

Klampid New Generation (KNG) Services as an Form of Optimization of Public Services in Perak Timur Village

Haris Fauzan Almuzavar^{1*}, Anggraeny Puspitaningtyas²

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Corresponding Author: Haris Fauzan Almuzavar harisfauzan1927@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: E-Government, Public Service, Klampid New Generation (KNG)

Received : 4 November

Revised : 20 November

Accepted: 20 December

©2022 Almuzavar, Puspitaningtyas:

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/).



ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the implementation of e-Government in Perak Timur Village in improving the form of optimizing public services. In this study the authors looked at the implementation of the Klampid New Generation (KNG) with the e-Government public service approach. This study used a descriptive qualitative research method. Data collection uses observation, in-depth interviews, and documentation studies. The results of this study indicate that the implementation of e-Government in Perak Timur Kelurahan has been realized and is optimal both in terms of the Service Operational Standards implemented by the City of Surabaya. This is demonstrated by innovations that bring more benefits to people who want to apply for population administration and civil registration, this innovation is very helpful because the process is more efficient, effective and also easy to access

Pelayanan Klampid New Generation (KNG) sebagai Wujud Optimalisasi Pelayanan Publik di Kelurahan Perak Timur

Haris Fauzan Almuzavar^{1*}, Anggraeny Puspitaningtyas²

Fakultas Ilmu Sosian dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Corresponding Author: Haris Fauzan Almuzavar harisfauzan1927@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: E-Government, Pelayanan Publik, Klampid New Generation (KNG)

Received : 4 November

Revised : 20 November

Accepted: 20 December

©2022 Almuzavar, Puspitaningtyas: 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

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan e-Government di Kelurahan Perak Timur dalam meningkatkan wujud optimalisasi pelayanan publik. Dalam penelitian ini penulis melihat penerapan Klampid New Generation (KNG) dengan pendekatan pelayanan public e-Government. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bertipe deskriptif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-Government di Kelurahan Perak Timur sudah terwujud dan optimal baik ditinjau dari Standart Operasional Pelayanan yang diterapkan oleh Kota Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan inovasi yang lebih membawa manfaat bagi masyarakat yang ingin mengajukan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, inovasi ini sangat membantu karena prosesnya lebih efisien, efektif dan juga mudah di akses

PENDAHULUAN

Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya, karena undang-undang ini mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga memuat kepentingan rakyat, yakni bagaimana memberdayakan rakyat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, karena lebih mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang, telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar lebih baik. Oleh karena itu untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik pada masa ini salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet atau disebut dengan sistem e-government.

Semangat e-Government adalah penggunaan Teknologi Informasi sebagai alat bantu dan pemanfaatannya menjadikan pelayanan pemerintahan berjalan lebih efisien. e-Government memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan cara ditingkatkannya efisiensi, layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya suatu peningkatan terhadap global information infrastructure. Dengan demikian e-Government akan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sebagai jala untuk mewujudkan good governance. Birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses kerjanya, interaksi antara pemerintah dan warganya akan semakin sederhana dan mudah. Pemanfaatan TIK juga dapat membantu birokrasi pemerintah untuk memperkecil peluang terjadinya moral hazards dalam interaksi antara warga negara dan pemerintah.

Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kelurahan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan khususnya dalam tatanan pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu wadah organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Salah satu bentuk pelayanan yang memberikan layanan e-government kepada masyarakat yaitu berupa pemanfaatan Layanan Klampid New Generation (KNG). Pemanfaatan Layanan Klampid New Generation (KNG) merupakan salah satu contoh wujud optimalisasi pelayanan public di masa pandemi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, karena pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan layanan *Klampid* New Generation (KNG) dapat mengurangi volume terjadinya

kerumunan dan penumpukan antrean pemohon di Kantor Pelayanan Publik sehingga pelayanan public menjadi lebih efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA

