

**PENDAMPING LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
KELURAHAN WONOREJO KECAMATAN RUNGKUT**

**Feby Aulianda Pratiwi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[febyprtwwii24@gmail.com](mailto:febyprtwwii24@gmail.com);

**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) ;

**Anggraeny Puspaningtyas**

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

**ABSTRAK**

Magang merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus dijalankan oleh mahasiswa, Magang diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang aktivitas yang terjadi dalam dunia kerja dan dapat menunjang pengetahuan secara teoritis dari materi perkuliahan. Magang dilaksanakan pada September hingga November 2022, berlokasi di kelurahan Wonorejo kecamatan Rungkut kota Surabaya. Fokus kegiatan adalah membantu pemerintah kota Surabaya dalam mengatasi masalah kurang terjangkaunya pelayanan administrasi publik, masyarakat yang belum memiliki kelengkapan administrasi kependudukan, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan layanan digital, dan kurangnya Sumber daya manusia yang tersedia. Tujuan magang ini yaitu mengaplikasikan pengetahuan yang ada di perkuliahan serta membantu mengimplementasikan program layanan digital pemerintah Surabaya yaitu Klampid New Generation. Metode pelaksanaan magang adalah Persiapan dan Pembekalan Magang, Sosialisasi kepada stakeholder, Pelayanan kepada Warga, Wawancara dan Observasi, Pencatatan Data, Dokumentasi. setelah dilakukan penelitian didapatkan hasil berdasarkan kegiatan sosialisasi dan pendampingan pelayanan administrasi kependudukan didapatkan hasil bahwa warga berminat untuk memanfaatkan inovasi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, selama inovasi tersebut memudahkan proses administrasi kependudukan, dan inovasi yang ada berkesinambungan. Dampak dari sosialisasi ini adalah masyarakat sudah lebih paham mengenai inovasi digital, dan sudah lebih berani menggunakan inovasi pelayanan yang ada, selain itu masyarakat juga bisa mengajukan administrasi kependudukan melalui RT rintisan KALIMASADA ataupun melakukan pengajuan secara mandiri.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Klampid New Generation*

## **A. PENDAHULUAN**

Program Magang merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus dijalankan oleh mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Magang diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang aktivitas yang terjadi dalam industri atau perusahaan dan dapat menunjang pengetahuan secara teoritis dari materi perkuliahan. Dengan adanya program magang ini mahasiswa diharapkan mendapatkan ilmu dari perusahaan tempat magang dan dapat mengaplikasikan langsung teori yang didapatkan dalam kegiatan perkuliahan.

Dalam hal ini melaksanakan Program Magang Merdeka yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan melalui Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) batch 3 dengan fungsi Pelayanan Administrasi Kependudukan yang bermitra dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dalam kegiatan kesehariannya praktikan diberikan tugas untuk membantu di Kantor Kelurahan Wonorejo yang berada di Jl. Wonorejo No.1, Wonorejo, Kec. Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur 60296, praktikan diberikan tugas khusus pada Divisi Pelayanan Administrasi Kependudukan untuk membantu penyelenggaraan program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan) dengan melalui aplikasi KNG (Klampid New Generation) yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya, melalui Kantor Administrasi Kependudukan. Program Kalimasada berfokus untuk membantu masyarakat dalam membuat berbagai data administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, KK, KIA, KTP dan lain sebagainya.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Menurut kotler dalam sampara lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk pada suatu fisik. selanjutnya sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan . Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik karena merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara.

Di kota Surabaya terdapat beberapa kendala atau masalah administrasi kependudukan yang dihadapi oleh pemerintah salah satunya adalah kurang terjangkaunya pelayanan administrasi publik sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki kelengkapan administrasi kependudukan yang sesuai, dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan layanan digital yaitu Klampid New Generation (KNG) yang sudah disediakan oleh Pemerintah kota Surabaya. oleh karena itu praktikan akan membantu pemerintah untuk mengatasi hal tersebut di salah satu wilayah Kota Surabaya yaitu pada Kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut.

