

Implementasi Program Klampid New Generation (KNG) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Panjang Jiwo Kota Surabaya

Hendri Maji¹, Susi Hardjati²

^{1,2}Prodi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia
majihendri@gmail.com¹

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of the Klampid New Generation (KNG) Program in population administration services in Panjang Jiwo Village, Surabaya City. The Klampid New Generation (KNG) program is designed to make it easier for people to access population administration services, such as issuing birth certificates, death certificates, updating biodata on family cards, and other population documents. This research uses a qualitative descriptive method. The data collection technique was carried out using the triangulation method, namely through interviews, literature study and documentation. The research results show that the implementation of the Klampid New Generation (KNG) Program in population administration services in Panjang Jiwo Village has gone well, referring to the policy implementation theory put forward by George C. Edward III.

Keywords: Klampid New Generation (KNG), public services, implementation

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Program Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Panjang Jiwo, Kota Surabaya. Program Klampid New Generation (KNG) dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, pemutakhiran biodata pada kartu keluarga, serta dokumen kependudukan lainnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode triangulasi, yaitu melalui wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Panjang Jiwo telah berjalan dengan baik, mengacu pada teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III.

Kata Kunci: Klampid New Generation (KNG), pelayanan publik, implementasi

PENDAHULUAN

Kelurahan Panjang Jiwo merupakan salah satu dari 154 kelurahan yang terdapat pada 31 kecamatan di Kota Surabaya. Pada Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang kelurahan menyatakan bahwa kelurahan adalah perangkat daerah Kabupaten atau Kota yang berada di wilayah kecamatan. Pada tingkat desa, Pemerintahan Kelurahan berperan dalam mengelola dan mengatur sumber daya, serta memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat (Herlyviana et al., 2018). Sedangkan menurut (Anggela Putri, 2022) mengatakan bahwa kelurahan berfungsi sebagai

unsur pemerintahan terendah yang memiliki keterkaitan langsung dengan masyarakat di kawasan perkotaan. Sebagai bagian dari wilayah kecamatan, kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Kelurahan Panjang Jiwo merupakan salah satu dari 4 kelurahan yang ada di Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya yang memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik administrasi kependudukan dan nonkependudukan.

Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan merupakan yang berhubungan langsung dengan kehidupan masyarakat. Seiring dengan pesatnya perkembangan populasi, pembaruan data kependudukan menjadi sangat penting dalam mendukung pembangunan negara, karena administrasi kependudukan menjadi dasar bagi pelaksanaan pelayanan administrasi lainnya (Zulfikar; Rozaili; Hansyar, 2022). Administrasi kependudukan merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengatur dan menertibkan dokumen-dokumen kependudukan, seperti pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, dan pengelolaan data kependudukan. Data kependudukan yang telah terbaru dan terorganisir dengan baik nantinya akan dimanfaatkan untuk pengembangan inovasi pelayanan publik serta pembangunan sektor-sektor lainnya. Keanekaragaman populasi penduduk berpengaruh signifikan terhadap birokrasi dalam pengambilan keputusan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik, sehingga kebijakan birokrasi dapat disesuaikan dengan perkembangan jumlah penduduk. Kebijakan pemerintah yang relevan dengan kondisi masyarakat akan berdampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup, kesejahteraan masyarakat, serta pembangunan negara. Mengingat Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar, pemerintah menerapkan sistem desentralisasi yang memberi kesempatan kepada pemerintah daerah untuk berinovasi menciptakan pelayanan publik terpadu sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah masing-masing. Desentralisasi ini membuka peluang bagi terselenggaranya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan (Soraya & Astuti, 2019). Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan. Undang-Undang ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan mengatur sistem yang mencerminkan reformasi di bidang tersebut.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) adalah menghadirkan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa Klampid New Generation (KNG). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah masyarakat Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukan. Klampid New Generation (KNG) merupakan aplikasi daring yang dirancang untuk memfasilitasi pengurusan dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, perkawinan, kematian, serta layanan pindah dan datang, dan dokumen penting lainnya. Layanan administrasi kependudukan di seluruh kelurahan Kota

Surabaya salah satunya Kelurahan Panjang Jiwo kini semakin praktis berkat inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Instansi ini telah memperkenalkan terobosan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu melalui aplikasi berbasis android bernama *Klampid New Generation* (KNG), yang juga dapat diakses secara mandiri melalui laman resmi <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>.



