

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI KLAMPID  
*NEW GENERATION* DI KELURAHAN KEBRAON KECAMATAN  
KARANG PILANG KOTA SURABAYA**

***GOVERNMENT STRATEGIES IN IMPROVING POPULATION  
ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE KLAMPID NEW  
GENERATION APPLICATION IN KEBRAON URBAN VILLAGE  
SURABAYA CITY***

**Chotibul Umam, Agus Prastyawan**

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

email: [chotibul.19004@mhs.unesa.ac.id](mailto:chotibul.19004@mhs.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**

Elektronik government merupakan suatu sistem mekanisme interaksi baru antara Pemerintah dengan masyarakat ataupun dengan pihak yang berkepentingan lainnya dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan inovatif. Kelurahan Kebraon menerapkan administrasi kependudukan melalui klampid new generation ditemukan permasalahan yang dialami masyarakat dalam melakukan pengurusan seperti masyarakat masih belum sepenuhnya mengetahui informasi klampid new generation, dan ada beberapa masyarakat yang belum memahami alur dan persyaratan pengurusan administrasi kependudukan yang secara luring dilakukan di kantor Kelurahan ketidakpahaman masyarakat tentang pengurusan online melalui klampid new generation membuat masyarakat kebingungan dalam pengurusan kependudukan. Tujuan penelitian diharapkan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara luring melalui klampid new generation di kantor kelurahan bisa dilakukan secara mandiri. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, fokus penelitian ini dengan menggunakan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government untuk mencapai tujuan strategis Electronic Government. Kesimpulan terkait strategi Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui klampid new generation di Kelurahan Kebraon dapat dinilai masih mengalami kendala prasarana yang kurang seperti personal komputer, printer menyebabkan antrian yang cukup lama. Kelurahan dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan standar operasional prosedur dengan menyampaikan alur dan persyaratan.

**Kata Kunci: E-Government, Pelayanan, Administrasi Kependudukan, KNG**

***Abstract***

*Electronic government is a new system of interaction mechanisms between the government and the community or other interested parties by utilizing information technology to improve effective and innovative services. Kebraon Subdistrict implements population administration through the new generation klampid. There are problems experienced by the community in carrying out the*

administration, such as the community still not fully knowing the information about the new generation klampid, and there are some people who do not understand the flow and requirements for managing population administration which is carried out offline at the Subdistrict office, which the community does not understand. Regarding online management through Klampid New Generation, people are confused about population management. The aim of the research is that it is hoped that population administration services carried out offline through Klampid New Generation at sub-district offices can be carried out independently. This type of research uses descriptive qualitative, the focus of this research is using the Instruction of the President of the Republic of Indonesia Number 3 of 2003 concerning National Policy and Strategy for the Development of Electronic Government to achieve the strategic goals of Electronic Government. Conclusions regarding the Government's strategy in improving population administration services through new generation Klampid in Kebraon Village can be seen as still experiencing problems with inadequate infrastructure such as personal computers and printers causing quite long queues. Sub-districts in serving the community are in accordance with standard operational procedures by conveying the flow and requirements.

**Keywords: E-Government, Services, Population Administration, Klampid New Generation.**

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Menurut (Ristiani, Manajemen, Mal, & Publik, 2020) pelayanan publik merupakan segala pelayanan baik jasa maupun barang yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Negara untuk memenuhi kebutuhan atau dalam pelaksanaan perundang-undangan pelayanan publik menjadi titik strategis dalam membangun praktik bagi Pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia. Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan pada era ini menggunakan teknologi dengan perkembangan yang sudah maju dan pelayanan publik menjadi sasaran utama pada perkembangan teknologi atau disebut *E-government* yang memudahkan Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat.

