

**IMPLEMENTASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION UNTUK
MENINGKATKAN SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN KAPASMADYA BARU**

Inelika Astika Irada

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
inelikaastika15@gmail.com;

Muhammad Roisul Basyar

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

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang serba canggih ini semakin menuntut agar memudahkan segala kegiatan maupun aktifitas menjadi lebih mudah, cepat, efektif dan efisien. Salah satunya yakni dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintahan. Pemerintah Kota Surabaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) terus berinovasi dalam hal pelayanan, contohnya yakni meluncurkan aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online seperti Klampid New Generation. Aplikasi Klampid New Generation (KNG) ini merupakan aplikasi untuk membantu kepengurusan administrasi kependudukan secara online. Salah satu Kelurahan yang menggunakan aplikasi KNG ini untuk menjalankan proses kegiatan administrasi kependudukan adalah Kelurahan Kapasmadya Baru, Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Dengan ini peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi aplikasi Klampid new Generation untuk meningkatkan sadar administrasi kependudukan di Kelurahan Kapasmadya Baru. Selain itu juga, peneliti ingin mengetahui apa hambatan-hambatan yang dialami dalam pelayanan adminduk di Kelurahan Kapasmadya Baru. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti dapat menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata (baik tertulis maupun lisan).

Kata kunci: *inovasi pelayanan, administrasi kependudukan, klampid new generation*

A. PENDAHULUAN

Dengan seiring perkembangan zaman yang dibarengi dengan arus globalisasi dan kemajuan ilmu teknologi yang semakin canggih, menyebabkan masyarakat menuntut hal yang diinginkan secara mudah dan cepat yang di luar kebiasaan sehari-hari. Perkembangan teknologi tersebut memudahkan kegiatan atau aktifitas sehari-hari manusia dalam berbagai bidang seperti pendidikan, politik, sosial, dan lainnya (Huda et al., 2020). Seiring dengan berjalannya waktu, mengakibatkan pelayanan Administrasi Kependudukan menjadi semakin

profesional, memenuhi standar IT, dinamis, dan tertib. Pada akhirnya pemerintah menyesuaikan terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Angkat et al., 2017).

Contohnya seperti di instansi pemerintah Disdukcapil Kota Surabaya yang bergerak di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Pemkot Surabaya terus berinovasi untuk memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat. Inovasi adalah ide baru yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau untuk memodifikasi yang sudah ada (Bimrew Sendekie Belay, 2022). Pemkot Surabaya berinovasi untuk membuat sebuah program kebijakan yang diberi nama Kalimasada atau Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk dan telah menunjuk 62 Kepala Rukun Tetangga (RT) di setiap Kelurahan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Tujuannya agar para masyarakat Kota Surabaya untuk sadar dan tertib akan administrasi kependudukannya. Wali Kota Eri Cahyadi mengatakan, dengan diluncurkannya program Kalimasada, beberapa layanan Adminduk sekarang dapat diurus melalui Ketua RT setempat. Maka dari itu, masyarakat tidak perlu repot-repot untuk datang ke kantor Disdukcapil Surabaya.

Salah satu Kelurahan yang mendukung program Kalimasada ini adalah Kelurahan Kapasmadya Baru. Dengan mendukung masyarakat agar lebih sadar dan tertib akan administrasi kependudukannya, Kelurahan Kapasmadya Baru menggunakan program Kalimasada ini melalui aplikasi Klampid New Generation dalam proses pelayanan adminduknya. Disdukcapil meluncurkan sebuah aplikasi atau web yang diberi nama Klampid New Generation atau yang biasa disebut dengan KNG. KNG ini merupakan aplikasi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, seperti akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang KK barcode, pemutakhiran/perubahan biodata pada KK, pengajuan KTP elektronik, pengajuan KIA, pindah keluar, pindah dalam kota, pindah datang/pindah masuk, legalisir akta kelahiran, kutipan kedua akta kelahiran, dan lain-lain. Aplikasi KNG ini bisa didownload melalui playstore untuk pengguna android. Aplikasi ini memiliki fitur chatbot lengkap dengan tokoh virtual di dalamnya yang disebut Cak Takon untuk memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan.