Kantor kelurahan Wonorejo sebagai badan yang mengurus administrasi kependudukan di daerah Wonorejo Kecamatan Rungkut telah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. akan tetapi masyarakat masih merasakan terdapat kurangnya kualitas pelayanan pada beberapa hal seperti kurang cepatnya pelayanan, proses pengajuan yang berbelit-belit sehingga masyarakat malas untuk melengkapi administrasi kependudukannya oleh karena itu Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai badan yang tertinggi dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kota Surabaya memberikan terobosan terbaru untuk mengatasi permasalahan yang ada salah satunya adalah dengan diimplementasikannya Program KALIMASADA melalui aplikasi KNG (Klampid New Generation) yang bekerjasama dengan berbagai kampus di daerah Surabaya dengan bentuk program Magang bersertifikat. yang mana mahasiswa diajak untuk membantu dalam pelaksanaan program Administrasi Kependudukan di kelurahan yang ada di sekitar Kota Surabaya.

Tujuan dalam melaksanakan magang ini adalah Mendukung kegiatan di bidang layanan administrasi kependudukan, mempelajari dan mengaplikasikan sistem aplikasi KNG dan program KALIMASADA dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam membantu dan memudahkan masyarakat untuk melengkapi Administrasi Kependudukan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. yang mana mempunyai tujuan bagi pelayanan publik adalah menciptakan pelayanan yang prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

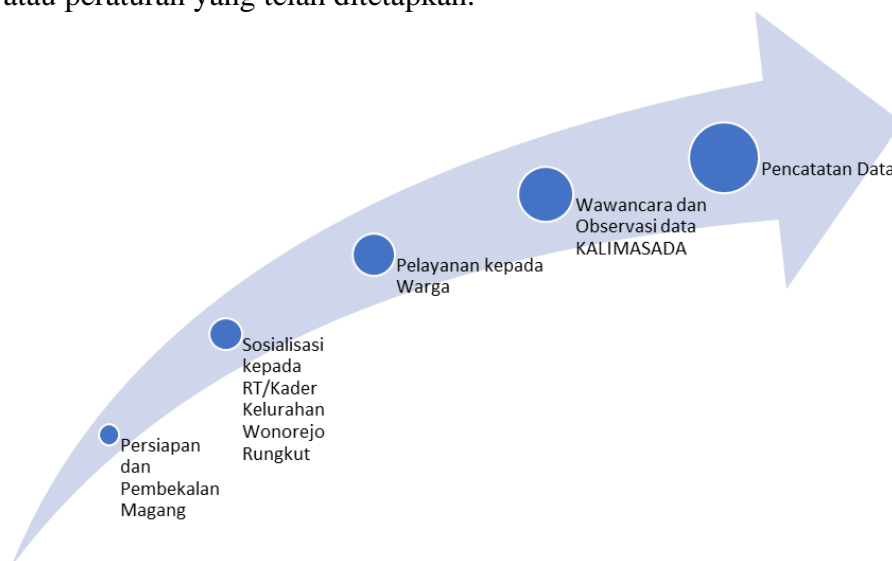
Dalam hubungannya dengan reformasi pelayanan publik, konsep reformasi birokrasi pemerintahan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian terutama memfokuskan kepada peningkatan kualitas SDM birokrasi dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Beberapa kriteria birokrasi pemerintah yang diharapkan mampu melaksanakan hal itu adalah sebagai berikut:

- 1) Netral, yaitu mampu melayani semua lapisan masyarakat , tanpa memihak kepada suatu kekuatan politik tertentu
- 2) Profesional, yaitu memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya agar dapat melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya
- 3) Transparan, yaitu mampu memberikan informasi tentang pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat
- 4) Bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, yaitu selalu berupaya untuk menghindari diri dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme yang dapat merugikan masyarakat

## **C. METODE PENELITIAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama 50 Hari, terhitung

sejak tanggal 1 September 2022 hingga 9 November 2022 secara mandiri di Kelurahan Wonorejo Rungkut. Khususnya di Wilayah Surabaya Timur. Peran pembimbing lapang dalam kegiatan magang kerja ini adalah sebagai Fasilitator yang memberikan petunjuk serta informasi bagi peserta magang sesuai dengan topik yang telah dibahas selama kegiatan magang kerja berlangsung. Sedangkan peran Pembimbing akademik sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan peserta magang telah melakukan kegiatan magang sesuai dengan prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan.