*Electronic government* merupakan upaya mewujudkan Pemerintahan yang demokratis, akuntabel, transparan dan efisien, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi dapat menjamin kelancaran, keserasian dalam fungsi penyelenggaraan Pemerintahan (Dana et al., 2018). Strategi dalam pengembangan *E-government* sangat berdampak untuk masyarakat dan Pemerintah, perkembangan ini bisa membuat tata kePemerintahan menjadi lebih baik. Adanya strategi yang diterapkan Pemerintah ke masyarakat agar masyarakat memahami *E-government* dalam Pemerintahan pusat maupun di Pemerintahan daerah. Definisi strategi menurut (Kaledi, Stefanus, Dewanti Dewanti, 2018) merupakan serangkaian tindakan terpadu dan terkoordinasi yang dirancang untuk mengeksplorasi kompetensi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Strategi Pemerintah dalam pengembangan *E-government* sangatlah penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat untuk mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh Pemerintah. Dalam

strategi mempunyai tujuan pelaksanaannya seperti menciptakan kemajuan di bidang sosial ekonomi, dan pelayanan publik secara berkesinambungan. Perkembangan dan kebijakan Tentang Strategi Perkembangan *E-government* ini keluar peraturan Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Klampid *new generation* merupakan sebuah aplikasi yang dibuat menjadi salah satu inovasi pelayanan untuk memudahkan masyarakat khususnya di daerah Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan berbasis *online* yang sebelumnya berbentuk *website* sekarang diperbarui dan bisa diunduh dalam bentuk aplikasi *mobile*. Aplikasi ini diresmikan pada 1 Juli 2022 pembaruan dari program E-klampid yang sebelumnya berbentuk *website*, aplikasi ini menjadi salah satu inovasi dari sebelumnya untuk pengurusan administrasi kependudukan yang lama. Aplikasi ini dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang dimana untuk membantu Pemerintah daerah khususnya Kota Surabaya dalam pelayanan publik. Semua Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kota Surabaya menggunakan aplikasi ini untuk mempermudah pelayanan. Aplikasi klampid *new generation* bisa diakses melalui *mobile* dan bisa secara langsung datang ke Kelurahan untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan yang akan diarahkan oleh pegawai di Kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Aplikasi Klampid *new generation* memanfaatkan jaringan internet untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Surabaya. Adanya aplikasi KNG (Klampid *new generation*) ini diharapkan dapat mempermudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat karena dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Penerapan pelayanan aplikasi klampid *new generation* dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat kota Surabaya khususnya di Kecamatan Karang Pilang, Kelurahan Kebraon ini masih dilakukan oleh aparatur, sehingga warga Surabaya bisa memahami segala pembaruan dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Pemerintah daerah khususnya di Kelurahan Kebraon harus melakukan pemberdayaan dan menyampaikan informasi ini kepada masyarakat Kebraon agar masyarakat Kebraon dapat menggunakan atau mengakses aplikasi Klampid *new generation* sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan. pelayanan administrasi kependudukan juga harus menggunakan standar operasional prosedur agar berjalan dengan baik, Kelurahan Kebraon juga ada pengurusan mandiri yang dilakukan pegawai untuk membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan kependudukan. Banyak masyarakat yang masih kurang memahami informasi yang sudah berkembang ini, khususnya masyarakat dari luar Surabaya yang ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui klampid *new generation*, apalagi perkembangan teknologi ini sudah merata sampai ke ranah pelayanan publik.

Pemerintah Daerah Kota Surabaya harus menyampaikan segala informasi terkait pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat agar masyarakat yang berada di Surabaya agar memahami proses pengurusan administrasi kependudukan yang baik dan benar. Untuk membuat pelayanan berjalan dengan maksimal serta meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan klampid *new generation*, maka dibutuhkan strategi Pemerintah dalam pengembangan *E-governance* pada (Klampid *new generation*) untuk memajukan layanan pengurusan kependudukan di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Dengan alasan diatas saya mengambil judul **“Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation**

**(Studi Kasus Di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya)”.**

**Metode**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan bentuk pendekatan deskriptif. Metode kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk peneliti meneliti dari kelompok manusia, suatu objek, kondisi dari peristiwa yang terjadi (Fanani et al., 2020). dalam penelitian ini yang digunakan metode kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019:16) metode kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Alasan peneliti untuk menentukan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk membuat deskripsi, gambaran secara akurat dan faktual antara fakta hubungan dan fenomenal yang akan diselidiki.

