TERANG : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum
Volume 1 No. 3 September 2024
e-ISSN: 3031-9587; p-ISSN: 3031-9579, Hal 112-123
DOI: https://doi.org/10.62383/terang.v1i3.383

Menuju Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi Pada Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya

Adine Venita Rizki[1], Nabila Sahda Brahmasta[2]
Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jl. Semolowaru No.45, Surabaya
Email korespondensi : andinevenita@gmail.com & nabilasagdabrahmasta@email.com

Abstract *Implementation of Klampid New Generation (KNG) as an innovation in population administration services in the city of Surabaya. KNG is an online website that facilitates the management of population documents online, such as ID cards, family cards, birth certificates, and others. Through the Internship and Independent Study Certificate (MSIB) program, researchers were directly involved as Population Administration Service Assistants at the Surabaya City Village Office. Observations and active participation were carried out to collect primary data from village officials and the community. The research results show that although KNG is intended to facilitate independent document management, many residents still prefer to use village office services. This is due to a lack of socialization and public understanding about the use of KNG. In addition, there are also obstacles such as limited facilities and infrastructure in the village office that can hinder service performance. This research recommends the need for more intensive socialization and assistance to the community, as well as improving facilities at the village office to optimize the implementation of KNG in creating better population administration order in the city of Surabaya.*

Keywords*: Klampid New Generation, MSIB, Population Administration Services*

Abstrak Implementasi Klampid New Generation (KNG) sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. KNG merupakan website daring yang memfasilitasi pengurusan dokumen kependudukan secara online, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya. Melalui program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB), peneliti terlibat langsung sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya. Observasi dan partisipasi aktif dilakukan untuk mengumpulkan data primer dari petugas kelurahan dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun KNG ditujukan untuk memudahkan pengurusan dokumen secara mandiri, masih banyak warga yang lebih memilih menggunakan layanan kantor kelurahan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan KNG. Selain itu, ditemukan pula kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana di kantor kelurahan yang dapat menghambat kinerja pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif kepada masyarakat, serta peningkatan fasilitas di kantor kelurahan untuk mengoptimalkan implementasi KNG dalam menciptakan ketertiban administrasi kependudukan yang lebih baik di Kota Surabaya.

Kata kunci: Klampid New Generation, MSIB, Layanan Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Sebagai kota metropolitan terbesar di Jawa Timur, kota Surabaya memegang jumlah pendudukan dengan jumlah sekitar 3 juta jiwa. Melihat hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya banyak memperhatikan kesejahteraan masyarakat terutama pada pelayanan publik salah satunya adminstrasi kependudukan. Pemenrintah Kota Surabaya bersama dengan Dispendukcapil Kota Surabaya menyediakan layanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan, pengurusan proses administratif meliputi pembuatan dokumen seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Pindah masuk, Pindah Keluar, Kartu Keluarga, Kartu

Received: Mei, 31, 2024; Accepted: Juni 20, 2024; Published: September 30, 2024;
** Adine Venita Rizki, andinevenita@gmail.com*

Identitas Anak (KIA), dan KTP Elektronik., dan pengurusan adminstrasi kependudukan lainnya.

Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan (Disdukcapil) Kota Surabaya mengharapkan masyarakatnya agar dpat tertib dalam adminitrasi kependudukan. demi memberikan perlindungan terhadap kepastian status pribadi dan status hukum pendudukan didalam kehidupan berbangsa dan negara. Menurut Undang-Undang No. 24 tahun 2013, administrasi kependudukan diatur sebagai suatu sistem yang bertujuan untuk memastikan pemenuhan hak-hak administratif penduduk dalam layanan publik serta memberikan perlindungan terkait penerbitan dokumen kependudukan, dengan peran aktif dari pemerintah dan pemerintah daerah tanpa diskriminasi dokumentatif. Oleh karenanya sebagai bentuk komitmen Disoendukcapil Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah Kota yang berfokus pada administrasi publik, terus berupaya meningkatkan pelayanan yang efisien dengan memanfaatkan komunikasi serta teknologi.

