

Optimalisasi Inovasi Klampid Dalam Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Dukuh Sutorejo

¹Shinta Kezia Apriliani, ²Nurhadi

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar., Kec. Gn. Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur 60294

e-mail: ¹21042010003@student.upnjatim.ac.id, ²nurhadi.ab@upnjatim.ac.id

Abstrak

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dukuh Sutorejo membuat terbentuknya sebuah inovasi aplikasi atau website Klampid New Generation yang berbasis teknologi digital, maka perlunya upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dispendukcapil Kota Surabaya bekerja sama dengan program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) untuk melibatkan mahasiswa Indonesia dalam membantu optimalisasi Klampid New Generation (KNG). Mahasiswa yang terpilih berfokus pada bidang Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan di kelurahan setiap hari kerja. Tujuannya adalah untuk mewujudkan optimalisasi inovasi Klampid New Generation, yaitu mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yang memberikan pendampingan dalam pengurusan dokumen dan mengeksplorasi lebih lanjut inovasi pelayanan Klampid New Generation. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif melalui metode penelitian lapangan. Hasil yang diperoleh yaitu Kelurahan Dukuh Sutorejo telah berupaya sangat baik dengan mengoptimalkan inovasi pelayanan Klampid New Generation, serta hampir keseluruhan masyarakat telah terpenuhi kepuasan terhadap administrasi kependudukan di Kelurahan.

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Inovasi, Pelayanan, Klampid New Generation

Abstract

Public complaints regarding population administration services in Dukuh Sutorejo Village prompted the development of an innovative digital technology-based application or website called Klampid New Generation (KNG). However, efforts are needed to improve the quality of population administration services. The Surabaya City Civil and Population Registry Office (Dispendukcapil) is collaborating with the Certified Independent Internship and Study (MSIB) program to involve Indonesian students in optimizing Klampid New Generation (KNG). Selected students are assigned to assist with Population Administration Services in sub-districts every working day. The purpose of this research is to assist the community in managing population administration by providing assistance in processing documents and further exploring Klampid New Generation service innovations. This research uses field research methods with a qualitative descriptive approach. The results obtained are that Dukuh Sutorejo Village has made significant efforts to optimize Klampid New Generation service innovations, and almost the entire community is satisfied with population administration services in the village.

Keywords : Population Administration, Innovation, Service, Klampid New Generation

PENDAHULUAN

Di era digital yang kian maju pesat, pemerintahan dan lembaga publik di berbagai penjuru dunia berlomba-lomba memanfaatkan teknologi informasi untuk mendongkrak efisiensi, transparansi. Salah satu fokus utama adalah meningkatkan standar pelayanan publik, dengan administrasi kependudukan sebagai salah satu aspek yang diperhatikan secara khusus. Di sektor ini, penting untuk membangun sistem yang terintegrasi, gesit, dan presisi dalam mengelola data penduduk. Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penataan, penerbitan, dan pengelolaan data dan dokumen kependudukan. Hal ini dilakukan melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Hasilnya, data dan dokumen tersebut dapat digunakan untuk mendukung pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan (Pramudita & Nur, 2023). Di era sekarang ini, dokumen administrasi kependudukan menjadi kebutuhan vital bagi seluruh Warga Negara Indonesia. Setiap penduduk berhak memperoleh berbagai pelayanan di bidang administrasi kependudukan secara penuh. Oleh karena itu, pemerintah perlu memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan optimal kepada masyarakat, sehingga dokumen administrasi kependudukan dapat diurus dengan cepat dan menyeluruh.

Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Indrasari, 2017). Pelayanan yang berkualitas tinggi akan menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga menjadi faktor krusial dalam menarik pelanggan untuk menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan. 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. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi atau reformasi birokrasi demi mewujudkan pemerintahan yang baik, termasuk dalam hal pelayanan publik.

Pemerintah Kota Surabaya saat ini masih memiliki permasalahan dan kendala dalam administrasi kependudukan, yaitu kurangnya akses terhadap layanan administrasi kependudukan di Kelurahan, sehingga pada proses pengajuan dokumen sangat lambat serta tidak efisien. Oleh karena itu masih banyak masyarakat yang belum melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Dengan adanya permasalahan yang disebutkan sebelumnya, maka diperlukan adanya sebuah perubahan yang berupa inovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, dan mempermudah proses pelayanan di Kelurahan. Salah satu program inovasi sebagai wujud penerapan *e-government* pada penyelenggaraan pelayanan publik telah diterapkan pada Kelurahan Dukuh Sutorejo adanya aplikasi atau website pelayanan secara online yaitu Klampid New Generation (KNG). Demi mengoptimalkan Klampid New Generation, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bermitra dalam program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Melalui program ini, mahasiswa Indonesia dilibatkan dalam pelayanan administrasi kependudukan secara langsung sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat.