Fokus penelitian adalah asumsi kejadian tentang penelitian kualitatif bahwa suatu gejala yang bersifat holistik secara menyeluruh tidak dapat dipisahkan. Menurut (Ristiani et al., 2020) Fokus penelitian merupakan penelitian yang menetapkan hanya dari variabel, bahwa dari keseluruhan meliputi aspek, pelaku dan aktivitas yang dilakukan secara langsung. fokus penelitian ini berfokus pada proses Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid *new generation* di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya. Fokus penelitian ini menggunakan peraturan yang tertuang pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan dalam metode penelitian untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini penentuan narasumber yang menjadi subjek dalam penelitian ini didasarkan teknik *Purposive Sampling*. Menurut (Lenaini, 2021) Teknik *Purposive Sampling* adalah sebuah teknik pengambilan sampel untuk sumber data berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menurut (Sugiyono, 2019) Teknik pengumpulan data adalah langka yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data berdasarkan masalah dari suatu peristiwa yang ingin diselesaikan. Adapun metode yang digunakan dalam analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

**Hasil dan Pembahasan**

Penyelenggaraan pelayanan Pemerintah yang berbasis online perlu dilakukan strategi e-government untuk bisa membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan dan membantu memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan menggunakan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, antara lain:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh

masyarakat luas.

Menurut indrajit (dalam Hamrun et al., 2020) E-government adalah penyelenggaraan Pemerintahan berbasis elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dengan memanfaatkan teknologi bisa memudahkan Pemerintah untuk membantu masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pembentukan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran informasi antar organisasi. Hal ini sangat berpengaruh dalam penerapan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di suatu instansi. Menurut masyarakat juga pelayanan berbasis online ini merupakan perbaikan dari pengurusan sebelumnya atau pengurusan yang dilakukan secara manual, masyarakat juga menyampaikan pengurusan secara luring atau datang langsung mengalami kendala sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti personal komputer dan alat untuk mencetak masih bergantian yang membuat masyarakat juga menunggu terlalu lama dalam melakukan pelayanan kependudukan melalui aplikasi klampid new generation.



**Gambar 1. Laman Aplikasi**

(Sumber: Dokumentasi peneliti, 2023)

Gambar 1 merupakan tampilan laman pendaftaran aplikasi klampid *new generation*. Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa pada Kelurahan Kebraon dalam informasi klampid new generation untuk masyarakat yang ingin melakukan pelayanan kependudukan melalui klampid new generation secara luring atau datang langsung di Kelurahan sudah disampaikan oleh Kelurahan Kebraon. Pada pelaksanaan di Kelurahan Kebraon masih ditemukan kendala sarana terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan langsung di Kelurahan Kebraon. Sarana yang diberikan oleh Kelurahan Kebraon masih belum cukup seperti personal komputer, printer, koneksi jaringan sehingga masyarakat harus bergantian dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistic

Menata sistem pelayanan dan proses kerja Pemerintah daerah otonom secara holistik. Penataan sistem prosedur kerja Pemerintah harus dirancang untuk membantu kemajuan teknologi. Adapun standart operasional prosedur (SOP) yang biasanya dijadikan sebagai pedoman dalam menata sistem manajemen proses kerja. Menurut Sailendra 2015 dalam (Oktaviani et al., 2021) standart operasional prosedur (SOP) merupakan panduan untuk memastikan kegiatan operasional pada organisasi berjalan dengan lancar. Pada hasil wawancara di Kelurahan Kebraon pihak Kelurahan menyampaikan bahwa pegawai Kelurahan dalam melaksanakan administrasi kependudukan melalui klampid new generation sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur administrasi kependudukan dan berkas yang diperlukan untuk melakukan pengurusan, namun ada beberapa masyarakat yang berpendapat bahwa penyampaian masih kurang terutama pada masyarakat yang lanjut usia. Masyarakat juga menyampaikan bahwa harapan pelayanan yang berbasis online ini bisa menjadi manfaat untuk pelayanan administrasi kependudukan dengan cara pegawai harus menyampaikan prosedur pengurusan harus jelas.