Dengan melalui Program dari program MBKM mengacu pada Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). yang digalakan oleh Kementrian Pendidikan budaya, penelitian, dan teknologi di Indonesia. Program sertifikasi untuk magang dan studi mandiri merupakan sebuah inisiatif yang memberikan peluang bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pembelajaran mereka di dunia kerja nyata dan mengumpulkan pengalaman sebagai bekal setelah menyelesaikan pendidikan di perkuliahan. Program ini juga menjadi wadah kemitraan antara berbagai instansi, baik swasta, BUMN, maupun pemerintah, Instansi yang bertanggung jawab atas administrasi penduduk di Kota Surabaya. Dinas tersebut menawarkan sejumlah posisi dalam program MSIB, termasuk Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan. Posisi ini ditempatkan di kantor-kantor kelurahan di segenap untuk memperkuat proses administrasi publik di tingkat kelurahan, di Kota Surabaya yang terdiri dari 154 kelurahan, demikianlah yang dilakukan, posisi ini sangat strategis dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. Pelayanan anonim ini merujuk pada rangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi keperluan warga dan penduduk sesuai dengan hukum. Ini melibatkan penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh lembaga publik, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut sebuah definisi yang dikutip oleh Ombudsman RI pada tahun 2020, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berbagai aktivitas layanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku (Mahmudi, 2010:223).

Dengan kata lain, pelayanan adminduk merupakan kewajiban bagi penyedia layanan untuk memenuhi hak-hak warga negara dan penduduk dalam mengakses berbagai fasilitas dan layanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai bagian dari kewajiban anonim untuk memberikan layanan yang adil dan merata kepada masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), mengenalkan inovasi terbaru bernama Klampid New Generation (KNG) untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam administrasi kependudukan. KNG merupakan website daring yang memfasilitasi pengurusan berbagai urusan adimistrasi kependudukan secara online, meliputi KK, KTP-el, KIA, pemutakhiran biodata, hapus blokir, hapus data ganda, keabsahan, legalisir, pemutakhiran gelar, pecah KK, IKD pernikahan, perceraian, kelahiran, kematian, perpindahan, dan kedatangan (Disdukcapil Kota Surabaya, 2024). Melalui KNG, warga Surabaya dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara mandiri ataupun datang di kantor kelurahan karena lebih mudah dan efisien tanpa harus mendatangi kantor secara langsung. Aplikasi ini dapat diakses melalui situs web https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/. (Hidayati & Hariyoko, 2022)

Inisiatif ini mencerminkan dedikasi entitas pemerintah di Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. KNG, atau Klampid New Generation, merupakan solusi inovatif yang mempermudah proses administrasi kependudukan bagi masyarakat. Upgrade ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi dengan menyediakan berbagai layanan yang lebih beragam. Meskipun KNG bisa diakses secara mandiri, banyak penduduk lebih memilih menggunakan layanan di kantor kelurahan, seperti yang terjadi di suatu Kelurahan. Hal ini disebabkan oleh minimnya pemanfaatan teknologi oleh lansia atau kekurangan pemahaman saat menggunakan situs web KNG, yang menurut Pemerintah Kota Surabaya, diperlukan sosialisasi yang lebih luas mengenai penggunaan aplikasi KNG agar masyarakat dapat memahami penggunaannya dengan baik.