Gambar 1. Tampilan Halaman depan Klampid New Generation (KNG)

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya di Kota Surabaya adalah Program Klampid New Generation (KNG). Klampid New Generation (KNG) merupakan versi terbaru dari aplikasi Klampid sebelumnya. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dengan menyediakan lebih banyak jenis layanan. Dalam penggunaannya, masyarakat dapat mengakses layanan tersebut secara mandiri atau melalui bantuan pelayanan di kantor kelurahan. Sebuah inovasi yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, pemutakhiran biodata pada kartu keluarga, dan dokumen penting lainnya. Sebelum kehadiran program ini, masyarakat sering menghadapi sejumlah kendala seperti antrian panjang di kantor kelurahan, proses manual yang memakan waktu, hingga risiko kehilangan dokumen fisik akibat tata kelola yang kurang efisien. Tidak jarang, keterbatasan ini juga menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, hadirnya program Klampid New Generation (KNG) diharapkan mampu memberikan pelayanan

publik secara optimal.

	0-4	5-9	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75+
Laki-laki	335	530	563	605	525	466	461	497	578	555	458	360	257	228	151	110
Perempuan	340	511	552	566	482	437	494	502	646	570	436	415	312	257	156	169
Total	675	1.041	1.115	1.171	1.007	903	955	999	1.224	1.125	894	775	569	485	307	279

Gambar 2. Jumlah Penduduk Kelurahan Panjang Jiwo berdasarkan Kelompok Umur

Kelurahan Panjang Jiwo, yang terletak di Kota Surabaya, memiliki jumlah penduduk sebanyak 13.524 jiwa, terdiri dari 6.679 laki-laki dan 6.845 perempuan (Jiwo, 2024). Jumlah penduduk yang cukup besar ini memengaruhi kompleksitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan. Dengan banyaknya permohonan administrasi yang harus dilayani setiap harinya, kelurahan dihadapkan pada tantangan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan efisien. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya meluncurkan inovasi Klampid New Generation (KNG), sebuah aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan secara mandiri tanpa perlu datang langsung ke kelurahan. Program ini dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dokumen administrasi seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan lain-lain.

Meskipun program Klampid New Generation (KNG) memberikan solusi untuk memperlancar pelayanan, realita di lapangan menunjukkan adanya beberapa hambatan dalam penerapannya. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pengoperasian aplikasi tersebut. Banyak warga yang masih memilih untuk datang langsung ke kelurahan meskipun sudah ada himbauan dari Dispendukcapil bahwa pengurusan administrasi dapat dilakukan secara mandiri melalui platform Klampid New Generation (KNG). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah diimplementasikan, kesenjangan pengetahuan mengenai cara menggunakan aplikasi tersebut masih menjadi kendala. Selain itu, ketidakhadiran buku panduan atau petunjuk yang jelas dalam aplikasi turut menyulitkan masyarakat untuk memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan. Kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi ini juga turut memperburuk situasi, sehingga masyarakat lebih memilih untuk mendatangi kelurahan meskipun layanan sudah disediakan secara *online*.

TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan Publik

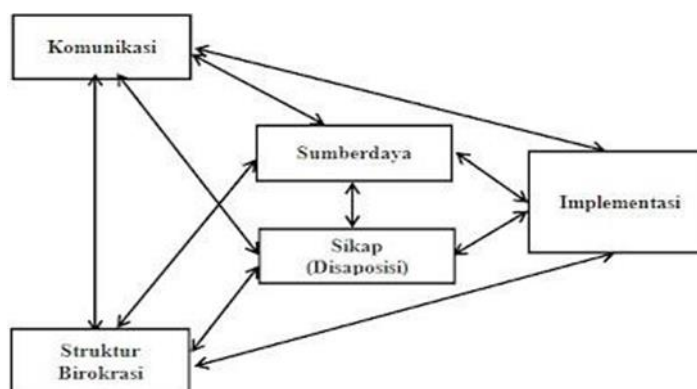
Pelayanan publik memiliki berbagai pengertian, salah satunya seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik terkait

barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pelaksanaan fungsi penyelenggaraan negara (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Sedangkan menurut (Sinambela, 2006). pelayanan publik adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk sekelompok masyarakat yang saling bergantung dalam suatu kesatuan, dengan tujuan memberikan kepuasan, meskipun hasil dari pelayanan tersebut tidak selalu berupa produk tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan layanan administrasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, guna mendukung kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan didefinisikan sebagai usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sementara itu, melayani diartikan sebagai tindakan membantu dengan menyediakan atau mengurus sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Pelayanan adalah proses yang melibatkan interaksi langsung antara seseorang dengan individu lain atau perangkat fisik, yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Barata, 2003). Sedangkan menurut KEPMENPAN No. 81/1993 menyatakan bahwa pelayanan merupakan jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah, yang mencakup penyediaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik di tingkat pusat, daerah, maupun di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Penjelasan lain mengenai pelayanan menurut (Moenir, 2015) pelayanan pada intinya merupakan serangkaian aktivitas yang melalui suatu tahapan terlebih dahulu. Proses pelayanan ini berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh elemen dalam masyarakat. Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, memiliki peran penting yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan bertanggung jawab untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan demi kemajuan pelayanan publik itu sendiri.