Berdasarkan uraian diatas dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government pada strategi 2 poin c Penguatan *e-leadership*, penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan Pemerintah dan Pemerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif. Kelurahan Kebraon juga memberikan prosedur dengan memanfaatkan teknologi seperti Whatsapp kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai prosedur yang disampaikan saat melakukan pelayanan sudah jelas meskipun masih ada pegawai yang memastikan dengan cara menanyakan ke pegawai lain terkait pengurusan yang dibutuhkan masyarakat.

3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal

Menurut (Siregar & Marpaung, 2020) Teknologi informasi merupakan hal yang sangat penting untuk perkembangan dalam membantu masyarakat mendapatkan informasi sehari-hari perkembangan teknologi informasi berpengaruh terhadap penyelenggaraan Pemerintah secara signifikan. Pada hasil wawancara di Kelurahan Kebraon sudah memanfaatkan teknologi untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi klampid new generation dengan menyampaikan kepada masyarakat dengan jelas. Pihak Kelurahan juga menyampaikan segala informasi terkait pengurusan yang akan dilakukan oleh masyarakat secara luring disampaikan menggunakan handphone melalui grup whatsapp yang sudah dibuat oleh RT/RW. Kelurahan Kebraon juga memahami penggunaan aplikasi klampid dengan baik dan menyampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Kelurahan Kebraon juga menyampaikan kepada masyarakat bahwa pelayanan bisa secara mandiri dengan menggunakan login warga juga bisa dilakukan secara luring di kantor Kelurahan dan untuk masyarakat yang belum bisa memahami pengurusan bisa langsung datang ke kantor Kelurahan.

Berdasarkan uraian diatas dan pada Kelurahan Kebraon dalam memanfaatkan teknologi informasi sudah disampaikan dengan baik kepada masyarakat dalam menggunakan klampid new generation melalui grup whatsapp RT/RW. Masyarakat juga menilai bahwa pegawai Kelurahan sudah melakukan dengan baik pengurusan dokumen seperti menjelaskan kepada masyarakat dari manfaat teknologi yang bisa membantu melakukan pengecekan dokumen kependudukan secara langsung melalui scan barcode. Kelurahan juga menyampaikan kepada masyarakat dalam penggunaan e-kitir bisa mengetahui alur pengurusan dan menjamin keamanan data kependudukan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan. Pegawai Kelurahan juga sudah memperhatikan masyarakat yang sudah lanjut usia untuk dibantu dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi

Perkembangan e-government di lingkungan Pemerintah sangat dipengaruhi oleh dorongan kemajuan teknologi informasi. Menurut (Hamrun et al., 2020) e-government suatu mekanisme baru antara Pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan, sedangkan menurut (Wahyudi et al., 2022) e-government merupakan sebagai penggunaan teknologi informasi, khususnya internet yang ditujukan untuk memberi layanan publik dengan lebih aman, berorientasi kepada penyelenggara. Pada hasil wawancara yang dilakukan di Kelurahan Kebraon menyampaikan bahwa untuk perkembangan teknologi industri sendiri khususnya pada administrasi kependudukan melalui aplikasi klampid new generation ini belum ada dikarenakan untuk Kelurahan Kebraon hanya menjalankan dan membantu program klampid new generation kepada masyarakat yang ada di Kelurahan Kebraon. Kasi di bidang Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Kebraon menyampaikan dalam berjalannya pengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon juga dibantu oleh teknisi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menyampaikan dan membantu masyarakat dalam pengurusan di ruang pelayanan kantor Kelurahan Kebraon.