Metode pelaksanaan pada kegiatan magang kerja ini meliputi sebagai berikut:

1. Persiapan dan Pembekalan Magang

Metode pelaksanaan praktik kerja dilakukan dengan harapan peserta magang mampu menerapkan tridharma perguruan tinggi yang sesuai dengan bidang pendidikan, penelitian serta pengabdian.

Pada awal kegiatan Magang ini dilakukan persiapan dan pembekalan terhadap peserta magang. Persiapan dan Pembekalan Magang ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan kepada peserta magang.

Pembekalan yang diberikan kepada peserta magang adalah pengetahuan mengenai dasar-dasar administrasi kependudukan, dasar hukum administrasi kependudukan di Indonesia, nilai-nilai pelayanan administrasi kependudukan, serta sosialisasi mengenai tata cara pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Sosialisasi kepada RT/Kader Kelurahan Wonorejo Rungkut

Metode pelaksanaan praktik kerja yang dilakukan setelah persiapan dan pembekalan magang adalah dilakukan sosialisasi kepada mitra program. Mahasiswa melakukan praktek kerja dimana Ketua RT/kader dan juga warga desa terlibat langsung dalam program kerja yang diusulkan, sehingga potensi pengembangan desa semakin meningkat. mahasiswa memberikan sosialisasi kepada RT rintisan KALIMASADA dan KADER yang telah terpilih yang nantinya akan membantu warganya dalam pembuatan administrasi kependudukan yang belum lengkap. mahasiswa melakukan sosialisasi terkait

penggunaan KNG apa saja persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan administrasi kependudukan dan bagaimana tata cara penggunaannya.

3. Pelayanan kepada Warga

Metode pelaksanaan yang dilakukan setelah dilakukan sosialisasi adalah dilakukan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga masyarakat rungkut. Pelaksanaan yang dilakukan adalah pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan sistem yang sudah dipersiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu Klampid New Generation.

Pelayanan yang dilakukan kepada warga dilakukan setiap hari kerja selama periode magang, mengikuti jam kerja dari Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo, Rungkut.

4. Wawancara dan Observasi data KALIMASADA

Metode wawancara dalam kegiatan magang kerja ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden atau konsultasi kepada pembimbing lapang selaku fasilitator untuk memberikan informasi sesuai dengan topik yang telah dibahas.

Mahasiswa mencari data warga yang belum melengkapi administrasi kependudukan seperti perekaman E-KTP bagi yang berusia 17 tahun, warga yang belum membuat akta kematian, warga yang belum mempunyai akta kelahiran, dan juga yang belum memperbaharui KK, dan administrasi kependudukan lainnya, melalui aplikasi KALIMASADA yang telah disediakan pemerintah Kota Surabaya

5. Pencatatan Data

Mahasiswa mencatat data yang sudah di rekap, setelah itu berkoordinasi bersama ketua RT dan Kader setempat untuk konfirmasi kepada warga yang bersangkutan yang belum melengkapi administrasi kependudukan agar segera melengkapi data tersebut dengan dibantu mahasiswa dan RT/Kader setempat.

6. Dokumentasi

Metode pelaksanaan dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang diperoleh agar lebih lengkap serta menjunjung kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

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

Pada pelaksanaan program magang di kelurahan Wonorejo Rungkut dilakukan beberapa hal yang diantaranya adalah persiapan untuk pelaksanaan magang, selanjutnya melakukan sosialisasi kepada RT/Kader setempat mengenai program magang, dilanjut dengan melakukan kegiatan pelayanan kepada warga kelurahan Wonorejo Rungkut dengan dibantu RT/Kader Rintisan KALIMASADA untuk membantu dalam melengkapi administrasi kependudukan agar menciptakan masyarakat yang sadar akan administrasi kependudukannya.

