

## **Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Klampid New Generation (KNG)* di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya**

### **Efforts to Improve Population Administration Services Through Klampid New Generation (KNG) in the Kebraon Village, Surabaya City**

**Iin Yusniar Alvianda Ningrum Gultom, Agus Prastyawan**

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [iin.19028@unesa.ac.id](mailto:iin.19028@unesa.ac.id)

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [agusprastyawan@unesa.ac.id](mailto:agusprastyawan@unesa.ac.id)

#### **Abstrak**

Modernisasi adalah perubahan menyeluruh dari masyarakat tradisional ke masyarakat yang lebih maju. Indonesia menerapkan modernisasi, terutama dalam pelayanan publik seperti administrasi kependudukan. Salah satu solusi yang ditawarkan adalah pelayanan administrasi kependudukan berbasis *web (online)*. Ini adalah terobosan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat akan kinerja pemerintah sekaligus optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi. Dengan pemanfaatan teknologi ini, masyarakat dapat dilayani dengan cepat dan mudah, kapanpun dan dimanapun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *Klampid New Generation (KNG)* di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya diukur menggunakan indikator Standar Pelayanan Menurut PerMenPAN & RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip: (1) Sederhana, dinilai belum sesuai karena masih memiliki masalah berbelit-belit. (2) Partisipatif, dinilai sudah sesuai memberikan solusi, edukasi, dan sosialisasi kepada masyarakat. (3) Akuntabel, dinilai belum memenuhi standar akuntabilitas karena kurangnya informasi persyaratan yang diberikan kepada masyarakat, namun pelayanan tersebut sesuai dengan SOP dan tepat waktu. (4) Berkelanjutan, dinilai sudah cukup memenuhi harapan masyarakat dan tersedia pelayanan di balai RW. (5) Transparansi, dinilai sudah cukup transparan kepada masyarakat meskipun beberapa masyarakat yang usia lanjut kesulitan dengan teknologi. (6) Keadilan, dinilai sudah sesuai dalam pemberian layanan kepada masyarakat tanpa membedakan semua mendapatkan perlakuan yang sama. Kesimpulan terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Klampid New Generation (KNG)* dapat dinilai sudah baik dalam memberi layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, pelayanan juga tepat waktu, tidak adanya diskriminasi dan sesuai dengan standar pelayanan.

**Kata Kunci:** Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, *Klampid New Generation (KNG)*

#### **Abstract**

Modernization is a complete change from a traditional society to a more advanced society. Indonesia is implementing modernization, especially in public services such as population

administration. One of the solutions offered is a web-based population administration service (online). This is a breakthrough to increase public satisfaction with government performance as well as to optimize information and communication technology. By utilizing this technology, people can be served quickly and easily, anytime and anywhere. The results of this study indicate that the increase in Population Administration Services through Klampid New Generation (KNG) in the Kebraon Village, Surabaya City is measured using Service Standard indicators according to the Minister of State Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines. The preparation, determination and application of Service Standards is carried out by taking into account the following principles: (1) Simple, considered inappropriate because it still has convoluted problems. (2) Participatory, considered appropriate in providing solutions, education, and outreach to the community. (3) Accountable, considered not meeting accountability standards due to lack of information on the requirements provided to the community, but the service is in accordance with SOP and on time. (4) Sustainable, considered sufficient to meet community expectations and services available at the RW hall. (5) Transparency, considered to be sufficiently transparent to the public even though some elderly people have difficulties with technology. (6) Justice, considered appropriate in providing services to the community without discriminating, all receive the same treatment. Conclusions regarding Population Administration Services Through Klampid New Generation (KNG) can be considered good in providing population administration services to the community. It is in accordance with the SOP that has been set, the service is also on time, there is no discrimination and in accordance with service standards.

**Keywords: Population Administration, Public Service, Klampid New Generation (KNG)**

## **Pendahuluan**

Revolusi industri 4.0 adalah periode modernisasi yang ditandai dengan fokus pada ekonomi *digital*, *robotika*, *big data*, kecerdasan buatan, dan *digitalisasi* lainnya. Modernisasi adalah perubahan menyeluruh dari keadaan masyarakat tradisional menuju masyarakat yang lebih maju. Perkembangan zaman dan teknologi telah mengubah cara hidup masyarakat. Masyarakat sekarang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Kemajuan teknologi telah mempermudah kegiatan sehari-hari dalam berbagai bidang seperti pendidikan, politik, sosial, dan lainnya. Era modern ini ditandai dengan penggantian kegiatan manual dengan digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan menghemat waktu. Indonesia juga menerapkan perubahan ini, terutama dalam layanan administrasi kependudukan di instansi pemerintahan dan swasta.