Berdasarkan uraian di atas Kelurahan Kebraon dalam menjalankan program klampid new generation ini memang tidak secara langsung berdampak ke perkembangan teknologi industri. Pegawai Kelurahan Kebraon dalam melaksanakan administrasi kependudukan di ruang pelayanan juga dibantu oleh teknisi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya untuk mempermudah pegawai Kelurahan dan membantu memahami klampid new generation ini. Kelurahan Kebraon mengharapkan dengan adanya informasi yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat tentang klampid new generation ini bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan diharapkan masyarakat juga bisa menggunakan secara mandiri.

5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor menentukan keberhasilan pelaksanaan *e-government*. untuk itu perlu meningkatkan sumber daya manusia untuk bisa mendayagunakan dalam penyelenggaraan Pemerintah dengan baik. Berdasarkan wawancara

dari Kelurahan Kebraon menyampaikan bahwa setiap pegawai Kelurahan juga harus memahami teknologi informasi yang sudah berkembang salah satunya pengelolaan administrasi kependudukan melalui aplikasi klampid new generation. Pegawai Kelurahan juga menghimbau kepada masyarakat bahwa masyarakat juga harus memahami teknologi yang sudah berkembang tidak hanya yang diberikan oleh Pemerintah lewat sosialisasi melainkan melalui media sosial yang sudah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Menurut (Made Windu Cahyadi, 2020) sosialisasi adalah memperkenalkan program dan informasi kepada seseorang dan membangun hubungan interaksi antara manusia. Sedangkan menurut (Hamzah & Sholeh, 2021) sosialisasi merupakan sarana menyebarkan dan melestarikan nilai, norma, budaya serta informasi di lingkungan dan memberikan pengetahuan dalam kemajuan pada anggota kelompok atau masyarakat.

Kelurahan Kebraon juga dalam memahami klampid new generation melalui media sosial seperti youtube, dan website yang sudah dibuat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya agar tidak salah juga masyarakat harus memahami penggunaan teknologi dengan menggunakan media sosial. Website dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentang persyaratan dan link youtube tutorial login klampi new generation.

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=pSwO9qXgzuk>  
[https://disdukcapil.surabaya.go.id/featured\\_item\\_category/informasi-pelayanan/](https://disdukcapil.surabaya.go.id/featured_item_category/informasi-pelayanan/)

6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistic dan teratur

Pengembangan E-government perlu direncanakan dan dilaksanakan melalui tahapan realistis dan sasaran yang terukur. Sehingga dapat dipahami dan diikuti oleh semua pihak terutama pada masyarakat. Dalam membantu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online perlunya peran Pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan jelas agar masyarakat dapat mengikuti pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Berdasarkan wawancara pada masyarakat menyampaikan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh Kelurahan Kebraon belum sepenuhnya masyarakat mengikuti sosialisasi tersebut. Masyarakat juga menyampaikan pelayanan malam yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kebraon dengan dibantu oleh RT/RW juga masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengikuti dikarenakan masyarakat dalam pengelolaan administrasi kependudukan melalui klampid new generation ini memilih luring atau datang di kantor Kelurahan Kebraon. Kelurahan Kebraon juga dengan dibantu oleh RT/RW yang ada di Kelurahan Kebraon dan satpam untuk keamanan dalam melaksanakan pelayanan malam setiap hari selasa jam 18.00 - 20.00 WIB. Hal ini bentuk partisipasi masyarakat dalam pengembangan aplikasi tersebut. Menurut Siti Irene Astuti 2009 dalam (M windi setyo, Amin Sujatmiko, 2020) partisipasi adalah melibatkan seorang atau beberapa dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan supaya mendapatkan informasi dengan jelas.