Setelah membantu pelayanan administrasi kependudukan kepada warga dilanjutkan untuk melakukan observasi, wawancara dan pencatatan data terhadap kondisi yang ada saat ini.

Setelah dilakukan kegiatan di atas ditemukan beberapa hal permasalahan yaitu Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya Administrasi

Kependudukan, Kurang pengetahuan tentang tata cara penggunaan Layanan digital yang sudah disediakan dari pemerintah salah satunya adalah Klampid New Generation, dan Kurangnya Sumber Daya Manusia untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Setelah dianalisa beberapa permasalahan yang ada disebabkan oleh program pemerintah ini masih kurang maksimalnya sosialisasi dari pemerintah mengenai beberapa program yang sudah dipersiapkan salah satunya adalah Klampid New Generation sehingga masyarakat tidak paham dengan beberapa inovasi pemerintah sehingga banyak masyarakat yang belum mampu memanfaatkan inovasi pelayanan yang ada yang berakibat beban kerja staff kelurahan menjadi kurang seimbang.



Strategi implementasi sosialisasi yang akan dilakukan adalah dengan cara berkunjung pada setiap balai RW yang berada di kelurahan Wonorejo setempat, sosialisasi tersebut berisi mengenai tata cara penggunaan Aplikasi Klampid New Generation bagi Warga dan RT yang telah mendapat user KNG dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya yang nantinya akan membantu warga dalam pembuatan administrasi kependudukan, selain itu melakukan sosialisasi mengenai kesadaran masyarakat tentang pentingnya Administrasi kependudukan. waktu pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan setiap hari Selasa pada jam 18:00-20:00 untuk memberikan kesempatan bagi orang-orang yang ingin mengurus administrasi kependudukan setelah pulang bekerja dan pada hari Jumat jam 08:30-15.00

Peralatan yang digunakan pada saat sosialisasi ini adalah Handphone dan Laptop yang sudah disediakan oleh kantor kelurahan Wonorejo, kecamatan Rungkut. Laptop dan handphone yang digunakan sudah terinstall aplikasi dan bahan pendukung program magang.

Dari Strategi Implementasi yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa target yang ingin dicapai dari implementasi Solusi adalah :

1. masyarakat sadar akan pentingnya melengkapi administrasi kependudukannya
2. masyarakat paham akan tata cara penggunaan aplikasi Klampid New Generation sehingga masyarakat bisa melengkapi administrasi kependudukannya secara mandiri

3. Sumber daya manusia dapat berjalan efisien dengan bantuan Inovasi pelayanan digital yang sudah disediakan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya.

Setelah merumuskan strategi solusi dan juga digambarkan target yang ingin dicapai dari solusi yang ditawarkan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari solusi sudah dicapai secara parsial.

Implementasi dari solusi yang dilakukan yaitu adanya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat sudah disetujui oleh segenap stakeholders yang ada di Kelurahan yaitu Lurah dan juga Kepala Seksi yang ada.

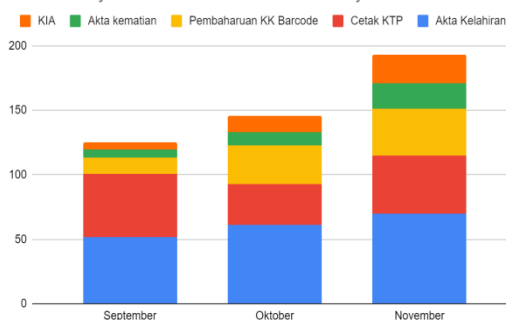


Kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan 5 kali dalam rentang waktu kegiatan Magang telah diikuti oleh lebih dari 50 warga masyarakat sekitar.

Warga tampak menyimak proses sosialisasi yang dilakukan oleh staf kelurahan bekerja sama dengan peserta magang, berdasarkan kegiatan sosialisasi ini didapatkan informasi bahwa warga berminat untuk memanfaatkan inovasi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, selama program inovasi tersebut memudahkan proses administrasi kependudukan, dan inovasi yang ada berkesinambungan dan berkelanjutan.

