

**PENDAMPING LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Rizka Amelya Fitri Amanda

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rizkaafa27@gmail.com;

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi semakin memberikan kemudahan dalam semua aspek tidak terkecuali pelayanan publik. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti layanan administrasi kependudukan melalui Konsep e-Government. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memanfaatkan kemudahan tersebut untuk meluncurkan inovasi pelayanan publik. Dari data yang ada kemudian diolah menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Hasil dari penelitian tersebut adalah Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan inovasi pelayanan publik digital melalui program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) dengan menggunakan inovasi aplikasi KNG (Klampid New Generation) guna mempermudah warga Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Kata kunci: *teknologi, inovasi, pelayanan publik*

ABSTRACT

Advances in information technology are increasingly providing convenience in all aspects, including public services. Information technology is utilized to improve the quality of public services such as population administration services through the e-Government concept. Where the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya took advantage of this facility to launch public service innovations. From the existing data, it is then processed using qualitative research methods, namely a formulation of the problem that guides research to explore or photograph social situations that will be thoroughly, broadly and in-depth examined. The result of this research is that the Surabaya City Government launched a digital public service innovation through the KALIMASADA (Adminduk Awareness Community Environmental Area) program by using the KNG (Klampid New Generation) application innovation to make it easier for Surabaya City residents in managing population administration.

Keywords: *technology, innovation, public service*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139). 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. Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruh masyarakat (Syafriyani & Zaituna, 2018). Termasuk layanan administrasi kependudukan sebagai salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengelolaan Administrasi Kependudukan sangat penting, karena penduduk merupakan salah satu pilar dari berdirinya daerah, dan data penduduk tersebut harus dicatat, dikelola, diamankan, dan dijaga kerahasiannya (Purba, 2016). Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan serta menyesuaikan keinginan masyarakat pada umumnya dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Hal ini kemudian menuntut pemerintah untuk merekonseptualisasi pelayanan publiknya dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan database dan proses pelayanan yang lebih baik lagi dengan meningkatkan kualitas. Kualitas pelayanan menjadi kunci sentral bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut (Wibowo, 2020).

Pembahasan inovasi pelayanan publik saat ini menjadi isu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dimana kondisi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju dan persaingan global semakin ketat dan terbuka. Inovasi dalam pelayanan publik diperlukan bagi pemerintah negara bagian dan daerah untuk melaksanakan desentralisasi, yaitu meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian rakyat dan daerahnya.

Pelayanan publik digital di era revolusi industri 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien (Cabrilo et al., 2014). Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang

tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat (Almsalam, 2014; Gures et al., 2014; Utami, 2015). Pelayanan publik di tingkat yang paling bawah berada di tingkat RT dan RW sebagai ujung tombak penentu jalan tidaknya program pemerintah baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses (Fitriasari, 2020; Liu, 2012; Riyanto et al., 2018). Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan paperless (Suma Vally & Hema Divya, 2018). Teknologi mempunyai peran penting agar pelayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sekarang ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah gawai, artinya kemudahan dapat dimiliki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui gawai yang dimiliki (Aya Pastrana & Sriramesh, 2014).

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan e-Government yang juga menjadi bukti upaya pemerintah Indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan e-Government.

Kota Surabaya adalah kota yang sudah menerapkan e-Government. Dimana padatnya Kota Surabaya yang mencapai 2.880.284 jiwa dan terdiri dari 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Administrasi Kependudukan merupakan dasar semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mulai dari lahir sampai meninggal dunia. Perlunya peningkatan kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan hal ini mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berinovasi melalui Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk). KALIMASADA merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis terciptanya lingkungan/kampung yang tertib Adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar Adminduk. Para Ketua RT yang ditunjuk dan diberi user untuk membantu registrasi Pelayanan Adminduk di wilayahnya mencakup 4 Layanan, meliputi Pindah Datang, Pindah Keluar, Akta Kelahiran, Akta Kematian. Program KALIMASADA bertujuan membantu warga Desa untuk pengurusan dokumen adminduk melalui Ketua RT yang nantinya akan diajukan ke Dispendukcapil jadi warga tidak perlu datang ke kelurahan atau kecamatan.

Selain melalui program KALIMASADA Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga berinovasi melalui aplikasi KNG (Klampid New Generation). Klampid New Generation merupakan aplikasi layanan administrasi kependudukan, dimana aplikasi tersebut terdapat fitur registrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan akta perkawinan, pembuatan akta perceraian, pindah datang dan pindah keluar, pindah dalam kota, hak asuh anak, layanan KTP-el, layanan perubahan biodata dalam KK, keabsahan, dan sebagainya. Pembuatan inovasi ini merupakan wujud inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya dan mendorong agar tidak terjadinya masalah mal-administrasi pelayanan publik

dan menangkan pelayanan yang terkesan lambat dan berbelit-belit. Inovasi ini merupakan wujud konkret pada implementasi optimalisasi pemanfaatan teknologi.

