

**PELAYANAN E-KTP MELALUI PORTAL KLAMPID NEW
GENERATION DI KELURAHAN TEMBOK DUKUH KOTA SURABAYA**

Dimas Kurnia Firmansyah

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
dimasfirm33@gmail.com;

Muhammad Roisul Basyar

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

ABSTRAK

Perkembangan zaman menuntut terwujudnya digitalisasi terhadap semua bidang, termasuk bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang optimal saat ini menekankan pada prinsip *E-Government*, diwujudkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan menghadirkan aplikasi atau portal layanan administrasi kependudukan yaitu KLAMPID New Generation. Sejak awal perilisannya, aplikasi atau portal ini digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan, di kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Surabaya, salah satunya Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan E-KTP melalui aplikasi atau portal KLAMPID New Generation di Kelurahan Tembok Dukuh, serta faktor-faktor kendalanya. Akan tetapi, masih terdapat kendala pada KLAMPID New Generation, seperti operator, keamanan data, dan pemahaman atau edukasi. Namun, didapati bahwa pelayanan E-KTP melalui aplikasi atau portal KLAMPID New Generation kurang optimal akibat adanya beberapa faktor kendala pada operator, keamanan data, dan pemahaman atau edukasi.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, E-Government, KLAMPID New Generation*

ABSTRACT

The development of the times demands the realization of digitalization of all fields, including the field of public services. Optimal public services currently emphasize the principles of *E-Government*, realized by the Surabaya City Government by presenting a population administration service application or portal, namely KLAMPID New Generation. Since its initial release, this application or portal has been used to manage population administration in urban villages in the city of Surabaya, one of which is Tembok Dukuh Village, Bubutan District, Surabaya City. By using a qualitative descriptive research method, the researcher wanted to find out how the E-KTP service was through the KLAMPID New Generation application or portal in Tembok Dukuh Village, as well as the

constraints. However, there are still obstacles to KLAMPID New Generation, such as operators, data security, and understanding or education. However, it was found that E-KTP services through the KLAMPID New Generation application or portal were not optimal due to several factors, operator constraints, data security, and understanding or education.

Keywords: *Public Service, E-Government, KLAMPID New Generation*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang optimal adalah tugas utama semua pemerintahan daerah yang ada di Indonesia, salah satunya Pemerintah Kota Surabaya, sebagaimana telah tertuang dalam Perwali Surabaya No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pelayanan publik yang optimal tidak lepas dari dukungan penerapan *E-Government* yang notabeneanya berbasis pada teknologi informasi. Penerapan *E-Government* diwujudkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan terciptanya inovasi berupa aplikasi atau portal sebagai wujud penunjang keberhasilan program Surabaya Smart City.

Bentuk perwujudan *E-Government* yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu aplikasi atau portal KLAMPID New Generation (KNG) atau KLAMPID V2, yang merupakan pengembangan lebih lanjut dari E-LAMPID atau KLAMPID V1 dengan beberapa peningkatan pada menu pengajuan administrasi kependudukan yang lebih lengkap guna menunjang pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya yaitu layanan E-KTP. Di dalam menu portal KLAMPID New Generation, terdapat beberapa pelayanan Pemutakhiran Data Penduduk, Pencatatan Sipil, dan Pendaftaran Penduduk.

Pengoperasian aplikasi atau portal KLAMPID New Generation dilakukan oleh staff bagian pelayanan administrasi kependudukan dan warga secara mandiri dengan konsep *Garbage In Garbage Out* (GIGO). Konsep tersebut menekankan keberhasilan pengajuan layanan administrasi kependudukan ditentukan oleh kebenaran data yang diinput oleh operator penginput data, sehingga dalam proses ini diperlukan ketelitian ekstra untuk menghindari kesalahan input data sehingga terjadi kegagalan dalam proses pengajuan layanan administrasi kependudukan. Keabsahan data dan dokumen yang disediakan oleh pemohon juga merupakan faktor kunci keberhasilan pelayanan.

KLAMPID New Generation dapat diakses melalui tautan <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app> . Pengajuan dapat dilakukan dengan bantuan staff pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan atau secara mandiri oleh pemohon. Pemohon hanya perlu menyiapkan dokumen persyaratan dan menjawab semua pertanyaan dari AI yang biasa disebut Cak Takon dalam proses pengajuan layanan administrasi kependudukan. Contoh persyaratan dalam proses pengajuan layanan E-KTP yaitu: Kartu Keluarga dan Perekaman untuk E-KTP baru usia 17 tahun; Kartu Keluarga dan KTP lama untuk pengajuan cetak ulang E-KTP karena rusak dan perubahan elemen data; Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian untuk cetak ulang E-KTP karena hilang.

