

Optimization of Population Administration Services with the Use of Klampid New Generation in Pacarkembang Village

Rini Kusumawati^{1*}, Dida Rahmadanik², Yusuf Hariyoko³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Corresponding Author Rini Kusumawati [rinikusum87@gmail.com](mailto:riniusum87@gmail.com)

ARTICLE INFO

Keywords: Service Innovation, Service Optimization, Population Administration

Received : 5 November

Revised : 21 November

Accepted: 22 December

©2022 Kusumawati, Rahmadanik, Hariyoko :
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Public service is one of the essential things in human life. Until now, public services in Indonesia still have many deficiencies, and this situation has also caused Indonesian public services to receive a lot of criticism from the public. Therefore, the Surabaya City Government decided to reform the population and registration system called the New Generation Klampid (KNG). The purpose of this research is to describe the New Generation of Klampid (KNG) in optimizing the quality of service in Surabaya and taking place in the Boyfriend Village. This research uses qualitative method and descriptive type. The selected informants in this study consisted of structural officials and residents. Data collection was carried out through in-depth interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the New Generation Klampid (KNG) program to improve service optimization in Surabaya is running quite well. This is demonstrated by the existence of innovations that bring more benefits to people who wish to register for population administration and civil registration. Even though the lack of socialization still causes some people not to know about technology

Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan Penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang

Rini Kusumawati^{1*}, Dida Rahmadanik², Yusuf Hariyoko³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Corresponding Author Rini Kusumawati rinikusum87@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Inovasi Pelayanan, Optimalisasi Pelayanan

Received : 5 November

Revised : 21 November

Accepted: 22 December

©2022 Kusumawati, Rahmadanik, Hariyoko: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang esensial dalam kehidupan manusia. Sampai saat ini pelayanan publik di Indonesia masih banyak kekurangan, dan keadaan ini juga yang menyebabkan pelayanan publik Indonesia banyak mendapat kritikan dari masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya memutuskan untuk mereformasi sistem kependudukan dan pendaftaran penduduk yang disebut Klampid Generasi Baru (KNG). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Klampid Generasi Baru (KNG) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di Surabaya dan bertempat di Kampung Pacarkembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan tipe deskriptif. Informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari pejabat struktural dan warga. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program Klampid Generasi Baru (KNG) untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan di Surabaya berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi-inovasi yang membawa manfaat lebih bagi masyarakat yang ingin mendaftar administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Padahal kurangnya sosialisasi masih menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui tentang teknologi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang esensial dalam kehidupan manusia. Sampai saat ini pelayanan publik di Indonesia masih banyak kekurangan, dan keadaan ini juga yang menyebabkan pelayanan publik Indonesia banyak mendapat kritikan dari masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya memutuskan untuk mereformasi sistem kependudukan dan pendaftaran penduduk yang disebut Klampid Generasi Baru (KNG). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Klampid Generasi Baru (KNG) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di Surabaya dan bertempat di Kampung Pacarkembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan tipe deskriptif. Informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari pejabat struktural dan warga. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program Klampid Generasi Baru (KNG) untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan di Surabaya berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi-inovasi yang membawa manfaat lebih bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Padahal kurangnya sosialisasi masih menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui tentang teknologi Permasalahan utama pelayanan publik adalah tentang lamanya dan rumit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan yang makin beragam dan perkembangan teknologi informasi menjadikan ekspektasi masyarakat desa terhadap pelayanan juga kian tinggi. Pemkot Surabaya menciptakan inovasi baru berupa *Klampid New Generation* (KNG) yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui terkait bagaimana optimalisasi penggunaan Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Pacar Kembang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009, 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 ataupun pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Optimalisasi Pelayanan Publik

Menurut (Mahfud, 2001) Optimalisasi merupakan suatu publik atau kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan ntensifikasi terhadap obyek atau sumber yang sudah ada, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam meningkatkan pelayanan publik menurut (Hayat, 2017) menjelaskan optimalisasi pelayanan publik adalah memberlakukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Dengan memperhatikan azas dan prinsip pelayanan publik serta sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dalam mengelola pelayanan publik, maka kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat dan pada akhirnya kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat tercapai.

Jika pekerjaan Anda kuantitatif, harap berikan penelitian sebelumnya yang menyetujui atau menolak hipotesis yang Anda usulkan.

METODOLOGI

Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009, 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 ataupun pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Optimalisasi Pelayanan Publik

Menurut (Mahfud, 2001) Optimalisasi merupakan suatu publik atau kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan ntensifikasi terhadap obyek atau sumber yang sudah ada, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam meningkatkan pelayanan publik menurut (Hayat, 2017) menjelaskan optimalisasi pelayanan publik adalah memberlakukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Dengan memperhatikan azas dan prinsip pelayanan publik serta sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dalam mengelola pelayanan publik, maka kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat dan pada akhirnya kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat tercapai. Kelurahan Pacarkembang dilaksanakan setiap hari senin-sabtu dengan jam operasional 07.30-16.00 (senin-kamis), 07.30-15.00 (jum'at), 09.00-12.00 (sabtu).