Model Implementasi

Terdapat lima tahapan dalam proses atau tahapan kebijakan publik yaitu: a) penyusunan agenda di mana masalah publik diagendakan untuk direspons, b) formulasi kebijakan yaitu perumusan alternatif-alternatif pemecahan masalah, c) adopsi kebijakan ialah proses pemilihan dan penetapan alternatif yang dianggap baik, d) implementasi kebijakan proses pelaksanaan kebijakan, e) penialaian atau evaluasi kebijakan ialah menilai kinerja kebijakan yang telah dipilih. Menurut Parson (1995), implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi atau pemerintah atau swasta baik secara kelompok ataupun individu untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi kebijakan berdasarkan George C. Edward III menyatakan bahwa menjadi salah satu dari tahap kebijakan publik disertai konsekuensi kebijakan terhadap masyarakat yang sudah dipengaruhinya (Edwards, 1980:148). Edwards III menyampaikan empat faktor krusial dalam kajian implementasi kebijakan publik yaitu:



Gambar 3. Model Implementasi Kebijakan

Komunikasi ialah koordinasi yang baik dan benar antara implementor terhadap unit kerja dalam sasaran program. Sumber daya ialah staff memiliki keahlian, adanya informasi yang relevan, dan dapat berwujud sebagai sumberdaya manusia (kompetensi implementor dan sumberdaya finansial). Disposisi atau sikap ialah sikap yang wajib dimiliki oleh implementor seperti konsisten, kejujuran, kebijaksanaan, dan sifat demokratis untuk menjalankan kebijakan. Kemudian struktur birokrasi ialah implementor memahami struktur dari organisasi akan adanya SOP (Standar Operating Prosedur) yang menjadi pedoman setiap implementor ketika bertindak.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data tersebut bersumber dari kata-kata tertulis maupun lisan dari narasumber serta sikap yang diamati. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis layanan terkait implementasi program Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Panjang Jiwo, Kota Surabaya. Lokus penelitian ini berada di Kelurahan Panjang Jiwo. Subjek penelitian ini adalah staf pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Panjang Jiwo. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, buku, sumber daring, serta referensi tertulis lain yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode triangulasi, yaitu dengan menggabungkan wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori model implementasi kebijakan George Edward III. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif yang dilakukan secara berkelanjutan hingga mencapai kejenuhan data. Proses analisis dimulai dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan, sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) dalam penelitian (Elwan et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa negara

berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik. Kelurahan, sebagai bagian dari perangkat daerah di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Pembentukan kelurahan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, kelurahan berfungsi sebagai entitas pemerintahan terendah yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya.

Untuk mendukung dan mewujudkan tujuan dari Undang-Undang tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghadirkan inovasi melalui program Klampid New Generation (KNG). Program ini dapat dianggap sebagai langkah konkret dalam memberikan akses dan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara inklusif. Selain itu, program ini juga memperkuat peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan yang mendukung kemudahan akses dan pelayanan bagi masyarakat. Aplikasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebelumnya dikenal dengan nama E-Lampid (Noviyanti & Gamaputra, 2020). E-Lampid merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan, mulai dari pencatatan kelahiran, kematian, kepindahan, hingga kedatangan. Aplikasi ini kemudian mengalami transformasi menjadi Klampid New Generation (KNG). E-Lampid sendiri merupakan hasil dari penerapan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 14 Tahun 2014 yang mengubah Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 5 Tahun 2011 mengenai Administrasi Kependudukan. Kehadiran program Klampid New Generation (KNG) ini memberikan kemudahan bagi masyarakat serta instansi pemerintahan. Masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor mall pelayanan publik, karena mereka dapat mengurus administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja, asalkan terhubung dengan internet dan menggunakan perangkat gadget yang tersedia.