B. METODE PENELITIAN

Woody (1927) mengungkapkan bahwa penelitian merupakan sebuah pemikiran kritis (*critical thinking*). Penelitian meliputi pemberian definisi dan redefinisi terhadap masalah, memformulasikan hipotesa atau jawaban sementara, membuat kesimpulan dan sekurang-kurangnya mengadakan pengujian yang hati-hati atas semua kesimpulan untuk menentukan apakah ia cocok dengan hipotesa. Maka jenis penelitian yang digunakan yaitu Penelitian Kualitatif. Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur yang dikenal sebagai Kota Pahlawan. Secara administratif Surabaya dibagi menjadi 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Berkaitan dengan administrasi kependudukan melalui Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang selanjutnya disebut dengan Dinas adalah Perangkat Daerah selaku Instansi Pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya biasa disebut dengan Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi pemerintahan yang memberikan fasilitas pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan bagi warga Kota Surabaya.

Demi mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui program KALIMASADA merangkul semua warga Kota Surabaya untuk tertib *adminduk*. Inovasi program KALIMASADA diluncurkan pada tanggal 18 November 2021 dengan menunjuk 62 RT Rintisan KALIMASADA. Tujuan program KALIMASADA adalah mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi melalui RT Rintisan KALIMASADA. Inovasi pelayanan yang terdapat di KALIMASADA adalah :

1. NAKULA (Nata Anggota Keluarga Untuk Laporan Akta), program ini merupakan program untuk mengurus akta kelahiran dan akta kematian.
2. BIMASENA (Biodata Masyarakat Senantiasa Aktual), program ini merupakan program untuk mengurus pindah datang dan pindah keluar.

RT rintisan yang terpilih akan diberikan user KNG untuk membantu warga dalam pengurusan adminduk tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini, dapat memangkas birokrasi serta menghemat waktu.

Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan teknologi informasi serta konsep E-Government untuk mengembangkan layanan kependudukan berbasis online yang memberikan banyak sekali kemudahan demi mencapai kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang baik melalui KNG. KNG merupakan inovasi dari Dinas kependudukan dan catatan sipil terkait kepengurusan surat lahir, mati, pindah, dan datang melalui media elektronik atau online yang di implementasikan sejak tahun 2015 atau di kenal dengan sebutan E-Lampid, sehingga diharapkan warga Surabaya tidak akan susahsusah untuk membuat atau mengurus surat kependudukan. Dengan adanya KNG warga Kota Surabaya dengan mudah untuk mengurus surat kependudukan hanya dengan melalui handphone pribadi mereka sendiri bisa untuk mengurus surat kependudukan. Melalui website KNG, pemohon tak perlu datang ke loket pelayanan di dinas sehingga akan mengurangi volume antrian. Warga cukup mengurus melalui kios layanan publik di kantor kelurahan. Warga juga bisa mengurus di rumah lewat smartphome dengan alamat web <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>.

Proses digitalisasi pelayanan publik telah memberikan insight baru tentang pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Penerapan konsep pemerintahan digital dihadirkan untuk mendukung dan mendorong pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan.

D. KESIMPULAN

Kesimpulan dari uraian penjelasan diatas adalah pesatnya kemajuan teknologi informasi menjadi hal yang tidak dapat terhindarkan dari kehidupan. Di era digitalisasi seperti sekarang membuat pemerintah melakukan perubahan pada pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dengan menerapkan e-Government guna meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. Salah satunya adalah Kota Surabaya, pentingnya administrasi kependudukan dalam suatu daerah mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan inovasi pelayanan publik dengan meluncurkan program KALIMASADA beserta aplikasi KNG. Dua inovasi ini sangat bermanfaat bagi warga Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dimana warga tidak lagi disulitkan dengan pelayanan yang berbelit-belit dan lambat.

REFERENSI

- Tarantika & Megawati, (2022). Evaluation Of Marriage, Birth, Death, Moving, Coming (Clampid) Services At The Population And Civil Registration Services Of Surabaya. Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara 2022 Vol 10 No 4. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4>
- Ombudsman.go.id. (2020, 29 November). Mengenal Pelayanan Publik. Diakses pada 27 Desember 2022 dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik>.

Jurnalpost.com. (2022, 21 Desember). Implikasi Penggunaan Klampid New Generation. Diakses pada 27 Desember 2022 dari <https://jurnalpost.com/implikasi-penggunaan-klampid-new-generation/40784/>