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam magang ini yakni metode penelitian secara kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena pada objek penelitian. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder

a. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Yang mana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan, hasil wawancara dan menyebarkan angket atau kuisioner.

b. Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti media internet, serta berbagai literatur-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini.

Teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah teknik yang mengumpulkan sumber data yang berdasarkan pengamatan langsung terhadap subjek dan objek penelitian sehingga dapat diperoleh secara jelas gambaran yang ingin diteliti.

b. Wawancara

Menurut sugiyono (2012), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dan wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan kelebihan dan kesulitan dalam penerapan pembelajaran berbasis pendekatan ilmiah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menunjang teknik observasi selain wawancara. Teknik dokumentasi juga merupakan Teknik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kantor Kelurahan Pacar Kembang dalam melaksanakan optimalisasi program *Klampid New Generation* (KNG) selalu berusaha untuk konsisten serta meningkatkan pelaksanaannya agar masyarakat dapat dimudahkan dengan adanya program tersebut. Dapat dilihat dari semakin berkurangnya kunjungan masyarakat ke kantor Disdukcapil Kota Surabaya sendiri karena masyarakat sendiri sudah banyak yang mengerti tentang adanya pelayanan online melalui aplikasi Whatsapp serta melalui Website yang tersedia. Maksimalisasi tujuan dari hadirnya program *Klampid New Generation* (KNG) yaitu untuk meningkatkan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan juga meningkatkan target penerbitan dokumen kependudukan di Kota Surabaya. Hal-hal tersebut tentu menjadi bukti adanya keuntungan yang didapat dari pengembangan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui program *Klampid New Generation* (KNG) kualitas pelayanan administrasi kependudukan dinilai dari pencapaian yang diperoleh Disdukcapil dalam pencetakan suatu dokumen kependudukan, inovasi dan keaktivitas program pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat. Dalam pelaksanaannya melalui

program *Klampid New Generation* (KNG) tergolong berhasil dan hal tersebut sesuai dengan maksimalisasi tujuan dari optimalisasi program *Klampid New Generation* (KNG).

Kantor Kelurahan Pacar Kembang membuat prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui program *Klampid New Generation* (KNG) dengan sedemikian rupa agar dapat berjalan secara efektif. Pemanfaatan teknologi menjadi hal yang penting untuk mendukung berjalannya prosedur pelayanan dalam program *Klampid New Generation* (KNG) ini karena pelayanan dilakukan secara online. Dari pihak Kelurahan Pacar Kembang juga telah mencetak banner mengenai prosedur dalam pengajuan pembuatan dokumen kependudukan. Prosedur tersebut dibuat sedemikian rupa agar mudah dipahami dan dilakukan oleh masyarakat. Pemasangan banner tersebut bertempat pada depan pintu pelayanan di Disdukcapil. Adanya banner tentang prosedur pembuatan dokumen diatas juga merupakan salah satu bentuk sosialisasi atau pengenalan tentang pelayanan online melalui website yang termasuk dalam program *Klampid New Generation* (KNG). Selain pemasangan banner tersebut, sosialisasi juga dilakukan di beberapa platform publik media agar lebih luas jangkauannya. Alternatif keputusan secara efektif ini telah dijalankan walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Mengingat bahwa program *Klampid New Generation* (KNG) merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara online sehingga ada beberapa sumber daya penunjang yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Internet menjadi penunjang terpenting dalam pelayanan online. Namun dalam pelaksanaannya jaringan menjadi kendala yang menghambat baik karena cuaca maupun akses yang terbatas.

Tujuan diciptakannya program *Klampid New Generation* (KNG) yaitu meminimalisasi waktu yang diperlukan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. Apabila masyarakat telah memenuhi persyaratan yang telah dicantumkan pada brosur maupun website *Klampid New Generation* (KNG), maka dokumen juga dapat segera di buat serta dicetak yang kemudian masyarakat juga dapat segera mengambil dokumen tersebut. Disdukcapil Kota Surabaya membuat website yang salah satu tujuannya yaitu untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam website tersebut tampilannya telah dibuat agar masyarakat mudah memahami serta mengerti apa saja berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan suatu dokumen kependudukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan online tidaklah susah dan tidak memakan banyak waktu jika dipahami dengan benar bagaimana prosedur pelaksanaannya. Dalam hal ini minimalisasi tujuan telah berhasil dalam optimalisasi program *Klampid New Generation* (KNG).

Klampid New Generation (KNG) termasuk kedalam jenis layanan e-government yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. E-Government adalah bentuk baru dari sistem pemerintahan, dimana seluruh sistem pemerintahan dijalankan secara digital dan berbasis kepada TIK. Bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat.