Pada tanggal 1 Juli 2022, Pemerintah Kota Surabaya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan program Klampid New Generation (KNG) yang merupakan pengembangan dari sistem E-KLAMPID sebelumnya. Klampid New Generation (KNG) bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi kependudukan dengan menyediakan layanan online, termasuk pendaftaran kelahiran, kematian, dan perpindahan. Program ini diluncurkan sebagai bagian dari inisiatif pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, guna menghadapi meningkatnya jumlah penduduk dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Dalam mendukung pelaksanaan Program Klampid New Generation (KNG), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya melakukan kolaborasi dengan berbagai instansi pemerintahan, salah satunya kelurahan. Kerja sama ini dilakukan untuk memperkuat koordinasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Kelurahan, sebagai unit

pemerintahan terendah yang berinteraksi langsung dengan warga, memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan implementasi program ini. Melalui kerja sama tersebut, kelurahan berfungsi sebagai perpanjangan tangan Dispendukcapil dalam menyampaikan informasi terkait layanan Klampid New Generation (KNG) kepada masyarakat, mendampingi proses pengajuan dokumen secara online, serta membantu warga yang mengalami kendala teknis atau keterbatasan akses teknologi. Selain itu, kelurahan juga menjadi penghubung antara masyarakat dengan Dispendukcapil dalam menangani kasus-kasus khusus, seperti perbaikan data kependudukan atau pengurusan dokumen untuk kelompok rentan, seperti lansia dan difabel. Sehingga terwujudnya pelayanan publik yang inklusif dan berkualitas di tengah tantangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Bentuk pengimplementasian program Klampid New Generation (KNG) yang dilakukan oleh Kelurahan Panjang menurut penulis sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Pendapat ini didukung oleh teori Edwards III bahwa dalam implementasi kebijakan publik atau program, terdapat empat variabel utama yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaannya. Pertama, komunikasi, yang mencakup kejelasan dan konsistensi informasi untuk memastikan pemahaman yang sama di semua pihak terkait (*communication*). Kedua, ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia, finansial, maupun teknis, yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan program (*resources*). Ketiga, kebijakan birokrat, yaitu sikap, komitmen, dan tanggung jawab dari pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya (*disposition*). Terakhir, struktur birokrasi, yang mencakup standar operasional prosedur (SOP) dan tata kerja yang mengatur pelaksanaan program (*bureaucratic structure*).

1. Komunikasi (*communication*)

Komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa masyarakat memahami tujuan, manfaat, serta mekanisme dari Program Klampid New Generation (KNG). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, di Kelurahan Panjang Jiwo, komunikasi dengan masyarakat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti WhatsApp dan media sosial Instagram. Informasi yang disampaikan mencakup persyaratan berkas untuk kepengurusan dokumen, seperti pembuatan akta kelahiran, aktivasi identitas kependudukan digital (IKD), serta dokumen penting lainnya. Petugas kelurahan secara aktif memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah pengajuan dokumen, persyaratan yang harus dipenuhi, serta cara memanfaatkan layanan KNG secara daring. Komunikasi yang terjadi antara petugas layanan dan pemohon berjalan dengan baik, di mana petugas menjelaskan berkas-berkas yang perlu dipersiapkan untuk keperluan pemohon, sehingga tercipta komunikasi dua arah. Informasi disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh semua kalangan, termasuk warga yang memiliki keterbatasan pemahaman terhadap teknologi. Selain itu, konsistensi informasi yang diberikan oleh pihak kelurahan menjadi faktor utama dalam mencegah terjadinya kesalahan atau misinformasi dalam proses pelayanan administrasi.

2. Sumber Daya (*resources*)

Keberhasilan implementasi Program KNG di Kelurahan Panjang Jiwo juga didukung oleh ketersediaan sumber daya yang memadai. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, kelurahan telah mengalokasikan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan aplikasi KNG. Petugas kelurahan dilatih secara khusus untuk memahami mekanisme aplikasi serta alur kerja layanan administrasi kependudukan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Selain itu, kelurahan juga menyediakan fasilitas pendukung, seperti printer, akses internet, dan ruang layanan yang nyaman. Untuk masyarakat yang tidak memiliki akses internet, kelurahan memberikan bantuan dengan menyediakan fasilitas tersebut secara gratis. Namun, meskipun demikian, terdapat tantangan terkait dengan terbatasnya jumlah perangkat komputer yang tersedia, yang terkadang menyebabkan antrian panjang ketika banyak warga datang ke kelurahan. Ketersediaan sumber daya ini memungkinkan kelurahan memberikan pelayanan yang optimal meskipun ada tantangan seperti tingginya jumlah permohonan atau kebutuhan masyarakat yang beragam.