Mengingat permasalahan yang dihadapi di kantor kelurahan, penelitian ini berfokus pada mengkaji penerapan Klampid Generasi Baru (KNG) dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan KNG dapat berkontribusi dalam menciptakan ketertiban administrasi kependudukan yang lebih baik. Dengan memahami penerapan KNG di lapangan, penelitian ini berupaya mengevaluasi efektivitas sistem tersebut dalam mempermudah proses administrasi kependudukan bagi masyarakat dan instansi terkait. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan solusi untuk optimalisasi implementasi KNG guna

meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk menginvestigasi evolusi aplikasi anonim Klampid Generasi Baru dalam konteks Administrasi Kependudukan yang terintegrasi. Penelitian ini mengacu pada teori atribut inovasi menurut Rogers (dikutip oleh Wahyono et al., 2019), yang mencakup Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kompleksitas, Uji Coba, dan Observabilitas. Data diperoleh dari sumber primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Objek dan Informasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kelurahan, Kota Surabaya, sebagai objek kajiannya. Peserta penelitian meliputi staf administrasi dan penduduk Kelurahan yang memilih untuk menyelesaikan proses dokumen kependudukan di kantor kelurahan, daripada melakukan pengajuan sendiri melalui platform Klampid New Generation (KNG). Pemilihan subjek penelitian ini didasarkan pada kecenderungan masyarakat setempat yang lebih banyak memanfaatkan jasa layanan di kantor kelurahan dibandingkan dengan mengakses website KNG secara mandiri. Hal ini menarik untuk dikaji lebih lanjut guna memahami faktor-faktor yang melatarbelakangi preferensi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam upaya meningkatkan adopsi dan pemanfaatan website KNG di lingkungan masyarakat Kelurahan Kota Surabaya.

Cakupan Kajian Inti

Fokus penelitian berfungsi sebagai pedoman utama dalam mengarahkan observasi dan analisis hasil penelitian agar lebih terfokus dan mendalam. Dalam penelitian ini, fokus utama adalah mengkaji aktualisasi penerapan website Klampid New Generation (KNG) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Kantor Kelurahan, terutama kaitannya dengan upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Pemilihan fokus ini didasari oleh pentingnya peran website KNG sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Melalui penelitian ini, akan di riset secara mendalam bagaimana realisasi website KNG di Kantor Kelurahan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan strategi yang tepat bagi pemerintah Kota Surabaya dalam mengoptimalkan penggunaan website KNG

guna mencapai ketertiban administrasi kependudukan yang lebih baik diwilayah Kota Surabaya.

Basis Data dan Mekanisme Pengadaan Data

Basis Data

Dalam penelitian ini, sumber data utama berasal dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup pemerintahan Kota Surabaya, khususnya Kantor Kelurahan Kota Surabaya sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan dan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut di tingkat kelurahan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer, yang merupakan data mentah yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber asli di lapangan tempat penelitian dilaksanakan, tanpa melalui perantara atau pihak ketiga. Pemilihan sumber data ini didasarkan pada pertimbangan bahwa untuk memperoleh gambaran yang akurat dan mendalam mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait penggunaan website Klampid New Generation (KNG), diperlukan informasi langsung dari para pihak yang terlibat langsung dalam proses tersebut, baik dari sisi pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dengan mengumpulkan data primer dari Kantor Kelurahan dan masyarakat yang mengakses layanan, diharapkan peneliti dapat memperoleh perspektif yang komprehensif dan objektif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kendala dalam penerapan aplikasi KNG, serta dampaknya terhadap tertib administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Mekanisme Pengadaan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara menyeluruh dan mendalam.

1. Teknik pengamatan dipakai untuk mengawasi proses langsung layanan administrasi kependudukan yang terjadi di Kantor Kelurahan Kota Surabaya, termasuk interaksi antara petugas layanan dengan masyarakat, serta penggunaan website Klampid New Generation (KNG) dalam proses pelayanan tersebut. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung keadaan sebenarnya di lapangan dan mengidentifikasi aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan.
2. Teknik partisipasi aktif juga digunakan dalam penelitian ini. Melalui partisipasi aktif, peneliti tidak hanya mengamati dari luar, tetapi juga terlibat secara langsung dalam proses pelayanan, baik sebagai petugas layanan maupun sebagai masyarakat yang mengakses layanan. Keterlibatan langsung ini memungkinkan peneliti untuk

memperoleh pengalaman dan perspektif dari dalam, sehingga dapat memahami secara lebih mendalam tantangan dan dinamika yang ada.