Antusias masyarakat memperbaiki dan melengkapi administrasi kependudukan di kelurahan telah meningkat dari bulan September, Oktober dan November hal ini berdasarkan hasil laporan bulanan pada pelaksanaan pelayanan kantor Kelurahan Wonorejo:

Grafik Pelayanan Publik Kelurahan Wonorejo 2022



Selain itu Hasil yang didapat untuk peserta magang yaitu bertambahnya pengetahuan mengenai proses kerja, nilai nilai dan etos kerja sebagai pendamping administrasi kependudukan, khususnya di kota Surabaya.

Dalam program KALIMASADA, Pelayanan Administrasi Kependudukan dilimpahkan pada tempat yang paling dekat dengan warga, yaitu ketua RT. Meskipun tidak semua jenis pelayanan, namun program ini sangat membantu warga yang ingin mengurus Administrasi Kependudukan tidak perlu jauh-jauh ke Kantor Kelurahan maupun Kantor Kecamatan. Program KALIMASADA juga sejalan dengan beberapa Prinsip Kriteria dari Pemerintah mengenai Birokrasi.

#### **Netral**

Program KALIMASADA khususnya Pendamping Layanan Kependudukan mampu melayani semua lapisan masyarakat, tanpa memihak kepada suatu kekuatan politik tertentu. Semua masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dan membutuhkan pelayanan akan dengan netral dilayani, tanpa memandang dan memihak suatu Suku, Ras ataupun Agama Apapun.

Dengan netralitas ini maka diharapkan muncul rasa aman dan nyaman di masyarakat untuk melakukan proses administrasi kependudukan, sehingga pada akhirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat mendapatkan data kependudukan yang berkualitas dan lengkap.

#### **Profesional**

Program KALIMASADA khususnya Pendamping Layanan Kependudukan sudah menerapkan prinsip profesionalisme, dengan memastikan setiap sumber daya manusia memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya agar dapat melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya.

Dengan adanya profesionalisme dalam melakukan pekerjaannya maka diharapkan proses administrasi yang terjadi di lingkungan program KALIMASADA dapat berjalan dengan baik, tertib dan efisien. Sehingga dapat memberikan manfaat yang terbaik kepada masyarakat sekitar.

#### **Transparan**

Program KALIMASADA khususnya Pendamping Layanan Kependudukan sudah berusaha untuk memberikan informasi tentang pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat, walaupun masih terdapat beberapa hal yang dapat diperbaiki untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal.

Sebagai contoh, dikarenakan beberapa warga masyarakat masih belum mengetahui beberapa hal mengenai proses administrasi kependudukan, maka peserta program diperbolehkan untuk melakukan perbaikan dari sisi transparansi pelayanan, khususnya dengan dilakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan adalah mengenai beberapa inovasi pelayanan publik yang tersedia, serta sudah dilakukan pemberian informasi mengenai bagaimana tata cara penggunaan yang benar.

Dengan adanya transparansi maka diharapkan warga masyarakat mau berpartisipasi dalam proses melengkapi data kependudukan mereka, dengan adanya transparansi yang baik maka masyarakat memiliki pengetahuan mengenai proses kerja, dan tata cara pelaksanaan administrasi kependudukan.

#### **Bebas korupsi kolusi dan nepotisme**



Program KALIMASADA khususnya Pendamping Layanan Kependudukan selalu berupaya untuk menghindarkan diri dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme yang dapat merugikan masyarakat.

Sebagai contoh untuk mengurangi praktik korupsi, kolusi dan nepotisme adalah dengan implementasi E-Government Klampid New Generation yang mana disana masyarakat dengan secara langsung dapat mengatur seluruh proses administrasi kependudukan, yang mana dalam sistem tersebut semuanya sudah terintegrasi dan transparan, sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dengan adanya bebas korupsi, kolusi dan nepotisme yang menjadi prinsip kriteria birokrasi, maka diharapkan warga masyarakat tidak takut melakukan pengurusan administrasi kependudukan, dan tidak takut mendapatkan praktik kecurangan di dalamnya. Sehingga masyarakat memiliki rasa nyaman ketika melakukan proses melengkapi administrasi kependudukan.

