telah dipelajari mahasiswa selama masa perkuliahan di perguruan tinggi dalam rangka mencoba dunia kerja yang sesuai dengan bidangnya.

Salah satu program Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang mendukung kegiatan magang adalah program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Program MSIB ini sebagai bentuk diberikannya kesempatan mahasiswa untuk mencoba dunia pekerjaan dan memperoleh pengalaman sebagai bekal untuk masa mendatang pasca selesai di bangku perkuliahan. Program MSIB juga membuka kesempatan untuk berbagai instansi baik dari swasta, BUMN maupun pemerintahan untuk menjadi mitra, salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Posisi yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Program MSIB cukup banyak salah satunya yaitu Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan. Yang dimana penempatan kerja bagi posisi ini adalah di kantor kelurahan seluruh Kota Surabaya untuk membantu berlangsungnya proses pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kelurahan di Kota Surabaya yang menjadi lokasi penempatan mahasiswa program MSIB salah satunya adalah Kelurahan Gading. Kelurahan Gading merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Kelurahan Gading beralamatkan di Jalan Kenjeran nomor 424 Surabaya. Luas lahan Kelurahan Gading sebesar 388.000 m². Di Kelurahan Gading terdapat 11 RW dan 94 RT dengan total warga sebanyak 30.425 jiwa WNI dan 3 orang jiwa WNA. Kelurahan Gading menjadi salah satu instansi tingkat kelurahan di Surabaya yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan non kependudukan. Kelurahan Gading di pimpin oleh seorang Lurah yakni Bapak Efran Priambodo, S.Sos dengan dibantu oleh seorang sekretaris yaitu Bapak Abdul Aziz Rachmad, SH, MM. Terdapat beberapa kepala seksi dan staff yang turut membantu berjalannya proses pelayanan publik di Kelurahan Gading, diantaranya kepala seksi pemerintahan, tata tertib umum dan pembangunan, dan kesejahteraan rakyat.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di setiap instansi pemerintah mulai dari tingkat kelurahan, kecamatan, hingga Dispendukcapil kota/kabupaten terkait pasti akan ada masanya mengalami permasalahan-permasalahan yang mampu membuat keberlangsungan proses pelayanan publik yang optimal menjadi terhambat. Sehingga untuk mengatasinya diperlukan langkah-langkah yang telah terencana dengan baik agar dalam implementasinya dapat dilakukan sesuai yang diharapkan. Bentuk

permasalahan yang ditemui di lokasi magang Kantor Kelurahan Gading dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik antara lain dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan
2. Sebagian besar warga belum memahami tata cara penggunaan aplikasi Klampid New Generation sehingga warga lebih memilih mengurus dokumen kependudukan melalui kelurahan daripada melakukan online secara mandiri di rumah
3. Terbatasnya perangkat komputer yang menyebabkan beberapa pegawai kelurahan harus menggunakan handphone untuk menginput permohonan dokumen kependudukan warga
4. Sering terjadi kerusakan pada mesin printer sehingga menyebabkan proses cetak dokumen kependudukan yang telah terbit menjadi terhambat
5. Terbatasnya ukuran ruang kerja petugas kelurahan yang menyebabkan beberapa pegawai tidak memiliki tempat sehingga harus berkerumun di meja pelayanan lobby kelurahan

Sebelum melaksanakan kegiatan pelayanan publik di Kelurahan Gading, mahasiswa terlebih dahulu melalui beberapa tahapan diantaranya, tahap persiapan, pelaksanaan dan analisis hasil kegiatan magang. Berikut lebih rinci diuraikan tahapan-tahapan tersebut:

Tahap Persiapan

- a) Pisah Sambut Mahasiswa MSIB Angkatan 2 dan 3

Untuk menandai dimulainya Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Angkatan 3 Kemendikbud RI melakukan seremoni Pisah Sambut Mahasiswa MSIB angkatan 2 dan 3 melalui Channel Youtube Ditjen Diktiristek dengan menghadirkan petinggi-petinggi program MSIB, narasumber berkompeten dan perwakilan alumni MSIB angkatan 1 dan 2. Para narasumber mengukuhkan mahasiswa program MSIB angkatan 3 untuk mulai bertugas di mitra tempat magangnya masing-masing sekaligus melakukan penarikan mahasiswa MSIB angkatan 2 yang telah selesai melaksanakan program. Para alumni MSIB angkatan 1 dan 2 melakukan sharing bersama mengenai pengalaman yang dialami semasa melaksanakan program MSIB di mitranya.