3. Teknik dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen terkait, seperti peraturan, kebijakan, laporan, dan data statistik yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dan penggunaan aplikasi KNG di Kota Surabaya. Dokumentasi ini dapat memberikan informasi pendukung yang berharga untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan partisipasi aktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks penelitian ini, program MSIB menjadi pintu masuk bagi peneliti untuk terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di sebuah instansi pemerintahan di Kota Surabaya, melalui peran sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan., peneliti dapat mengamati dan mengalami secara dekat proses pelayanan yang berlangsung, termasuk implementasi website Klampid New Generation (KNG) sebagai inovasi pelayanan. Sejak ditetapkannya website KNG ini pada tahun 2022 bulan Juni hingga sampai saat ini yang mana berikut adalah data akumulasi jumlah pengajuan dokumen adminduk melalui website KNG dari sebelum hingga sesudah terdapat inovasi website KNG dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan selesai dalam 1x24 jam. Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya telah mengoperasikan kompensasi sebesar Rp. 50.000 untuk warga, yang dibayarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jika terjadi kendala dalam terlambat untuk menyelesaikan serta melayani permohonan adminduk. Kompensasi inilah yang sudah berlaku pada kelurahan dan juga kecamatan, dalam kurun waktu selama 1x24 jam permohonan tidak segera diselesaikan akan berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukkan, terdapat sejumlah permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas dan kelancaran pelayanan itu sendiri. Permasalahan tersebut muncul di berbagai tingkatan, mulai dari skala kelurahan hingga kecamatan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah masalah yang timbul pada tingkat kelurahan. Pada saat menangani permasalahan tertentu di tingkat kelurahan, seringkali dibutuhkan solusi yang mampu memberikan jawaban atas persoalan tersebut. Berikut permasalahan yang terdapat di Kantor Kelurahan antara lain :

1. Minimnya warga sekitar dalam kesadaran terhadap kepengurusan dokumen administrasi kependudukan.

2. Mayoritas luas masyarakat kurang mengetahui untuk ketentuan pengoperasian website pada Klampid New Generation (KNG) yang akhirnya warga lebih memutuskan untuk melakukan permohonan dokumen adminduk pada Kantor Kelurahan dibandingkan melakukan dirumah secara online mandiri.
3. Terdapat kendala pada komputer yang ada di Kantor Kelurahan komputer masih versi lama dan cenderung lebih lamban saat digunakan untuk proses permohonan adminduk dan juga sering mati saat digunakan.
4. Terbatasnya perangkat komputer kondisi tertentu mengharuskan sejumlah pegawai kelurahan memanfaatkan handphonenya untuk memasukkan data permintaan pembuatan dokumen kependudukan dari warga masyarakat.
5. Keterbatasan luas area kerja yang dimiliki oleh petugas kelurahan mengakibatkan sejumlah pegawai tidak mendapatkan tempat kerja tersendiri, sehingga mereka terpaksa berkumpul di meja layanan kelurahan.

Sebelum menjalankan aktivitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan cabang, para mahasiswa wajib menempuh sejumlah tahapan, antara lain tahap persiapan, implementasi, dan analisis capaian dari kegiatan magang. Rincian lebih lanjut dari setiap tahapan adalah sebagai berikut:

Tahap Persiapan

a) On Boarding National MSIB6

Pengenalan mengenai peran dan tanggung jawab dalam prosedur kerja yang akan dilakukan oleh Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) angkatan 6 Kemendikbud RI akan disampaikan melalui saluran Youtube Ditjen Dikristek. Acara ini akan melibatkan pemimpin program MSIB, narasumber yang berkompeten dan profesional, serta perwakilan dari alumni MSIB angkatan 5. Para narasumber dan pembicara akan memberikan arahan kepada mahasiswa yang telah diterima dalam Program MSIB angkatan 6 untuk memulai tugas mereka di tempat magang yang telah ditentukan, sambil berbagi pengalaman yang mereka dapatkan selama menjalani program MSIB di tempat magang mereka.

b) Pembekalan Materi Penempatan Mitra

Sebelum ditempatkan di kelurahan sesuai dengan penempatan mereka, mahasiswa menjalani pelatihan administrasi kependudukan secara daring dari mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada tanggal 19-23 Februari 2024 melalui Zoom Meeting.