Klampid New Generation (KNG) termasuk kedalam salah satu paradigma administrasi Negara yaitu *New Public Servis* (NPS). *New Public Servis* (NPS) merupakan paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Dan sistem nilai pada masyarakat adalah bersifat dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah. Salah satu prinsip *New Public Servis* (NPS) yang termasuk kedalam *Klampid New Generation* (KNG) yaitu *Seek ThePublic* Interes (mengutamakan kepentingan publik), yakni melihat apa saja kepentingan masyarakat. Pada inputnya memang didasarkan pada kepentingan bersama, yakni melihat kebutuhan masyarakat dalam kepengurusan kependudukan. Kemudian pada proses layanan *Klampid New Generation* (KNG) dapat memangkas panjangnya antrean di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun di kelurahan dan kecamatan. Output yang diberikan, kepentingan masyarakat dapat teratasi dengan baik, yakni panjangnya antrean setiap harinya dapat berkurang dengan adanya pendaftaran secara online. Namun outcomenya *Klampid New Generation* (KNG) masih menyayangkan bahwa layanan *Klampid New Generation* (KNG) hanya dapat membantu dalam pengurusan surat kependudukan. Timbal balik yang diberikan mengarah pada hal yang positif, yakni kepentingan masyarakat atas antrean yang membludak dapat diatasi. Sehingga dengan hadirnya layanan e-Lampid di Surabaya diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Berdasarkan seluruh data dan informasi yang telah dikumpulkan, baik melalui studi pustaka, wawancara dengan informan, studi dokumentasi penulis sewaktu melakukan penelitian selama dilapangan, maka dapat diberikan suatu analisis. Dengan analisis data ini peneliti mencoba untuk menjawab tentang kenyataan yang sesungguhnya terjadi dilapangan dengan menggunakan pendekatan proses (*process approach*) dari (Huseini, 1987). Pendekatan proses (*process approach*) melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas dan optimalisasi melalui indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja serta hubungan antara atasan dan bawahan, sarana dan prasarana. Setelah mengumpulkan data hasil lapangan yaitu wawancara yang sudah dijelaskan diatas. Maka dapat disimpulkan layanan *Klampid New Generation* (KNG) sangatlah optimal, efektif dan efisien. Dari segi waktu, kecepatan serta ketepatan waktu pelayanannya dirasakan perangkat kelurahan juga memberikan kemudahan untuk perangkat. Memberikan fasilitas dan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses layanan *Klampid New Generation* (KNG). Dan adanya layanan *Klampid New Generation* (KNG) ini perangkat dituntut untuk mempelajari dan memahami *Klampid New Generation* (KNG).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penulis menyimpulkan berkaitan optimalisasi program *Klampid New Generation* (KNG) pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya optimalisasi bahwa proses optimalisasi berlangsung dengan baik, karena pada dimensi dari optimalisasi masih terdapat kekurangan serta beberapa tujuan dari optimalisasi masih belum dicapai oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Ada beberapa hambatan yang di alami dalam proses optimalisasi ini yaitu perlunya penyesuaian sarana dan prasarana dengan kebutuhan pelayanan saat ini, kurangnya pemahaman Penulis menyimpulkan berkaitan optimalisasi program Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan pada saat melaksanakan magang, maka peneliti membahas tentang penerapan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan *Klampid New Generation* (KNG) di Kelurahan Pacarkembang. Bagi peneliti lain bisa melanjutkan penelitian pada bidang administrasi kependudukan selain penggunaan *Klampid New Generation* (KNG).

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan pada saat melaksanakan magang, maka peneliti membahas tentang penerapan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan *Klampid New Generation* (KNG) di Kelurahan Pacarkembang. Bagi peneliti lain bisa melanjutkan penelitian pada bidang administrasi kependudukan selain penggunaan *Klampid New Generation* (KNG).

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami juga mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan Kemudahan dan Kelancaran-Nya untuk Program ini.
2. Keluarga dan Orang tua kami yang telah memberikan semangat dan do'anya.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Yusuf Haryoko, S. AP., M. AP. Dan Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP sebagai dosen pembimbing.
5. Bu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik yang telah membantu dan selalu memberikan informasi .
6. Dispendukcapil Kota Surabaya yang telah m
7. Lurah dan Kasipem Kelurahan Pacarkembang Ibu Riyantii Sume, S.E yang telah memberikan nformasi tentang Kelurahan dan Masyarakat Kelurahan Pacarkembang.
8. Kepada seluruh perangkat Kelurahan Pacarkembang yang telah membantu selama program magang berlangsung.
9. Kepada teman-teman MSIB saya yang sudah membantu mendokumentasikan program ini.

Kami Menyadari banyaknya kekurangan dalam penyusunan Laporan Kegiatan Magang. Karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran. Penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya, kurang lebihnya mohon maaf.

DAFTAR PUSTAKA

Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Huseini, H. L. (1987). Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia Hal 55.

Mahfud. (2001). Dasar dan struktur Ketatanegaraan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.

Nazir, M. (2005). Metodologi Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

https://jdih.surabaya.go.id/t_detail.php?prokum=3777

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/154823/perwali-kota-surabaya-no-2-tahun-2020>