Jika dilihat dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana implementasi aplikasi klampid new generation untuk meningkatkan sadar administrasi kependudukan di Kelurahan Kapasmadya Baru, serta apakah ada hambatan-hambatan yang ada dalam pelaksanaan proses pelayanan adminduk di Kelurahan Kapasmadya Baru.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.” Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan untuk

keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah.

Administrasi kependudukan merupakan suatu pengelolaan data kependudukan yang berkaitan dengan informasi penduduk seperti data kependudukan, kelahiran, kematian, perpindahan, dan jumlah jiwa. Kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Berbagai pelayanan administratif seperti yang dijelaskan diatas merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga Negara (Anraeni et al., 2020).

Definisi Inovasi dalam sektor publik ialah suatu bentuk kebaruan di dalam suatu organisasi publik. Inovasi merupakan penerapan atau pengimplementasian atau bisa disebut juga penerapan ide ataupun gagasan yang baru, bisa dalam bentuk pelayanan, barang, jasa, produk ataupun metode yang diadopsi. Kemudian, inovasi juga dapat bersumber dari hal-hal baru yang diterapkan oleh organisasi lain yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan suatu pelayanan, jasa, atau produk dalam suatu organisasi.

C. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian ini bertempat di Kelurahan Kapasmadya Baru, Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 18 Agustus- 24 Desember 2022 yang dilaksanakan saat bersamaan dengan magang mahasiswa berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan bagian pendamping layanan adminduk. Sejalan dengan itu, Metode penelitian yang cocok dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata (baik tertulis maupun lisan) (Observer et al., 2022).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggal 1 Juli 2022 lalu, Pemerintah Kota Surabaya Disdukcapil memberi kemudahan pelayanan dalam administrasi kependudukan dengan membuat aplikasi baru yang diberi nama Klampid New Generation (KNG). Kepala Dinas Disdukcapil Kota Surabaya Bapak Agus Imam Sonhaji menerangkan bahwa aplikasi KNG merupakan perubahan dari program *e-klampid* yang sebelumnya masih berupa website sekarang telah menjadi aplikasi mobile yang bisa diunduh melalui *playstore* khusus untuk pengguna android.

Aplikasi KNG merupakan aplikasi untuk membantu kepengurusan administrasi kependudukan secara online. Contohnya seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah dalam kota, pindah datang atau pindah masuk, pindah masuk, cetak ulang KK Barcode, pemutakhiran atau perubahan biodata, legalisir akta kelahiran, keabsahan akta kelahiran, hapus data ganda, buka blokir, dan lain-lain. Aplikasi KNG ini bisa diunduh melalui *playstore* bagi pengguna android ataupun

bisa menggunakan web klampid new generation yang tersedia di internet yang memiliki fitur chatbot yang disebut dengan cak takon, bertujuan untuk memandu pengguna aplikasi ketika melakukan pengajuan dalam kepengurusan atau permasalahan administrasi kependudukan.

Kelurahan Kapasmadya Baru yang terletak di Jl. Kapas Madya II No.54, Gading, Kec. Tambaksari, Kota SBY, Jawa Timur 60134 merupakan salah satu kelurahan yang menggunakan aplikasi Klampid New Generation dalam proses administrasi kependudukan warganya. Petugas di Kelurahan sudah dibekali aplikasi tersebut dan dapat membantu warga yang kesulitan saat mengurus administrasi kependudukannya secara online. Penggunaan aplikasi KNG membuat pelayanan semakin cepat, efisien.

Hambatan

Selama melaksanakan magang ini, saya sebagai mahasiswa berusaha agar mampu menjalankan pekerjaan dengan tuntas disertai hasil yang maksimal dan tepat guna. Namun dalam pelaksanaannya tidak akan terlepas dari segala hambatan yang menghadang sehingga pekerjaan tidak dapat dilaksanakan dengan nilai sempurna. Beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi pada saat melayani masyarakat Kapasmadya Baru yang membutuhkan administrasi kependudukan antara lain:

1. Masih merasa kesulitan untuk berkomunikasi dan mengontrol diri dengan tenang saat menghadapi warga yang tidak sabar, marah-marah, tidak mau mengalah, ingin menang sendiri, dan bersikeras dengan pendiriannya. Hal ini dialami saat kondisi antrian banyak dan terdapat warga yang tidak mau mendengarkan penjelasan persyaratan dengan baik dan sampai tuntas. Akibatnya selalu meninggalkan kesan bahwa pengurusan itu ribet.
2. Fasilitas kantor kelurahan sebagai instansi magang terbilang kurang memadai dan kurang terpelihara. Seperti contohnya masih minimnya komputer/PC, jaringan internet yang masih sering terputus dan lambat, hingga mesin printer yang terbatas dan sering error sehingga mengakibatkan warga menunggu terlalu lama, berimbas pada efisiensi waktu kerja, dan berimbas pada penilaian warga nantinya.
3. Sarana dan prasarana kurang mendukung dan memadai. Seperti contohnya masih minimnya kursi untuk warga duduk menunggu antrian, fasilitas membaca di ruang tunggu terkadang kosong, dan tidak ada mesin pencetak nomor antrian serta pemanggil antrian.
4. Kualitas SDM pegawai masih terbilang rendah, karena masih gagap teknologi, kurang bisa menjalankan aplikasi atau website terobosan baru dari pemerintah, dan rendahnya tingkat kerjasama atau solidaritas tim antar pegawai.

Solusi

Untuk menghadapi kendala atau hambatan tersebut, maka dibutuhkan suatu cara penyelesaian atau solusi diantaranya:

1. Cara penyelesaian saat menghadapi warga yang terkesan egois yakni dengan tetap merendahkan nada bicara, melakukan komunikasi dengan dasar konsep 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun), memberikan pengertian bahwa sedang antri sebab sangat penting budaya antri tersebut, dan memberitahukan dengan jelas dan lugas bahwa dokumen persyaratan kurang lengkap bahwa

membuat komunikasi non verbal berupa tulisan agar warga dapat lebih memahami dan melengkapi dokumennya.

2. Cara penyelesaian terhadap fasilitas kantor yang kurang memadai yakni dengan mencari inisiatif dan ide dengan cepat. Misalnya jika jaringan internet tiba-tiba lambat atau terputus maka mengganti ke jaringan data seluler, kemudian jika printer tiba-tiba error maka membenarkan atau menyalakan ulang bahkan berganti ke mesin printer lainnya, dan karena masih minimnya komputer/PC maka membawa laptop pribadi atau menggunakan smartphone pribadi.
3. Cara penyelesaian terhadap sarana dan prasarana kantor yang kurang lengkap yakni menyampaikan masukan kepada pegawai, kepala seksi, hingga lurah untuk lebih memperhatikan sarana dan prasarana sebagai alat penunjang kegiatan administrasi maupun kegiatan operasional lainnya sehingga berjalan dengan lancar dan optimal

E. KESIMPULAN

Perkembangan zaman yang dibarengi dengan ilmu teknologi yang semakin canggih dapat menuntut segala aktivitas / kegiatan agar menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Akan tetapi, tidak semua masyarakat juga dapat ikut serta dalam penggunaan teknologi yang sudah disediakan. Selama proses pelaksanaan kegiatan magang di Kelurahan Kapasmadya Baru, dalam proses melayani administrasi kependudukan masyarakat tidak lah mudah. Ada beberapa masyarakat yang masih belum paham atau sulit mengerti alur dalam proses administrasi kependudukannya walaupun sudah dijelaskan berulang kali. Belum lagi banyak data kependudukan masyarakat yang tidak sesuai atau yang salah sejak awal dan harus merevisi sesuai dengan apa yang diminta oleh masyarakat. Akan tetapi sebagai administrator yang memberikan pelayanan, kita harus berusaha untuk membantu dan memberikan solusi-solusi yang terbaik sampai masyarakat itu merasa puas dalam pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkat, K. M., Kadir, A., Hukum, F., & Area, U. M. (2017). *Jurnal Administrasi Publik Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency Und.* 7(15), 33–48.
- Anraeni, S., Hasanuddin, T., Lestari, P., Belluano, L., & Fadhiel, M. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pucak, Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 6(2), 50–54.
- Bimrew Sendekie Belay. (2022). No Title *השק יכה תא תוארל המ תמאבש* 20(8.5.2017), 2003–2005.
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus: Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 59–65. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>

Observer, P., Penelitian, J., & Publik, A. (2022). *No Title*. 2(06), 38–45.
<https://www.surabayatoday.id/2022/07/18/e-klampid-sudah-tidak-dipakai-pemkot-surabaya-perkenalkan-klampid-new-generation/>