Pada Senin tanggal 19 Februari 2024 pembekalan tentang Akuntabilitas MSIB 6 dan Whole of Government MSIB Batch 6, yang mana membahas tentang standar akuntabilitas, pelaporan hasil, dan evaluasi kinerja dan pendekatan yang bertujuan untuk melibatkan seluruh pihak yang terlibat dalam pemerintahan atau berbagai badan pemerintah dalam implementasi proyek atau program MSIB. Selasa tanggal 20 Februari 2024 Pembekalan tentang Etika Pelayanan Publik dan Filosofi Pelayanan Prima MSIB, yang mana Menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang prinsip-prinsip etika yang harus dipegang oleh para pegawai publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyampaikan nilai-nilai yang mendasari pendekatan pelayanan yang diterapkan dalam MSIB. Rabu tanggal 21 Februari 2024 Pembekalan tentang Dasar Hukum MSIB 6 dan Profil Disdukcapil 2024. Pemahaman yang lebih baik tentang kewajiban hukum, batasan, dan prosedur yang harus diikuti oleh para pesertadalam melaksanakan magang MSIB 6 dan pemahaman yang lebih baik tentang visi, misi, dan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tahun 2024. Kamis tanggal 22 Februari 2024 Pembekalan tentang Pelayanan Pencatatan Sipil, Keakuratan data dalam pencatatan sipil untuk keperluan administratif dan hukum Peserta memperoleh pemahaman tentang pentingnya pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan pencatatan sipil. Jumat 23 Februari 2024 Pembekalan tentang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP), Peningkatan kemampuan dan kesadaran peserta dalam memanfaatkan data dan inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pada tanggal 26-28 Februari 2024, di Siola Convention Hall, lantai 4 Gedung Siola, Jalan Tunjungan 1-3, Surabaya, akan diselenggarakan acara anonim yang meliputi apel pelepasan MSIB 6 oleh Bapak Walikota Surabaya. Pada kesempatan ini, para mahasiswa MSIB akan diserahkan secara resmi kepada Bapak Eri Cahyadi dan para kepala lingkungan di seluruh Kota Surabaya. Seremoni serah terima ini dijadwalkan berlangsung saat apel pagi di halaman Balai Kota Surabaya, yang terletak di Jalan Walikota Mustajab 59, Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60272, serta akan ada pembekalan mengenai Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk, Pemberian arahan atau pesan dari Walikota Surabaya tentang visi, misi, dan harapan terkait dengan MSIB 6 dan pemahaman tentang prosedur administrasi terkait dengan pendaftaran penduduk, termasuk dokumen yang diperlukan, proses pengajuan. Selasa tanggal 27 Februari 2024 Pembekalan tentang Data Penduduk Civil Registrasi dan Vital Statistic (CRVS) berbasis administrasi kependudukan, guna Peningkatan pemahaman dan kapasitas peserta dalam mengelola data penduduk CRVS, serta memperkuat sistem administrasi kependudukan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan

pelayanan publik yang lebih baik. Rabu 28 Februari 2024 Pembekalan tentang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Peningkatan pemahaman dan kapasitas peserta dalam mengelola informasi administrasi kependudukan dengan baik, serta memperkuat sistem dan proses yang mendukung pengelolaan data. Dalam sesi pembekalan, mitra menyajikan sejumlah narasumber ahli yang kompeten dalam bidang mereka, termasuk perwakilan tidak diketahui secara spesifik siapa yang mengeluarkan pernyataan tersebut, tetapi kalimat tersebut berasal dari pihak yang mengurus administrasi penduduk di Kota Surabaya dan beberapa dosen dari perguruan tinggi di Surabaya.