Pelayanan publik mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Salah satu aspek dari layanan publik adalah administrasi penduduk, yang melibatkan berbagai kegiatan seperti penerbitan dokumen dan pengelolaan data penduduk melalui registrasi penduduk, registrasi sipil, pengelolaan informasi administrasi penduduk, dan pemanfaatan hasilnya untuk layanan publik dan pengembangan di sektor lain (Suaib, 2021). Menurut Clay G. Wescott, (2001:4) Seorang Pejabat Senior di Bank Pembangunan Asia, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional menyatakan bahwa pengembangan *e-government* adalah upaya untuk meningkatkan penyampaian layanan pemerintah melalui penggunaan teknologi elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, tujuan lainnya adalah terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif terhadap perubahan dengan efektif. Implementasi *e-government* juga bertujuan untuk memperbaiki struktur organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan. Selain itu, tujuan lainnya adalah pembentukan jaringan informasi berkualitas dan terjangkau untuk transaksi layanan publik, serta membangun hubungan interaktif dengan dunia usaha guna meningkatkan ekonomi dan menghadapi persaingan perdagangan internasional. Selain itu, implementasi *e-government* juga bertujuan untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam sistem manajemen dan proses kerja, serta menyederhanakan transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah (Y. D. Aesong, 2013).

Sebagai hasil dari upaya-upaya ini, Pemerintah Kota Surabaya telah menciptakan inovasi dalam layanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berusaha untuk mengembangkan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pelaksanaan Pemerintahan Daerah. Pada tahun 2014, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus mengembangkan layanan administrasi kependudukan dengan menciptakan portal *online* yang disebut *e-Lampid* (Elektronik, Kelahiran, Kematian, Pindah, Kedatangan), sebagai salah satu bentuk layanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* (Haqq dan Umiyati, 2022). Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya adalah dengan menghadirkan inovasi layanan administrasi kependudukan bernama *Klampid New Generation (KNG)*. *KNG* merupakan sebuah aplikasi yang memungkinkan masyarakat Kota Surabaya untuk mengurus administrasi kependudukan secara online, seperti perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang. Aplikasi *KNG* dapat diakses melalui website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/> atau dapat diunduh melalui *Playstore* bagi pengguna gadget Android. *KNG* merupakan pembaruan dari aplikasi sebelumnya yang bernama *e-Lampid*. Perubahan nama ini dilakukan pada bulan Juli 2022 dengan tujuan meningkatkan efektivitas layanan administrasi dan menyediakan berbagai jenis layanan yang lebih lengkap. Dalam penggunaannya, masyarakat dapat memanfaatkan *KNG* secara mandiri melalui akses *online*, atau menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kelurahan. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengurus administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Surabaya.

Untuk mendukung kemudahan masyarakat dalam mengelola urusan kependudukan melalui Sistem Administrasi Kependudukan *KNG*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah menugaskan petugas khusus di setiap kecamatan dan desa di Surabaya untuk membantu dan memfasilitasi masyarakat. Salah satu desa yang menyediakan layanan *KNG* adalah Kelurahan Kebraon. Mengakui pentingnya administrasi kependudukan, diperlukan standar pelayanan yang baik, seperti mudah