3. Kebijakan Birokrat (*disposition*)

Sikap, komitmen, dan integritas petugas kelurahan menjadi faktor kunci dalam pelaksanaan Program KNG. Di Kelurahan Panjang Jiwo, petugas menunjukkan sikap proaktif dalam membantu masyarakat, terutama mereka yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur atau menggunakan aplikasi KNG. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai pendamping bagi warga selama proses pengajuan dokumen berlangsung. Responsivitas petugas terhadap keluhan atau pertanyaan warga mencerminkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, kebijakan birokrasi di kelurahan juga mencakup fleksibilitas dalam menangani kasus-kasus khusus, seperti pengurusan dokumen bagi kelompok rentan, termasuk lansia, difabel, atau masyarakat dengan kendala tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi Program KNG di Kelurahan Panjang Jiwo didasarkan pada prinsip inklusivitas dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)

Struktur birokrasi yang terorganisasi dengan baik menjadi faktor pendukung lain dalam implementasi Program KNG. Di Kelurahan Panjang Jiwo, alur kerja untuk setiap jenis layanan administrasi kependudukan telah diatur dengan jelas dalam standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Proses pengajuan dokumen dimulai dengan bantuan petugas kelurahan untuk input data dan dokumen persyaratan melalui aplikasi KNG, dilanjutkan dengan verifikasi oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, hingga pemrosesan dan penerbitan dokumen. Setelah dokumen selesai, petugas kelurahan

menginformasikan kepada warga melalui aplikasi WhatsApp untuk mengirimkan hasil dokumen yang telah selesai. Alur kerja ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap tahapan berjalan sesuai ketentuan dan meminimalkan kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan. Dengan struktur birokrasi yang jelas, setiap pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program memiliki tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan transparan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Program inovasi Klampid New Generation yang diinisiasi oleh Dispendukcapil Surabaya merupakan salah satu langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Inovasi ini mendapatkan respon positif dari masyarakat, yang menilai program tersebut cukup efisien dan sangat membantu dalam mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan. Program ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah, tanpa harus melalui prosedur yang rumit, serta memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan secara lebih cepat dan praktis.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap implementasi program Klampid New Generation (KNG) pada pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Panjang Jiwo Kota Surabaya menurut teori Edwards III berjalan dengan baik dan efektif, didukung oleh empat variabel utama yang mempengaruhi keberhasilannya. Pertama, komunikasi yang jelas dan konsisten antara petugas dan Masyarakat telah berjalan dengan baik, memastikan bahwa informasi mengenai layanan administrasi kependudukan dapat dipahami dengan mudah oleh warga. Kedua, ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dalam hal sumber daya manusia yang kompeten maupun fasilitas pendukung, memungkinkan kelurahan untuk memberikan pelayanan yang optimal meskipun terdapat tantangan. Ketiga, sikap proaktif, komitmen, dan integritas petugas kelurahan telah mencerminkan kebijakan birokrasi yang berorientasi pada pelayanan berkualitas dan inklusif, serta dapat menangani kebutuhan masyarakat yang beragam. Terakhir, struktur birokrasi yang terorganisasi dengan baik dan didukung oleh prosedur yang jelas memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara efisien dan transparan.

Saran

Berdasarkan praktik kerja lapangan yang telah dilakukan serta pembahasan yang dijabarkan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Panjang Jiwo. Pertama, diperlukan pengembangan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) agar pelayanan dapat lebih optimal. Mengingat perbedaan dinamika masyarakat, dibutuhkan kompetensi yang baik untuk memberikan kesan positif kepada setiap pemohon layanan.

Peningkatan jumlah SDM akan memberikan keuntungan ganda, yaitu memperluas cakupan layanan serta mengurangi potensi antrean yang dapat menghambat proses pelayanan. Dengan memiliki tim yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, layanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara lebih efisien, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kedua, meskipun Kelurahan Panjang Jiwo telah menyediakan fasilitas pendukung seperti printer dan akses internet, masih terdapat kendala berupa terbatasnya jumlah perangkat komputer yang menyebabkan antrean panjang pada waktu-waktu tertentu. Oleh karena itu, disarankan untuk menambah jumlah perangkat komputer atau fasilitas pendukung lainnya guna mempercepat proses pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112-1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (R. L. Toruan (ed.)). <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Dewi, Riska Chyntia., & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Elwan, L. O. M., Cahyani, R., & Fitri, E. (2022). Implementasi Program Penanggulangan Pravelansi Stunting Anak Balita Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(2).
- Herlyviana, D. E., Januarita, D., & Priyanto, A. (2018). Perancangang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangklesem dengan Metode Prototyping. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 169-174.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Noviyanti, M., & Gamaputra, G. (2020). *The Role of Government in Population and Civil Registration Service Online (E-lampid)*. May. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.75>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dana Implementasi*.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4), 61-70. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Zulfikar; Rozaili; Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*. 1-23. <https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/355712-kebijakan-dan-implementasi-administrasi-2b4484aa.pdf>