#### **Faktor Penghambat dan Pendukung**

Dari segi peneliti, kelebihan penelitian ini terdapat pada terbukanya para informan dalam membantu peneliti untuk memperoleh data dan juga dosen pembimbing yang aktif dalam membantu dan memberikan bimbingan secara berkala dan sabar kepada peneliti guna memperbaiki penelitian. Sedangkan kekurangan dalam penelitian ini, kurangnya pemerintah dalam proses sosialisasi dan penyaluran informasi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi pelayanan publik yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, sehingga masyarakat masih belum mengetahui manfaat, metode serta syarat-syarat dari penggunaan inovasi pelayanan publik tersebut.

#### **E. SIMPULAN**

Program magang yang telah diikuti selama 50 Hari yang dimulai pada bulan September hingga November 2022 di Kantor Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut telah memberikan banyak sekali manfaat dan pengetahuan kepada peserta Magang. Peserta Magang mendapat banyak sekali pengalaman yang sangat berguna dimasa mendatang yang diantaranya adalah pengetahuan nyata mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan yang ada di masyarakat, dan kesesuaiannya dengan nilai-nilai pelayanan yang dipelajari selama berkuliah di program studi administrasi kependudukan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam Program magang yang diikuti, peserta magang mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi dalam salah satu upaya Inovasi Pelayanan Publik yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya yaitu Implementasi Klampid New Generation. Implementasi dari Klampid New Generation secara umum mendapatkan sambutan yang cukup baik dari warga masyarakat yang ada di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut. Akan tetapi Masyarakat Kelurahan Wonorejo merasa jika beberapa Inovasi Pelayanan Publik yang ada di Surabaya kurang maksimal untuk dapat digunakan, hal ini disebabkan oleh kurangnya Sosialisasi dari Dinas maupun staf Kelurahan, sehingga masyarakat tidak mengetahui tentang adanya inovasi tersebut, sehingga tidak dapat memanfaatkan secara maksimal.

Salah satu solusi perbaikan yang diberikan oleh peserta magang terhadap masalah tersebut, adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat beberapa kali selama program magang berlangsung. Hasil dari sosialisasi ini masyarakat merasa terbantu dan merasa menjadi lebih paham mengenai inovasi pelayanan yang ada, dan juga lebih tertarik untuk menggunakan inovasi pelayanan digital yang sudah ada, salah satunya adalah Klampid New Generation.

Jika ditilik menggunakan prinsip birokrasi yang ingin dicapai pemerintah yaitu, Netral, Profesional, Transparan dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme maka program magang yang diikuti sudah sesuai dengan prinsip birokrasi tersebut.

#### **DAFTAR PUSAKA**

- Apa itu Magang? | Merdeka Belajar - Kampus Merdeka. (n.d.). Retrieved September 8, 2022, from <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/program/magang/detail>
- Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Angkatan 3 Resmi Dibuka. (n.d.). Retrieved September 8, 2022, from <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2022/06/magang-dan-studi-independen-bersertifikat-msib-angkatan-3-resmi-dibuka>
- Program Kalimasada Diluncurkan, Empat Layanan Adminduk di Surabaya Dapat Diurus Melalui Ketua RT – Bangsa Surabaya. (n.d.). Retrieved September 8, 2022, from <https://bangga.surabaya.go.id/2021/11/19/program-kalimasada-diluncurkan-empat-layanan-adminduk-di-surabaya-dapat-diurus-melalui-ketua-rt/>
- Putri, Setya Nanda Anggela. (2022). “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan.” *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan 3*(P-Issn 2721-4990| E-Issn 2721-5008): 1112–17.
- Permata, Alifianka., & Widiyarta, Agus. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Jurnal AKTUAL, Vol 20, No 2.
- Sinambela, Lukman. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Admaja, Arief Kusuma. (2002). *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis. Universitas Gajah Mada
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.