Tahap Penerapan dan Tinjauan Hasil

Tahap ini merupakan momen di mana para Mahasiswa peserta MSIB terjun langsung ke lapangan sesuai dengan posisi bagian yang telah dilamar. Pada tahap ini, mahasiswa diharapkan menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama masa persiapan, baik melalui pembelajaran online maupun tatap muka. Penulis saat ini berperan sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Klampis Ngasem dan Kelurahan Ngagel. Tugas utamanya adalah mendukung petugas pemerintah setempat bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan serta memberikan dukungan kepada warga yang memerlukan bantuan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Kegiatan magang di Kantor Kelurahan Klampis Ngasem dan Kelurahan Ngagel dimulai pada 29 Februari 2024. Setiap peserta diberikan Username dan Password untuk mengakses situs web KNG (Klampis New Generation) dan login KALIMASADA guna membantu warga mengajukan permohonan terkait dokumen kependudukan.

Selama menjalani program magang di Kantor Kelurahan, penulis melakukan berbagai aktivitas, antara lain:

1) Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam aktivitas tersebut, mahasiswa bertugas melayani warga yang berkonsultasi mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen kependudukan. Mahasiswa juga membantu dalam berbagai proses administratif seperti pengajuan akta kelahiran, akta kematian, perubahan alamat pada Kartu Keluarga (KK), pencetakan ulang KK dan KTP yang hilang atau rusak, membuka blokir, menghapus data ganda, memverifikasi keabsahan dokumen, mengaktifkan IKD, memperbarui gelar, serta memperbarui data pribadi melalui

aplikasi Klampid New Generation (KNG). Mereka juga memberikan layanan kepada warga yang ingin mengambil dokumen kependudukan yang telah selesai diproses.

2) Survei KALIMASADA

Program KALIMASADA yang ditingkatkan bertujuan untuk memberikan bantuan administrasi kependudukan di Kota Surabaya dengan melibatkan mahasiswa yang sedang menjalani Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka. Dalam program ini, mahasiswa ditempatkan di berbagai kelurahan di Kota Surabaya untuk memberikan pendampingan dan pelayanan kepada warga yang ingin mengurus administrasi kependudukan. Tugas mahasiswa mencakup memberikan bimbingan, membantu pengisian data, memastikan kelengkapan dokumen, dan memberikan edukasi kepada warga tentang pentingnya administrasi kependudukan.

3) Pelayanan Malam Sayang Warga di Balai RW

Pelayanan Balai RW merupakan inisiatif Walikota Surabaya dalam upaya mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Program ini dimaksudkan untuk memfasilitasi warga yang kesulitan datang ke kantor kelurahan pada jam kerja reguler karena aktivitas pekerjaan yang padat pada siang hingga sore hari. Dengan adanya Pelayanan Balai RW, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan pada hari Selasa malam pukul 18.00-20.00 WIB.

4) Penyelesaian Dokumen Kependudukan

Setelah permohonan dokumen kependudukan warga diproses melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan dokumen telah diterbitkan, tahap selanjutnya adalah mencetak dokumen tersebut. Kemudian, petugas selaku peneliti akan mengkonfirmasi dan menghubungi warga terkait melalui pesan WhatsApp untuk mengirimkan dalam bentuk soft file untuk dicetak sendiri oleh pemohon karena tidak perlu datang di Kantor Kelurahan lagi ataupun bisa mengambil dokumen kependudukan yang telah selesai di Kantor Kelurahan.

