

**IMPLEMENTASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) UNTUK  
MEMPERMUDAH PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI KELURAHAN DUKUH MENANGGAL KOTA SURABAYA**

**Fanny Ofelia Agustin**

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

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan suatu kinerja yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat, salah satu contoh pelayanan publik yaitu terkait administrasi kependudukan. Kelurahan Dukuh Menanggal sebagai penyelenggara administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi melalui Klampid New Generation (KNG), dimana sebagai media elektronik yang diinovasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan tujuan utama agar masyarakat dengan mudah melakukan kepengurusan administrasi kependudukan serta diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Di kelurahan juga tidak perlu mengeluarkan biaya, lebih cepat dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui implementasi program Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya serta untuk mengetahui apa saja faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program KNG di Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya sudah dalam kategori baik pada indikator Kesederhanaan, Keamanan, Tanggung Jawab, Kepastian Waktu, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan sedangkan pada indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana masih belum baik.

**Kata kunci:** *Implementasi, Pelayanan Publik, Program KNG*

**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu dalam bidang administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintah. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (Suaib, 2021)

Melihat pentingnya administrasi kependudukan maka pelayanan administrasi kependudukan juga sangat penting dilakukan secara prima. Dalam

mencapai pelayanan yang prima pemerintah harus memiliki ketrampilan serta kemampuan menangani masalah secara profesional dan terbaru. Hal ini kemudian menuntut pemerintah untuk menginovasikan pelayanan publiknya dengan memanfaatkan teknologi informasi agar tercipta pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan agar berjalan optimal, maka ditunjang dengan adanya Electronic Government biasa di kenal egov yang dimana sebagai penggunaan berbasis teknologi yang diberikan pemerintah untuk memberikan informasi.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang menerapkan E-Government dalam menjalankan urusan pemerintahannya guna mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Kondisi pelayanan publik pada administrasi kependudukan menuntut pemerintah Kota Surabaya melalui Instansi yang terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk melakukan perubahan dalam sektor pelayanan publik khususnya dalam layanan kependudukan. Dengan itu Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan teknologi informasi serta konsep E-Government untuk mengembangkan layanan kependudukan berbasis online yang memberikan banyak sekali kemudahan dan kebermanfaatan demi mencapai kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang baik melalui Klampid New Generation (KNG). KNG merupakan evolusi dari dari program E-Klampid yang sebelumnya berupa website menjadi aplikasi mobile yang bisa didownload melalui playstore untuk smartphone android. Klampid New Generation (KNG) atau klampid versi II ini diresmikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) pada tanggal 1 Juli 2022 dengan tujuan memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk). Adanya KNG membuat warga Kota Surabaya dengan mudah dalam kepengurusan surat kependudukan, di mana di dalam pengurusannya tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melainkan mengurus secara online dan proses verifikasi data yang masuk hanya dilakukan di kelurahan tempat tinggal.

Klampid New Generation (KNG) ini telah diimplementasikan di seluruh wilayah Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kota Surabaya, salah satunya adalah Kelurahan Dukuh Menanggal. Kelurahan Dukuh Menanggal telah memanfaatkan KNG ini untuk melayani warga terkait permohonan administrasi kependudukan secara online dengan mudah dan cepat. Kelurahan merupakan ujung tombak keberhasilan program KNG, sebab kelurahan merupakan pihak yang diberikan wewenang oleh Dispendukcapil sebagai pelaksana dan merupakan pelaksana yang paling dekat dengan masyarakat. Pihak kelurahan pun harus berkoordinasi dengan RT dan RW setempat untuk meneruskan informasi terkait KNG kepada warganya. Namun, berdasarkan keadaan yang telah diamati peneliti di Kelurahan Dukuh Menanggal menunjukkan bahwa penerapan KNG belum optimal dikarenakan pegawai yang kurang kompeten, masyarakat masih belum memahami teknologi dan sarana prasarana belum memadai. Bagaimana implementasi Klampid New Generation (KNG) pada pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya? Apa saja Faktor Pendorong dan Penghambat dari implementasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya?

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan & Biklen, S (1992: 21-22) dalam (Rahmat, 2009) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian ini menggunakan teori Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang terdiri dari enam indikator: Kesederhanaan, Keamanan, Tanggung Jawab, Kepastian Waktu, Kelengkapan Sarana Prasarana serta Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi KNG dalam pelayanan adminduk di Kelurahan Dukuh Menanggal. Faktor pendorong terdiri dari: kemampuan pegawai bersikap baik dan tanggap, adanya standar operasional pelayanan (SOP), dan adanya koordinasi yang baik serta evaluasi. Faktor penghambat terdiri dari: pegawai yang kurang kompeten, masyarakat belum paham teknologi, sarana dan prasarana belum memadai.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengukuran keberhasilan implementasi Klampid New Generation (KNG) di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya ini dapat di analisa dengan pendekatan teori Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, Prinsip-prinsip pelayanan publik yang dipergunakan sebagai fokus penelitian dengan indikator sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, mengenai proses kesederhanaan yang diberikan di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal terhadap masyarakat masuk dalam kategori baik. Dimana pelayanan lebih memudahkan di dukung dengan adanya papan informasi dan brosur jadi masyarakat saat akan mengurus administrasi kependudukan tinggal mengikuti prosedur yang ada.
2. Kepastian Waktu, proses kepastian waktu yang diberikan di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal terhadap masyarakat masuk dalam kategori baik. Dimana yang semula membutuhkan waktu seminggu, namun saat ini semua pengurusan administrasi kependudukan dialihkan secara online melalui KNG hanya membutuhkan proses tiga hari.
3. Keamanan, proses keamanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal terhadap masyarakat masuk dalam kategori baik. Dimana Produk Pelayanan Administrasi Kependudukan berupa (dokumen, surat) dapat dijamin kepastian atau keabsahan secara hukum, dikarenakan pada website KNG juga adanya jaminan kerahasiaan data penduduk dan dokumen.
4. Tanggung Jawab, sikap para pegawai masuk dalam kategori baik dikarenakan telah menunjukkan integritas dan akuntabilitas terhadap pemohon yang akan melakukan kepengurusan adminduk. Hal ini digunakan untuk menilai seberapa jauh sikap pegawai dalam memberikan pelayanan adminduk melalui KNG.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, Mengenai indikator kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal masuk dalam kategori belum berjalan baik dikarenakan masih terkendala jaringan atau server yang