dipahami, prosedur yang jelas, dan karyawan/petugas yang dapat memahami dan menjelaskan prosedur dengan baik kepada masyarakat. Tetapi dalam pelayanan terdapat beberapa permasalahan, diantaranya permasalahan seperti respon masyarakat kurang antusias ketika pihak kelurahan memberikan sosialisasi terkait *KNG* dikarenakan pada saat kelurahan memberikan kegiatan sosialisasi ini bertabrakan dengan jam kerja atau aktivitas warga yang diadakan pada hari Jumat sehingga masyarakat tidak banyak yang datang ke sosialisasi tersebut. Sehingga masyarakat kurang paham dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara mandiri. Pegawai di Kelurahan Kebraon dilaporkan memiliki respons yang tidak memuaskan atau tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti yang dilaporkan dalam artikel berita di situs Memorandum. Warga mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang buruk di Kelurahan Kebraon. Hal ini dibuktikan oleh berita memorandum.co.id mengatakan bahwa “Saya mau mengurus legalisir KK, tapi respons pegawai kelurahannya itu kayak kudu marah. Cara penyampaiannya tidak bisa lembut dan terkesan enggan melayani,” urai Dian. Hal senada juga dikatakan oleh masyarakat lain sebagai berikut: “Kita kan bingung, nggak tahu. Tapi orang kelurahannya pas ditanya tewah-teweh, diem saja. Yawes aku pulang,” katanya dengan nada kecewa. “Tidak seperti slogan yang tertempel di kantor kelurahan. Nyatanya kita datang ke kelurahan itu sia-sia,” Dikutip dari berita 8 Februari 2023 <https://memorandum.co.id/warga-keluhkan-buruknya-pelayanan-kelurahan-kebraon/> Dan jaringan dari pusat eror / *server down* hingga berjam-jam sehingga pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Kebraon dalam melayani masyarakat menjadi terhambat dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Dengan permasalahan diatas maka peneliti mengambil judul Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Klampid New Generation (KNG)* Di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya dan berdasarkan penjelasan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, 1) Bagaimana upaya kantor Kelurahan Kebraon dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui *KNG*. 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui *KNG* di Kelurahan Kebraon.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karangpilang, Kota Surabaya, dengan alamat Jl. Griya Kebraon No. 2, Kota Surabaya, Jawa Timur 60222. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan individu yang kompeten, data sekunder diperoleh dari dokumen penelitian yang akan diinvestigasi. Adapun penentuan informan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi yang mana peneliti tertarik untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kelurahan Kebraon. Dilanjutkan wawancara dengan pihak yang terkait dalam layanan administrasi kependudukan dan menggunakan metode dokumentasi dengan mengambil foto Bersama narasumber sebagai bukti bahwa wawancara telah dilakukan. Teknik analisis data menggunakan pendekatan

interaktif Miles dan Huberman (Rama, 2019) antara lain pengumpulan data, reduksi data, tahap penyajian data dan penarikan kesimpulan. Maka untuk mengetahui penelitian lebih lanjut fokus penelitian ini berfokus pada standar layanan administrasi kependudukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang memuat 6 indikator standar pelayanan antara lain akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Sederhana, pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, Pelayanan terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas
5. Transparansi, pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, pelayanan harus menjamin bahwa dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak, lokasi dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### Hasil dan Pembahasan

Harapan masyarakat terhadap layanan publik adalah adanya sistem pelayanan publik yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan administrasi yang diajukan oleh masyarakat kepada instansi pemerintah. Sejalan dengan era modern ini pastinya pengurusan administrasi kependudukan sudah tidak manual lagi melainkan menggunakan teknologi internet atau berbasis *website* atau aplikasi untuk memudahkan pegawai dan masyarakat setempat dalam melakukan administrasi kependudukan. Maka dari itu Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi aplikasi *Klampid New Generation (KNG)* untuk memudahkan warga Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Yang mana aplikasi atau *website* tersebut digunakan oleh Kantor Kecamatan maupun Kantor Kelurahan yang ada di Kota Surabaya, khususnya di Kantor Kelurahan Kebraon yang sudah menerapkan *Klampid New Generation (KNG)*. Oleh karena itu, setiap lembaga pemerintah perlu berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Standar pelayanan ini dapat diacu menggunakan pedoman yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenPAN & RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, yang perlu diperhatikan antara lain adalah kesederhanaan, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, keberlanjutan, transparansi, dan keadilan. Aspek-aspek ini akan dianalisis dan dievaluasi untuk memastikan penerapan standar pelayanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, antara lain:

1. Sederhana

Pelayanan yang dapat dipahami dengan mudah, diikuti tanpa kesulitan, dan dilaksanakan dengan mudah oleh masyarakat melalui prosedur yang jelas dan tidak rumit. Menurut Saputro (2015:20) menyatakan bahwa dalam mewujudkan pelayanan

yang baik pemberi layanan harus memperhatikan kesederhanaan prosedur pelayanan/tata cara pelayanan, tata cara yang ada juga harus jelas dan dipublikasikan dengan baik sehingga masyarakat dapat mengerti dengan jelas. Namun dalam pelayanan administrasi kependudukan ini meskipun dari pihak kelurahan mengatakan pelayanan yang diberikan mudah diikuti dan jelas tetapi dalam tahap observasi ini peneliti masih menemukan adanya beberapa kendala yang dialami oleh masyarakat setempat yang ingin mengajukan layanan administrasi kependudukan. masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kebraon terbilang prosedur belum jelas dan belum dapat diikuti oleh warga, terutama bagi warga yang usia lanjut sehingga pelayanan tersebut dapat dinilai belum baik dan belum sederhana. Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, pihak kelurahan seharusnya menyediakan tata cara atau papan informasi terkait apa saja yang dibutuhkan. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) Nomor 63 tahun 2003, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang ditetapkan dan diumumkan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

## 2. Partisipatif

Pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak ada partisipasi antar instansi dengan masyarakat, Menurut Sirajuddin, S. (2022) partisipasi adalah sarana pembelajaran sukarela kepada masyarakat atau sarana untuk menampilkan keseimbangan kekuasaan antara masyarakat dan pemerintah sehingga kepentingan dan pengetahuan masyarakat dapat terserap dalam agenda pemerintahan. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kebraon sudah dipertanggungjawabkan oleh pegawai untuk mendapatkan keselarasan atau untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara melakukan musyawarah, edukasi maupun sosialisasi kepada warga terkait pengurusan administrasi kependudukan melalui *KNG* bahwa pihak masyarakat setempat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan sudah mendapatkan keselarasan kepada masyarakat sudah cukup baik dengan memberikan solusi atau edukasi terhadap warga dan terkadang setiap seminggu 1 kali pihak kelurahan juga melakukan sosialisasi terkait pentingnya administrasi kependudukan. Dalam konsep pelayanan public, posisi masyarakat adalah sebagai pengguna layanan, yang memiliki hak atas pelayanan serta berhak menuntut pelayanan yang seharusnya diperoleh atau biasanya disebut dengan partisipasi.

## 3. Akuntabel

Menurut Sepriani (2022) pada aspek ini dijelaskan bahwa Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan akan menjadi tanggung jawab setiap pegawai Kelurahan Kebraon. Pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kebraon sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan untuk ketepatan waktu juga sudah sesuai dengan yang ada di SOP. Pihak masyarakat setempat juga menyatakan bahwa

pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kebraon sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat juga sudah diterapkan dan untuk waktu proses pelayanan juga cepat, tetapi ada beberapa persyaratan yang tidak disampaikan dan dikomunikasikan dalam layanan padahal persyaratan tersebut seharusnya disampaikan dan itu dengan sesuai SOP.

#### 4. Berkelanjutan

Pelayanan publik dapat dikatakan hebat dan berhasil apabila inovasi atau kualitas pelayanan tersebut dapat berlanjut sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Puspitawaty (2020:153) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan dalam sebuah layanan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan, kualitas dari pelayanan dinilai oleh masyarakat yang merasakan langsung pelayanan bukan pendapat yang dimiliki oleh pihak penyelenggara. Pelayanan Kependudukan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kebraon sudah meningkatkan pelayanan yang diberikan juga dari waktu ke waktu sama dan pihak instansi juga meningkatkan cara kerjanya dengan cara tidak hanya melakukan pelayanan di kantor saja melainkan melakukan pelayanan di balai RW. Dan pelayanan yang diberikan kelurahan kepada warga setempat agar lebih ditingkatkan lagi dalam melayani warga, seperti menjelaskan dari awal berkas-berkas apa yang kurang.