- b) Pembekalan Materi Oleh Mitra

Sebelum mahasiswa diturunkan bertugas di kelurahan sesuai lokasi penempatan yang telah ditentukan, mahasiswa diberikan materi-materi mengenai administrasi kependudukan oleh mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pembekalan materi dilakukan secara daring yakni pada tanggal 22-26 Agustus 2022 melalui Zoom Meeting, dan pembekalan secara luring dilaksanakan pada tanggal 29-31 Agustus 2022 bertempat di Siola Convention Hall lantai 3 Gedung Siola yang beralamatkan di Jalan Tunjungan nomor 1-3 Kota Surabaya. Pembekalan materi oleh mitra menghadirkan banyak narasumber berbakat di bidangnya baik itu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sendiri maupun perwakilan dosen dari beberapa universitas di Surabaya.

c) Serah Terima Mahasiswa Oleh Pemerintah Kota Surabaya

Setelah mahasiswa program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) melaksanakan proses pembekalan materi oleh mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dilakukan prosesi serah terima mahasiswa oleh pemerintah Kota Surabaya yang dihadiri langsung oleh walikota Surabaya yakni Bapak Eri Cahyadi dan seluruh Lurah se-kota Surabaya pada tanggal 01 September 2022. Serah terima mahasiswa MSIB oleh pemerintah kota Surabaya ini dilakukan melalui kegiatan apel pagi di halaman gedung Balai Kota Surabaya yang beralamatkan di Jalan Walikota Mustajab nomor 59, Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60272.

Tahap Pelaksanaan dan Analisis Hasil

Merupakan saat dimana mahasiswa Magang Bersertifikat bertugas sesuai posisi bagian yang dilamar masing-masing untuk terjun langsung ke lapangan. Pada tahap ini saatnya mahasiswa mengimplementasikan atas ilmu yang telah diperoleh selama proses pembekalan materi baik secara online maupun tatap muka. Penulis memperoleh posisi bagian Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan yang lokasi penempatan magang adalah di Kantor Kelurahan Gading. Mahasiswa menjalankan pekerjaan magang di Kantor Kelurahan sesuai tupoksi yaitu membantu petugas kelurahan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan pendampingan kepada warga yang ingin mengurus dokumen kependudukan namun tidak dapat melakukannya secara mandiri. Mahasiswa mulai bertugas di Kelurahan penempatan masing-masing dimulai pada tanggal 02 September 2022. Setiap mahasiswa program MSIB menerima Username dan Password untuk mengakses aplikasi KNG (Klampid New Generation) untuk membantu mengajukan permohonan warga Kelurahan Gading yang ingin mengurus dokumen kependudukan.

Bentuk kegiatan magang yang dilakukan di Kelurahan Gading adalah sebagai berikut:

a) Pelayanan administrasi di kantor Kelurahan

Dalam kegiatan ini yang dilakukan mahasiswa yaitu melayani masyarakat yang konsultasi terkait syarat dan tata cara mengurus dokumen kependudukan yang ingin diurusnya; mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran, akata kematian, perubahan biodata dan alamat pada KK, cetak ulang KK dan KTP karena hilang/rusak pada aplikasi Klampid New Generation (KNG); dan melayani warga yang ingin mengambil dokumen kependudukannya yang telah terbit.

b) Pelayanan Balai RW Selasa Malam dan Hari Jum'at

Merupakan salah satu program yang dibuat oleh Walikota Surabaya dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih dekat dengan warga. Gunanya untuk memfasilitasi warga yang tidak bisa datang ke kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan. Pelayanan balai RW hari Selasa malam yaitu pukul 18.00-20.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-15.00 WB.