5) Pengarsipan Dokumen Permohonan Adminduk

Setelah warga mengambil dokumen kependudukannya, petugas melakukan pengarsipan dengan mengumpulkan setelah berkas menjadi syarat dalam permohonan adminduk, mereka kemudian didata menggunakan Microsoft Excel dan dicatat dalam buku besar yang tersedia di kantor kelurahan. Kegiatan pengarsipan lainnya mencakup pencatatan berkas yang masuk serta

penerimaan daftar nama warga untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), yang dikeluarkan dan dikirimkan oleh petugas Caraka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dari serangkaian kegiatan magang yang telah dijelaskan, terlihat bahwa masih banyak orang yang lebih memilih menggunakan layanan kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan daripada melakukannya sendiri di rumah. Meskipun Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan website Klampid New Generation (KNG) untuk memungkinkan warga mengurus dokumen kependudukan dari rumah, banyak orang belum familiar dengan cara menggunakan aplikasi tersebut, menunjukkan bahwa upaya sosialisasi pemerintah terkait kebijakan baru ini perlu ditingkatkan. Keberhasilan kebijakan baru sangat bergantung pada penerimaan dan implementasi yang baik oleh masyarakat sebagai pengguna kebijakan tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi yang efektif dan komprehensif kepada masyarakat menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi sebuah kebijakan baru yang dapat memberikan solusi penyelesaian masalah diantaranya :

a) Dilakukannya sosialisasi dan pendampingan khusus terhadap Masyarakat warga Surabaya terutama bagi seorang lansia yang masih belum bisa memahami tentang penggunaan KNG secara online sehingga Masyarakat akan lebih sadar bahwa pentingnya untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan guna kelangsungan bersama.
b) Berkoordinasi dengan ketua RW dan RT dalam mendata target warga yang menjadi sasaran serta memberikan dan menyampaikan informasi terhadap warganya dalam mengupdate dokumen yang sudah lama tidak diperbarui.
c) Pemerintah Kota Surabaya perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pemenuhan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan. Hal ini mencakup penyediaan ruang kerja yang memadai bagi para pegawai, perangkat komputer yang mumpuni, akses website yang stabil, printer dan peralatan pendukung lainnya. Ketersediaan fasilitas yang baik dan memadai sangat penting untuk mendukung berjalannya proses pelayanan publik secara efektif dan optimal. Kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ruang kerja yang sempit dan sesak dapat menurunkan produktivitas dan kenyamanan pegawai. Komputer yang lambat atau sering mengalami gangguan juga dapat memperlambat proses pengurusan dokumen. Akses internet yang tidak stabil dapat mengganggu proses pengiriman data secara daring.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Implementasi Klampid New Generation (KNG) sebagai terobosan dalam layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya sedang dilakukan masih belum optimal. Meskipun KNG ditujukan untuk memudahkan pengurusan dokumen secara mandiri, masih banyak warga yang lebih memilih menggunakan layanan kantor kelurahan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan KNG. Selain itu, kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana di kantor kelurahan juga dapat menghambat kinerja pelayanan. Untuk menciptakan ketertiban administrasi kependudukan yang lebih baik, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam mensosialisasikan dan mendampingi masyarakat dalam menggunakan KNG, terutama bagi kelompok lansia yang kurang melek teknologi. Beberapa saran yang dapat direkomendasikan adalah perlunya peningkatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, khususnya kelompok lansia, mengenai penggunaan website KNG melalui kerja sama dengan ketua RW/RT setempat. Selain itu, peningkatan fasilitas di kantor kelurahan, seperti ruang kerja yang memadai dan peralatan komputer yang mumpuni, akses internet yang stabil, dan peralatan pendukung lainnya, perlu dilakukan untuk mendukung optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Hidayati, S. N., & Hariyoko, Y. (2022). Implementasi klampid new generation (kng) terhadap pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka menciptakan tertib administrasi di kelurahan gading kota surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *2*(6), 46–54.

Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. B. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahakan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *2*(2), 733–740. https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/download/1332/1123

Putra, M. B. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia . https://ombudsman. go. id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik

Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, *11*(1), 1–20.