#### 5. Transparansi

Menurut Sepriani (2022) dalam teori salah satu prinsip Pelayanan Publik yaitu Transparansi, Penyelenggaraan pelayanan publik harus terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta harus memadai dan mudah dipahami dari hasil wawancara kepada pihak kelurahan apa yang sudah dilakukan pihak kelurahan kepada masyarakat sudah transparan dan sesuai dengan SOP yang berlaku dan pihak kelurahan juga sudah memberitahukan kepada pihak RW maupun RT tentang SOP untuk disampaikan kepada masyarakat setempat. Peneliti juga melakukan observasi atau wawancara dengan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh kelurahan itu apa sudah transparan dan sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dari pihak masyarakat bahwa belum sepenuhnya masyarakat mengetahui SOP yang ada di Kantor Kelurahan tepatnya pada masyarakat yang lanjut usia karena mereka tidak mempunyai smartphone untuk mengakses informasi tersebut. Sedangkan untuk masyarakat milenial sudah mengetahui tentang SOP melalui *whatsapp group* atau bisa diakses melalui *KNG*.

#### 6. Keadilan

Keadilan dalam melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat harus memiliki jiwa yang jujur atau dalam artian tidak boleh membeda-bedakan masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Menurut Sepriani et al., (2022), dalam memberikan layanan publik, lembaga pemerintah harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi

ketidakdiskriminan, keseimbangan hak dan kewajiban. Prinsip ketidakdiskriminan berarti bahwa pelayanan publik tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi. Selain itu, pemberi dan penerima layanan publik juga harus mematuhi hak dan kewajiban masing-masing. Dari pihak masyarakat setempat dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan tidak terdapat diskriminasi dan dalam pelayanan pun sama rata kepada setiap pemohon, namun terdapat warga yang memiliki sarana kepada pihak kelurahan dalam memberikan pelayanan yaitu lebih ditingkatkan lagi keramahannya dalam melayani masyarakat agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan.

Faktor pendukung dan penghambat dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *KNG (Klampid New Generation)* di Kelurahan Kebraon antara lain:

1. Faktor Pendukung

Sarana atau fasilitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang penting dan menjadi faktor pendukung dalam proses pelaksanaan pemberi layanan kepada masyarakat. Masyarakat pengguna layanan bisa memakai sarana atau fasilitas yang telah disediakan oleh pihak kantor Kelurahan Kebraon antara lain:

- 1) Kantor kelurahan Kebraon menyediakan komputer di ruang pelayanan untuk digunakan masyarakat umum.
- 2) Menyediakan *e-kios*.
- 3) Serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya akses internet atau *Wi-Fi* yang berguna untuk mempermudah mengakses internet di dalam ruangan.
- 4) Menyediakan layanan tidak hanya di kantor Kelurahan tetapi menyediakan layanan di balai RW.

Prasarana

- 1) Memiliki aula untuk digunakan dalam sosialisasi.
- 2) Para pegawai diberikan komputer dan internet yang memadai untuk menunjang efisien dan kecepatan dalam administrasi kependudukan.
- 3) Menyediakan ruang tunggu yang ber *AC* agar masyarakat bisa menunggu untuk mengurus layanan administrasi kependudukan dengan nyaman.

2. Faktor Penghambat

- 1) Masyarakat kebanyakan tidak ingin ribet atau kesusahan dalam melakukan administrasi kependudukan secara *online* dengan cara mengunjungi kantor kelurahan dan melakukan administrasi kependudukan secara *offline* atau meminta bantuan kepada petugas.
- 2) Hanya sedikit masyarakat yang datang dalam sosialisasi dikarenakan bertabrakan pada jam kerja dan hari kerja karena sosialisasi tersebut diadakan pada hari Jumat sehingga masyarakat banyak yang tidak datang karena urusan kerja mereka.

## Penutup Simpulan

Standar Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam konteks Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Klamped New Generation (KNG)* untuk mengkaji kualitas pelayanan diperlukan adanya Standar Pelayanan Pelayanan menurut PerMenPAN & RB No 15 Tahun 2014 dengan memperhatikan standar layanan sebagai berikut:

1. Sederhana, pada indikator ini dapat diketahui Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *KNG* yang diberikan oleh Kelurahan Kebraon sederhana dinilai belum dapat berjalan dengan baik karena masih ditemukan adanya permasalahan pelayanan yang berbelit-belit yang dialami oleh masyarakat.
2. Partisipatif, Kelurahan Kebraon dianggap telah memenuhi indikator partisipatif dengan memberikan pelayanan yang baik kepada warganya. Mereka memberikan solusi, edukasi, dan sosialisasi terkait administrasi kependudukan melalui *KNG* secara mandiri kepada warga.
3. Akuntabel, pada indikator ini dinilai belum cukup memenuhi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan Kebraon, terdapat kekurangan dalam indikator akuntabilitas karena pelayanan administrasi kependudukan tidak memberikan informasi persyaratan dengan baik kepada masyarakat. Hal ini seharusnya dilakukan sesuai dengan SOP, dan menjadi tanggung jawab pegawai. Namun, dalam hal ketepatan waktu, pelayanan tersebut sudah sesuai dengan SOP dan tidak memakan waktu yang lama.
4. Berkelanjutan, dalam indikator berkelanjutan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan dinilai sudah cukup memenuhi harapan masyarakat, pihak kelurahan juga menyediakan layanan bukan hanya dikantor melainkan di Balai RW untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dari pihak masyarakat juga sudah memuaskan karena pelayanan dari ke waktu tetap sama tidak berubah, hanya saja kualitas dalam memberitahukan persyaratan apa saja yang akan diurus seharusnya ditingkatkan lagi.
5. Transparansi, Berdasarkan hasil penelitian dalam indikator transparansi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *KNG* di Kelurahan dinilai sudah cukup transparan kepada masyarakat karena dapat mengetahui tentang SOP maupun persyaratan hanya terkendala pada masyarakat yang usia lanjut karena kurang paham akan pemakaian teknologi. sehingga mengakibatkan masyarakat usia lanjut tidak mengetahui tentang persyaratan administrasi kependudukan.
6. Keadilan, Dalam hasil indikator keadilan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan dinilai cukup baik dalam pemberian layanan kepada masyarakat tanpa membedakan semua mendapatkan perlakuan yang sama.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian mengenai Pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *Klamped New Generation (KNG)* di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya dalam meningkatkan kenyamanan pelayanan

administrasi kependudukan di Kelurahan kelurahan Kebraon Kota Surabaya, diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi opsi dalam membantu mengurangi hambatan atau memperbaiki upaya peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *Klamped New Generation (KNG)* antara lain:

1. Untuk staff pelayanan diharapkan lebih teliti lagi dalam memberikan informasi terkait persyaratan apa saja yang diperlukan agar masyarakat bisa mempersiapkannya lebih awal dan tidak kerepotan karena kekurangan suatu persyaratan
2. Pegawai Kelurahan diharapkan lebih intens dalam memberikan sosialisasi langsung terkait program *Klamped New Generation (KNG)* kepada masyarakat, sebab selama ini selama sosialisasi berlangsung hanya sedikit masyarakat yang hadir, sehingga masih banyak masyarakat yang masih belum paham akan pengurusan administrasi kependudukan secara mandiri. Serta mendata masyarakat yang hadir dan memberikan bujukan kepada yang berhalangan hadir.
3. Diharapkan kepada staff pelayanan untuk lebih santun dan jelas dalam memberikan suatu penjelasan terkait pelayanan yang di ajukan supaya jelas dan mudah di pahami kepada semua pengguna layanan terutama untuk masyarakat atau warga usia lanjut.
4. Diharapkan petugas untuk lebih extra memandu atau memberi penjelasan kepada masyarakat terutama yang usia lanjut. Dengan memberikan penjelasan secara perlahan agar bisa mengerti dan paham terkait prosedurnya.

## Referensi

- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 1(2), 22–28. <https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159.
- Rama. (2019). *Metode Penelitian*. 34–47.
- Sepriani, A., Erlianti, D., & Jannah, D. (2022). Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 4(1), 20–25. <https://doi.org/10.36917/japabis.v4i1.38>
- Sirajuddin, S. (2022). Desain Perlindungan Hukum Pada Pelayanan Perizinan Berbasis Standar Pelayanan Partisipatif Satu Pintu. *Widya Yuridika: Jurnal hukum*, 5(2), 479-492.
- Suaib, S. 2021. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)  
THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION

ADMINISTRATION (Study in the Sekarbela sub-district office of Mataram city)

Saputro, H. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Profesional FIS UNIVED*, Vol. 2, No, 17 – 30. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/163/153>

Y. D. Aesong. (2013). Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

Mendeley (12pt, single).

### **Buku**

Westcott, Clay G. 2001. *Business Case for eGovernment*. Asia Development