tidak stabil, jadi menghambat proses pegurusan administrasi kependudukan saat akan mengakses KNG.

6. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Mengenai indikator di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal masuk dalam kategori baik bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan staff atau pegawai terhadap pemohon berdasarkan urutan kedatangan sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah dengan berusaha menjawab dan mengarahkan masyarakat saat akan melakukan kepengurusan adminduk.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi KNG pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal. Faktor Pendorong terdiri dari:

1. Adanya Standar Operasional Prosedur, digunakan sebagai suatu pedoman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dari setiap unit-unit atau bagian masing-masing. Di kantor Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya setiap unit-unit atau bagian masing-masing sudah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) termasuk dalam kepengurusan adminduk melalui KNG, sehingga SOP tersebut menjadi pedoman guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat
2. Sikap pegawai yang baik dan tanggap dalam melayani masyarakat, para pegawai khususnya bagian pelayanan di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya sudah bersikap baik, cekatan ketika memberikan pelayanan proses kepengurusan adminduk melalui KNG
3. Adanya koordinasi yang baik setiap lini antara Kasi Pemerintahan dan Stafnya dengan melakukan koordinasi secara vertikal maupun horizontal, kemudian adanya evaluasi menyeluruh dalam kurun waktu tiga bulan sekali terkait bagaimana pelayanan yang dilakukan di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal sudah berjalan optimal atau belum.

Faktor Penghambat terdiri dari:

1. Pegawai kurang kompeten, dalam hal ini masih terdapat pegawai yang belum bisa memahami semua proses kepengurusan adminduk seperti tidak paham akan kepengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Sehingga pada saat melayani pemohon malah diserahkan ke pegawai yang lain yang lebih mampu.
2. Sosialisasi terkait penggunaan KNG belum berjalan optimal, karena ditemukan masih banyak masyarakat yang melakukan kepengurusan adminduk secara offline yaitu dengan mendatangi Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal.
3. Sarana dan prasarana kurang memadai di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya, terutama pada jaringan atau server yang belum stabil serta terbatasnya sarana berupa komputer hanya 2 dan dipakai 4 orang pegawai secara bergantian, 2 printer yang terkadang masih belum maksimal, 1 scanner yang dipakai secara bergantian sehingga staf pelayanan adminduk mengerjakan tugasnya dengan sarana yang terbatas dan dapat menghambat pengerjaan dokumen dalam proses pelayanan adminduk.

## **D. PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui implementasi Klampid New Generation (KNG) dan menjelaskan faktor pendorong dan penghambat di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan dalam kategori baik terkait pada indikator Kesederhanaan, Keamanan, Tanggung Jawab, Kepastian Waktu, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan sedangkan pada indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana masih belum baik. Kemudian terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan adminduk secara online melalui KNG.

Faktor pendorong yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kepengurusan adminduk melalui KNG, Sikap pegawai yang baik dan evaluasi menyeluruh dalam kurun waktu tiga bulan sekali terkait bagaimana pelayanan yang dilakukan di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal sudah berjalan optimal atau belum tanggap dalam melayani masyarakat, Adanya koordinasi yang baik setiap lini.

Faktor penghambat yaitu terbatasnya pegawai yang belum kompeten, Sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan KNG belum berjalan optimal dan Sarana prasarana kurang memadai di Kantor Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya.

### **Saran**

Perlu sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat Dukuh Menanggal tentang penggunaan KNG, melakukan seleksi pegawai yang sesuai dengan bidangnya agar mampu melayani kepengurusan adminduk dengan baik, melakukan perbaikan jaringan dan server untuk akses KNG serta menambah sarana computer, printer, dan scanner agar proses pelayanan adminduk berjalan dengan cepat dan mudah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. 63.
- Ishaka, M. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan Terhadap Pelaksanaan KepMENPAN NO. 63 TAHUN 2003 Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat di Kota Bima NTB. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 16(1).
- Karlinawati, D., Novaria, R., Widiyanto, M. K., & Negara, A. (1945). Kualitas pelayanan e-klampid dalam peningkatan pelayanan pengurusan akta kelahiran di kelurahan baratajaya kecamatan gubeng kota surabaya. 3.
- Prasasti, J., Putri, A., Murti, I., & Rahmadanik, D. (1945). Implementasi E-Klampid Di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya Untuk Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8). [yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf](http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf)

- Suaib, S. 2021. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION ADMINISTRATION (Study in the Sekarbela sub-district office of Mataram city)
- Tarantika, Hashfah Vitri. 2022. *EVALUASI LAYANAN KAWIN, LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG (KLAMPID) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA*. Jurnal Publika. Volume 10 Nomor 4, Tahun 2022, 1123-1136