Berdasarkan uraian diatas Kelurahan Kebraon dinilai sudah menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan melalui klampid new generation ini di grup RT/RW. Pelayanan malam yang dilakukan oleh Kelurahan Kebraon dengan dibantu RT/RW dan satpam untuk keamanan kendaraan warga dalam melaksanakan pelayanan malam sudah dilaksanakan dengan baik dan beberapa masyarakat ada yang mengikuti dan juga memilih

datang ke kantor Kelurahan secara luring dikarenakan pengurusan dokumen kependudukan ini harus secara langsung diselesaikan karena kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat Kelurahan Kebraon terutama pada karang taruna yang ada di setiap RW perlu dilakukan untuk bisa memahami kemajuan teknologi informasi dan pentingnya administrasi kependudukan dan membantu pegawai dan RT/RW dalam melaksanakan pelayanan malam.

## **Penutup**

### **Simpulan**

Dari hasil pengkajian dan pembahasan yang diuraikan diatas mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi klampid new generation (KNG) yang diterapkan di kantor Kelurahan Kebraon Kota Surabaya dapat disimpulkan berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan E-Government, sebagai berikut:

1. Mengembangkan Sistem Pelayanan Yang Andal Dan Terpercaya Serta Terjangkau Oleh Masyarakat, pada indikator ini dapat diketahui pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi klampid new generation (KNG) yang diberikan oleh Kelurahan Kebraon dinilai masih belum dapat berjalan dengan baik dikarenakan sarana dan prasarana pendukung seperti print dan komputer masih dinilai kurang yang menyebabkan masyarakat harus bergantian dalam pelayanan di kantor Kelurahan.
2. Menata Sistem Manajemen Dan Proses Kerja Pemerintah Dan Pemerintah Daerah Otonom Secara Holistik, pada indikator ini dapat disimpulkan pelayanan administrasi kependudukan melalui klampid new generation yang dilakukan Kelurahan Kebraon kepada masyarakat yang melakukan pengurusan kependudukan secara luring di kantor Kelurahan, dalam menyampaikan persyaratan dan langkah-langkah pengurusan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Kelurahan Kebraon. Pengurusan administrasi kependudukan membutuhkan proses 1-2 hari jam kerja, proses kependudukan ini bisa sangat lama jika persyaratan pengurusan masih belum terpenuhi, paling lama pengurusan administrasi kependudukan bisa sampai 3-4 hari jam kerja yang dikarenakan persyaratan belum terpenuhi atau data kependudukan belum ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Memanfaatkan Teknologi Informasi Secara Optimal, pada indikator Kelurahan Kebraon sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik dengan menjelaskan kepada masyarakat bahwa pengurusan administrasi kependudukan melalui klampid new generation bisa secara langsung melakukan pengecekan proses perjalanan dokumen yang sedang dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan barcode yang di scan pada handphone. Serta teknis pegawai Kelurahan memperhatikan masyarakat yang sudah lanjut usia yang masih belum sepenuhnya mengetahui alur pengurusan administrasi kependudukan atau e-kitir.
4. Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha Dan Mengembangkan Industri Telekomunikasi Dan Teknologi Informasi, pada indikator ini Kelurahan Kebraon juga dibantu oleh teknisi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon. Selain itu, informasi yang didapatkan oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan secara luring di kantor Kelurahan dari pemberdayaan kesejahteraan keluarga (PKK) yang membantu masyarakat untuk memahami informasi yang kurang tersampaikan.

5. Mengembangkan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Baik Pada Pemerintah Maupun Pemerintah Daerah Otonom, Disertai Dengan Meningkatkan *E-Literacy* Masyarakat, pada indikator ini pegawai Kebraon dalam melaksanakan administrasi kependudukan di ruang pelayanan juga menyampaikan kepada masyarakat untuk bisa saling memahami dalam penggunaan teknologi informasi khususnya pada administrasi kependudukan melalui klampid new generation.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur, pada indikator ini Kelurahan Kebraon dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui klampid new generation (KNG) selain dilakukan di kantor Kelurahan Kebraon juga dilaksanakan di balai RW yang diadakan setiap malam Selasa pukul 18.00-20.00 WIB. Pelayanan malam ini dibantu oleh RT/RW dalam menyiapkan tempat dan satpam untuk pengamanan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Pelayanan malam ini dihimbaungkan kepada masyarakat melalui Grup RT/RW agar bisa mengetahui lokasi balai yang akan melaksanakan pelayanan malam.