Melihat kondisi tersebut, peneliti tergerak untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Kelurahan Dukuh Sutorejo. Adapun rumusan masalah yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Optimalisasi Inovasi Klampid dalam Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Dukuh Sutorejo". Memberikan kontribusi dan pelayanan administrasi kependudukan yang baik kepada masyarakat menjadi tantangan bagi para mahasiswa MSIB. Hal ini penting untuk meminimalisir miskomunikasi dan memastikan kelancaran pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, dengan cara mendampingi mereka dalam mengurus dokumen kependudukan dan meneliti lebih lanjut tentang inovasi pelayanan Klampid New Generation (KNG).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research), yang berfokus pada pengamatan dan analisis gejala atau peristiwa yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian kasus (case study) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam jurnal ini memaparkan pengalaman penulis dalam mengikuti program magang MSIB di Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Dalam program ini, penulis melakukan observasi secara langsung dan terlibat aktif dalam membantu masyarakat mengurus dokumen administrasi kependudukan. Data penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi terhadap masyarakat di Kelurahan Dukuh Sutorejo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Klampid New Generation merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya yang difungsikan untuk membantu kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Pertumbuhan penduduk masyarakat Surabaya sangat pesat, sehingga memicu adanya permintaan permohonan dokumen administrasi kependudukan dengan jumlah yang tinggi, karena keterbatasan sumber daya manusia dan sistem kinerja yang diterapkan kurang efektif menyebabkan timbulnya permasalahan serta keluhan masyarakat seperti proses pengurusan dokumen yang lama dan adanya antrean panjang. Menanggapi kebutuhan masyarakat, Disdukcapil Kota Surabaya meluncurkan layanan inovasi berbasis online. Hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui Klampid New Generation dapat dianalisis menggunakan indikator karakteristik inovasi e-government yang terdiri dari:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Relative Advantage (Keuntungan Relatif) adalah salah satu ciri utama dari sebuah inovasi yang bermanfaat bagi penggunaannya adalah tingkat kegunaannya (Nurchayanto et al., 2023). Dalam penyelenggaraan Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, inovasi yang diciptakan oleh pemerintah harus memiliki keunggulan dan nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan layanan sebelumnya. Keunggulan dan nilai tambah ini penting untuk membangun kepercayaan dan penerimaan positif dari masyarakat.

Inovasi Klampid New Generation (KNG) mulai diterapkan pada tahun 2019, penggunaan inovasi dinilai masyarakat dan pihak Disdukcapil Kota Surabaya menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien karena dapat mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat terkait antrian dan proses yang memakan waktu banyak pada saat penerapan program sebelumnya, yaitu E-Lampid. Program E-Lampid merupakan Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya sebagai bagian dari implementasi electronic government yang diluncurkan pada tahun 2014. Pada penerapan E-Lampid, memiliki sistem pelayanan secara offline atau tatap muka, jenis layanan yang diberikan sedikit, proses dokumen sangat lama, serta terbatasnya kuota antrian yang menimbulkan banyak keluhan masyarakat.

Inovasi pelayanan Klampid New Generation telah memberikan masyarakat keuntungan dan manfaat dalam hal efektivitas dan efisiensi administrasi kependudukan, sehingga menciptakan kepuasan masyarakat. Penerapan inovasi pelayanan melalui website Klampid New Generation dapat dilakukan secara optimal dibandingkan dengan layanan sebelumnya. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menunjukkan indikator mutu layanan "BAIK".

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Saat menerapkan inovasi baru, penting untuk mempertimbangkan keselarasannya dengan inovasi atau kondisi layanan yang sudah ada sebelumnya. Efektivitas sebuah inovasi dapat diukur berdasarkan beberapa indikator, seperti kesesuaiannya dengan nilai dan norma yang berlaku, relevansinya dengan pengalaman masa lalu, dan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan sosial. Kesesuaian bertujuan untuk melestarikan nilai dari inovasi sebelumnya, bukan untuk mengabaikannya. Inovasi terdahulu justru dimanfaatkan sebagai landasan evaluasi dan panduan transisi menuju inovasi baru. Diharapkan juga kesesuaian ini dapat memperlancar proses adaptasi dan transisi menuju inovasi baru secara lebih cepat. Dalam inovasi pelayanan Klampid New Generation (KNG) ditinjau bahwasanya inovasi yang diciptakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, nilai dan norma, dan nilai-nilai pengalaman di masa lalu. Dimana masyarakat Kelurahan Dukuh Sutorejo membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan via online yang efektivitas dan efisiensi, serta masyarakat juga menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi.

3. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan adalah seberapa yakin seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu tidak sulit, seperti mudah dipahami dan digunakan. Dalam penerapan inovasi Klampid New Generation, masyarakat dapat melakukan pengajuan secara online di mana saja, selama jam kerja pelayanan Kelurahan Dukuh Sutorejo melalui website Klampid New Generation (KNG) <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id/app>, jika masyarakat mengalami kendala dalam melakukan pengajuan dokumen secara mandiri dan online, masyarakat dapat melihat tutorial atau buku panduan pada pengajuan layanan administrasi kependudukan pada Klampid New Generation yang sudah di sediakan oleh Disdukcapil Kota Surabaya di channel youtube, website, serta sosial media (IG atau TikTok).

Klampid New Generation juga dapat diakses masyarakat secara langsung dengan mendatangi kantor kelurahan dan kecamatan setempat untuk dibantu proses pengajuannya oleh petugas registrasi kelurahan ataupun kecamatan. Masyarakat saat ini dapat memperoleh pelayanan melalui Klampid New Generation (KNG) dengan berbagai pilihan, baik secara mandiri ataupun dibantu oleh petugas registrasi. Output atau hasil akhir yang dihasilkan dari proses pengajuan layanan menggunakan website Klampid New Generation dapat dengan mudah didapatkan masyarakat dengan mengambil dokumen secara langsung melalui kelurahan atau kecamatan masing-masing, dan masyarakat juga bisa mendapatkan dokumen administrasi kependudukan dengan mencetak secara mandiri dengan mengunduh dokumen melalui bukti e-kitir, karena dokumen kependudukan yang telah selesai pengurusannya filenya akan dicetak untuk bukti e-kitir, sehingga masyarakat dapat melacak proses pengajuan dokumen melalui barcode.

KESIMPULAN

Inovasi Klampid New Generation (KNG) merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih baik dan maksimal. Inovasi Klampid New Generation berupa pelayanan secara online melalui website yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Disdukcapil Kota Surabaya melibatkan mahasiswa dari seluruh Indonesia dalam program MSIB untuk membantu masyarakat mengurus dokumen administrasi kependudukan. Program ini bertujuan untuk mengoptimalkan Klampid New Generation (KNG). Dalam program ini, penulis ditugaskan di Kelurahan Dukuh Sutorejo untuk turut berkontribusi dalam optimalisasi inovasi KNG, khususnya dalam hal pendampingan pelayanan administrasi kependudukan. Selama magang 5 bulan dengan menerapkan inovasi tersebut, dapat dilihat dari hasil permohonan administrasi kependudukan di Kelurahan Dukuh Sutorejo sangat tinggi, serta adanya kepuasan inovasi pelayanan dari masyarakat dengan dibuktikan pada jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Program Magang dan Studi Independen (MSIB) menghadirkan berbagai keuntungan bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan mitra MSIB. Bagi mahasiswa, program ini menawarkan kesempatan untuk memperkaya pengalaman kerja, meningkatkan wawasan tentang kehidupan bermasyarakat, dan mengembangkan kemampuan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah di lingkungan kerja. Manfaat Program Magang dan Studi Independen (MSIB) tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa, tetapi juga oleh perguruan tinggi dan mitra MSIB. Bagi mahasiswa, program ini membantu mereka mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja dengan memperkaya pengalaman kerja, meningkatkan wawasan tentang kehidupan bermasyarakat, dan mengembangkan kemampuan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Perguruan tinggi mendapatkan manfaat berupa peningkatan nilai akreditasi karena mahasiswanya yang berpartisipasi dalam program MSIB. Mitra MSIB, dalam hal ini Disdukcapil Kota Surabaya, merasakan manfaat utama berupa keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Klampid New Generation (KNG). Dengan adanya pendampingan dalam

pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dukuh Sutorejo oleh mahasiswa magang MSIB, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya melengkapi dokumen kependudukan mereka. Selain itu, diharapkan program ini dapat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan lebih mudah dan efisien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat disampaikan sebaiknya dapat ditambahkan informasi terkait persyaratan apa saja yang harus masyarakat persiapkan sebelum melakukan pengajuan pada website klampid pada halaman awal menu kepengurusan yang dipilih oleh masyarakat (sebelum halaman pengisian formulir dan menu upload dokumen persyaratan), sehingga masyarakat bisa mempersiapkan terlebih dahulu dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Untuk Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, dengan berpartisipasi pada Program MBKM ini dapat menambah nilai plus bagi Universitas maupun mahasiswa.

LAMPIRAN

Foto Kegiatan Pelaksanaan Magang dan Studi Independen (MSIB)





DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M. (2017). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nurchayanto, H., Safira, E. Y., & Marom, A. (2023). *Analisis Atribut Inovasi E-Government Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Semarang*. 72–96.
- Pramudita, D. W., & Nur, D. I. (2023). Optimalisasi Program KALIMASADA Melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Bersama MSIB Batch 4 Di Kelurahan Wonokromo. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Indonesia*, 2(4), 87–94.