E-Government

E-Government adalah sebuah sistem interaktif komunikasi dan koordinasi antara pemerintah dan warganya, badan usaha, dan unit pemerintah lainnya melalui penggunaan teknologi elektronik berbasis web dan lainnya. E- Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan aplikasinya oleh pemerintah dalam hal penyediaan informasi dan layanan publik bagi masyarakat. e-Government (e-Gov) adalah penggunaan informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain yang didalamnya melibatkan komputersisasi pada prosedur paper-based yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendsikusikan dan menetapkan strategi, transaksi bisnis, mendengarkan warga dan komunitas serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikain informasi. Konsep electronic government menurut Indrajid (2016: 30-33) saat ini memiliki empat jenis yaitu, government to government, government to business, government to citizen, serta government to employees. E-kelurahan merupakan aplikasi yang memiliki jenis government to citizen. Karena pada dasarnya aplikasi ini diperuntukan untuk melakukan pelayanan publik yang berbasis pada citizen.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik sebagaimana disebutkan diatas menuntut aparatur negara untuk bekerja secara profesional guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional yaitu dengan adanya akuntabilitas, responsibilitas. Untuk mewujudkan itu perlu didukung oleh peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penyempurnaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi pelayanan prima yaitu : kesederhanaan, keamanan, dan keterbukaan

METODOLOGI

Pelaksanaan magang di bagian Administrasi Kependudukan dilaksanakan pada tanggal 18 Agustus - 24 Desember 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Kelurahan Perak Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara transparan tentang kondisi obyektif yaitu pelayanan di Kelurahan Perak Timur Kota Surabaya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung terhadap obyek yang diteliti melalui kuisisioner dan wawancara sedangkan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen dan literatur lain dan juga informasi dari instansi lain yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini. Untuk memperoleh data secara akurat dan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya maka dalam tehnik pengumpulan data ini dipergunakan tehnik observasi, wawancara dan kuisisioner. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan penyajian datanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil yang dicapai dalam penelitian magang ini adalah optimalisasi layanan administrasi kependudukan dengan menggunakan Klampid New Generation (KNG). Klampid New Generation (KNG) merupakan sebuah website atau aplikasi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan publik. Mobile klampid ini bisa didownload melalui playstore untuk smartphome android. Mahasiswa membantu kelurahan untuk memperkenalkan Klampid New Generation (KNG) kepada warga sehingga pelayanan administrasi kependudukan cukup berhenti di kelurahan saja, memaksimalkan 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).

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 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 The Public 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. Kendala yang terjadi dari Sumber Daya Manusia yang masih sedikit mempunyai akun Klampid New Generation (KNG) dan juga kurang memahami sistematis aplikasi untuk kepengurusan Administrasi Kependudukan.

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 belum berlangsung dengan baik, karena pada ketiga dimensi dari optimalisasi masih terdapat kekurangan serta beberapa tujuan dari optimaslisasi 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 masyarakat mengenai adanya program Klampid New Generation (KNG) dan pelayanan administrasi kependudukan secara online, serta kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat.

Pada Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Perak Timur bisa dikerjakan secara langsung, agar seluruh Pegawai Kelurahan Perak Timur tidak menunda pekerjaan dan juga berkas tidak menumpuk di ruang pelayanan supaya program Kalimada agar berjalan dengan baik dan lancar. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan, diantaranya

melakukan pemeliharaan serta peningkatan pada sarana dan prasarana yang ada dan juga memepalajari semua layanan yang diakses menggunakan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan juga memberikan sosialisasi tentang pentingnya Administrasi Kependudukan.

PENELITIAN LANJUTAN

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa peneliti haturkan karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya peneliti telah berhasil menyelesaikan Artikel Penelitian. Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, penyusunan Artikel Penelitian ini tidak akan pernah terwujud. Maka pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Ibu Anggraeny Puspaningtyas selaku Ketua Kaprodi Administrasi Negara dan selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran, serta memberikan petunjuk dalam penulisan Artikel.
2. Ibu Yayuk Sri Wahyuni Selaku Lurah Perak Timur
3. Seluruh staf pegawai Kelurahan Perak Timur yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi maupun birokrasi.
4. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan dukungan berupa doa, semangat dan perhatian serta kasih sayang yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis hingga saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten.

Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah, 1(1), 45-58.

<https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5> 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.

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

https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_perak_timur