Berdasarkan kondisi di Kelurahan Tembok Dukuh, peneliti mendapati bahwa pelayanan E-KTP telah optimal dengan portal yang telah disediakan yaitu KLAMPID New Generation. Staff pelayanan dan warga sebagai pengguna portal KLAMPID New Generation dimudahkan dengan adanya petunjuk yang tersedia di dalam portal dan user interface yang tidak membingungkan pengguna portal. Peran warga sebagai pemohon layanan juga sangat penting, dengan kesadaran yang tinggi dalam hal administrasi kependudukan. Akan tetapi, peneliti juga mendapati bahwa tingkat kesadaran warga yang kurang akan pentingnya mengurus administrasi kependudukan, salah satunya yaitu E-KTP.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana rumusan masalah memicu peneliti untuk melakukan eksplorasi pada situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam. Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat seberapa efektifnya KLAMPID New Generation sebagai aplikasi atau portal layanan administrasi kependudukan, salah satunya layanan E-KTP. Selain itu, terdapat faktor lain yang mendorong peneliti dalam melakukan penelitian ini, yaitu adanya program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) dan program layanan administrasi di Balai RW.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi atau portal KLAMPID New Generation diciptakan untuk tujuan digitalisasi sesuai dengan prinsip *E-Government* dalam mewujudkan Surabaya Smart City, serta tujuan utamanya yaitu sebagai alat untuk mempermudah proses pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dalam proses pengajuan layanan E-KTP melalui KLAMPID New Generation, ada beberapa tahap yang harus dilalui oleh operator aplikasi. Pada tahap pertama, operator akan dihadapkan dengan sejumlah pertanyaan diantaranya yaitu: (1) Apakah pemohon sudah memiliki E-KTP fisik?; (2) Apakah pemohon sudah pernah melakukan perekaman E-KTP?; dan lain sebagainya. Pada tahap kedua, operator diharuskan mengisi bio data atau data diri pemohon dengan benar. Kemudian pada tahapan terakhir, operator diharuskan untuk mengunggah berkas-berkas sesuai dengan pilihan pengajuan, seperti scan KK, scan KTP lama, scan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian, dan lain-lain. Tahapan-tahapan tersebut harus dilakukan secara teliti dan benar karena satu kesalahan saja dapat mempengaruhi hasil akhir yang diterima.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor kendala dalam penggunaan aplikasi atau portal KLAMPID New Generation. Faktor kendala tersebut datang dari aplikasi atau portal itu sendiri dan manusia sebagai operator aplikasi atau portal tersebut.

Faktor Kendala Pelayanan E-KTP pada KLAMPID New Generation

1. Operator

Operator memiliki peranan paling penting di dalam pengoperasian aplikasi atau portal ini, termasuk sebagai penentu apakah pengajuan layanan berhasil

atau tidak. Operator aplikasi ini adalah seorang petugas di kelurahan atau bisa juga warga secara mandiri. Setiap orang memiliki pola pikir dan nalar yang berbeda-beda, hal ini dapat mempengaruhi cara mereka menjawab semua pertanyaan dari AI (Cak Takon) dan saat mengisi bio data yang diminta oleh aplikasi. Masih banyak ditemui kasus salah menjawab atau salah mengisi bio data yang diminta oleh aplikasi sehingga pengajuan layanan ditolak atau gagal, dan harus mengulang semuanya dari awal.

2. Keamanan Data

Masalah keamanan ini muncul dikarenakan tidak semua petugas yang ada di kelurahan diberi *user id* dan *password*, sehingga dalam operasionalnya terkadang menggunakan *user id* dan *password* yang sama. Hal ini bisa mengancam kerahasiaan biodata dan tidak menutup kemungkinan biodata tersebut bisa disalahgunakan untuk tujuan tertentu.

3. Pemahaman atau Edukasi

Kurangnya sosialisasi kepada warga mengakibatkan tidak semua warga paham bagaimana penggunaan aplikasi atau portal tersebut, sehingga hanya segelintir warga yang bisa mengoperasikan aplikasi tersebut, ditambah minimnya tutorial atau panduan yang disediakan di media sosial.

Solusi

1. Operator aplikasi atau portal KLAMPID New Generation harus diberikan pelatihan atau diklat secara rutin untuk meminimalisir kesalahan dan kegagalan pada proses pengajuan layanan.
2. Penggunaan *user id* dan *password* yang sama harus dibatasi, hal ini harus dilakukan demi menjaga keamanan dan kerahasiaan data-data warga yang mengajukan pelayanan, agar terhindar dari tindak penyalahgunaan data-data yang dapat merugikan warga.
3. Sosialisasi aplikasi atau portal KLAMPID New Generation harus dilakukan secara rutin, hal ini bertujuan guna memberikan pemahaman kepada warga bahwa warga juga bisa menggunakan KLAMPID New Generation secara mandiri untuk mengurus dokumen-dokumen administrasi kependudukan, sehingga mereka tidak perlu repo-repot mengantre di Kantor Kelurahan jika mereka bisa mengoperasikan KLAMPID New Generation secara mandiri.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengurusan layanan E-KTP melalui aplikasi atau portal KLAMPID New Generation kurang optimal dikarenakan masih terdapat faktor kendala pada pengoreasiannya, meliputi operator, keamanan data, dan sosialisasi aplikasi itu sendiri. Akan tetapi, kendala-kendala tersebut dapat diminimalisir demi terwujudnya pelayanan berbasis digital yang efisien. Karena pada hakikatnya, KLAMPID New Generation ini diciptakan bukan hanya sekadar untuk mengikuti perkembangan zaman yang semuanya berbasis digital saja, tetapi aplikasi atau portal ini diciptakan dengan harapan terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan efisien berdasarkan prinsip *E-Government* dan sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan Surabaya Smart City.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fayyadh, M. H. 2021. *Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid 19: Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya)
- Octaviani, Mita. 2022. *Pelayanan Kepada Warga Medokan Semampir dalam Proses Pengambilan E-KTP di Kelurahan Medokan Semampir Surabaya*
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya. 2022. Surabaya.