c) Cetak Dokumen Kependudukan Telah Terbit dan Menghubungi Warga

Pada kegiatan ini merupakan proses dimana setelah dokumen kependudukan yang diajukan warga telah di input di aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan telah terbit untuk kemudian dicetak dan menghubungi warga yang bersangkutan melalui pesan WhatsApp untuk dapat mengambil dokumen kependudukannya tersebut ke kelurahan.

d) **Arsiparis Berkas Dokumen Kependudukan**

Setelah berkas dokumen kependudukan warga telah diambil oleh yang bersangkutan, dilakukan arsip berkas tersebut pada Microsoft Excel dan buku besar yang disediakan. Kegiatan arsip lainnya yaitu mencatat berkas masuk, menerima lampiran daftar nama warga pada KTP dan KIA yang telah terbit dikirim oleh petugas Caraka Dispendukcapil Kota Surabaya.

Dari uraian kegiatan magang diatas menunjukkan betapa padatnya warga yang mengurus dokumen kependudukannya menggunakan jasa kelurahan daripada melakukannya secara mandiri. Padahal dalam penyelenggaraannya Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah memfasilitasi warga yaitu dengan membuat inovasi berupa aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang dimana pada inovasi ini warga diberikan hak yang sama untuk mengurus dokumen kependudukannya secara mandiri dilakukan di rumah tanpa perlu repot datang ke kelurahan, kecamatan maupun Dispendukcapil. Namun dijumpainya banyak warga yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi tersebut menandakan kurangnya sosialisasi pemerintah kepada warga saat awal penerapan kebijakan tersebut. Sejatinya sebuah kebijakan akan dapat berhasil dengan baik apabila telah diterima dan diterapkan dengan baik oleh warga sebagai pihak pelaksana kebijakan.

Selanjutnya dapat diberikan solusi penyelesaian masalah adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan sosialisasi mendalam dan menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat Kota Surabaya terkait pentingnya mengurus dokumen kependudukan agar kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan (KALIMASADA) dapat terealisasi dengan baik
2. Perlu dilakukan pembekalan terkait penggunaan teknologi informasi berbasis internet atau online sebagai salah satu sarana mengurus dokumen kependudukan secara online melalui aplikasi Klampid New Generation
3. Memberikan sosialisasi terkait tata cara penggunaan aplikasi Klampid New Generation kepada masyarakat, dapat dimulai dari tingkat RT/RW dengan membuat RT/RW rintisan KALIMASADA
4. Pemerintah Kota Surabaya perlu lebih memperhatikan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan seperti ruang kerja pegawai, perangkat komputer, wifi, printer dan lain sebagainya dapat terpenuhi dan tersedia dengan baik guna mendukung berlangsungnya proses pelayanan publik yang efektif

D. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh adalah dalam implementasi Klampid New Generation terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Gading dinilai sudah cukup baik implementasinya kepada sumber daya manusia di instansi pemerintahan baik

tingkat kelurahan maupun kecamatan, namun jika dilihat dari kondisi yang ditemui di Kelurahan Gading dimana masyarakatnya sebagian besar belum mengerti tata cara mengurus dokumen kependudukan secara mandiri melalui aplikasi KNG tersebut dan lebih memilih datang ke kelurahan atau kecamatan secara langsung yang mampu menimbulkan penumpukan beban kerja di instansi dan menyebabkan pelayanan administrasi menjadi kurang efisien dalam hal waktu artinya pengetahuan masyarakat terhadap inovasi yang dibuat oleh pemerintah tersebut dalam hal sosialisasinya masih belum merata. Sehingga pemerataan sosialisasi kepada setiap lapisan masyarakat sangat perlu dilakukan oleh pemerintah seperti dengan cara memberikan pelatihan penggunaan aplikasi KNG.

DAFTAR PUSTAKA

- Disdukcapil Kota Surabaya. (2022). *Berikut beberapa inovasi aplikasi dan inovasi layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Disdukcapil.Surabaya.Go.Id.
<https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/>
- Ombudsman RI. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik#:~:text=Sedangkan definisi %22Pelayanan Publik%22 menurut,pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 TAHUN 2009, 6 1 (2009).
- Wahyono, S. dkk. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11, 7.