### **Saran**

Berdasarkan rangkuman diatas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui klampid new generation (KNG) di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya, saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Disarankan untuk pegawai Kelurahan lebih memahami lagi untuk penggunaan klampid new generation (KNG) dengan memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang seperti handphone dan laptop untuk meningkatkan pelayanan kependudukan di Kelurahan Kebraon agar masyarakat yang melakukan pelayanan secara efisien.
2. Diharapkan kelurahan Kebraon bisa meningkatkan sosialisasi tentang penggunaan dan persyaratan administrasi kependudukan melalui aplikasi klampid new generation kepada masyarakat seperti seminggu 2x agar masyarakat memahami akan pengurusan dokumen kependudukan secara mandiri.
3. Diharapkan untuk Kelurahan Kebraon dalam melakukan pelayanan malam yang diadakan setiap hari Selasa pukul 18.00-20.00 WIB selain dibantu oleh RW dalam menyiapkan pelaksanaan di balai RW juga harus melibatkan karang taruna di setiap RW yang ada di Kelurahan Kebraon, agar partisipasi masyarakat ini bisa menyeluruh dan juga karang taruna ini sebagai regenerasi untuk membantu dan mengetahui bahwa pelayanan kependudukan juga sudah menggunakan klampid new generation (KNG) dalam pengurusannya.
4. Diharapkan petugas Kelurahan dalam menjelaskan secara langsung khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan melalui klampid new generation (KNG) ini untuk lebih extra dan memperhatikan masyarakat yang sudah lanjut usia dengan memberi penjelasan secara perlahan agar bisa dimengerti serta mendampingi hingga pengurusan selesai.
5. Disarankan untuk Kelurahan Kebraon dalam meningkatkan pemahaman serta partisipasi masyarakat untuk bisa melakukan pengurusan secara luring maupun sosialisasi bisa menggunakan pendataan yang jelas dan kompleks untuk bisa memberikan informasi kepada masyarakat dalam hal persyaratan dalam melakukan pengurusan dokumen

kependudukan secara luring. Dengan adanya linktree ini juga pegawai bisa mencantumkan media sosial seperti youtube dan website tentang tata cara penggunaan dan persyaratan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

### Referensi

- Aprianto, R. (2018). Pengembangan Aplikasi Web Mobile Penjadwalan Tugas Aparatur Desa Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat. *Jtksi*, 01(03), 81–86.
- Dana, P., Di, D., Sewurejo, D., Wardani, M. K., Fauzi, A. S., Ekonomi, F., & Surakarta, I. (2018). Analisis Penerapan Good Corporate Governance dalam Pengelolaan Dana Desa Di Desa Sewurejo Karanganyar, *II*(43), 108–127.
- Fanani, M. I., Sigit, N. C., & W, K. E. (2020). Strategi penegakan e-tilang di Kota Surabaya. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*, 1(3), 11–18.
- Hamrun, H., Harakan, A., Prianto, A. L., & Khaerah, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan E-Government
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48.
- Kaledi, Stefanus, Dewanti Dewanti, and Y. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kota Yogyakarta. *Paradigma*.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Made Windu Cahyadi, I. ketu R. A. (2020). Pengembangan media sosialisasi disiplin lalu lintas unit dikyasa dengan animasi motion graphic dan konsep art animasi
- Ristiani, I. Y., Manajemen, K., Mal, D., & Publik, P. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, *X*(2), 165–178.
- Siregar, Z., & Marpaung, T. B. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Dalam Pembelajaran di Sekolah. *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology)*, 3(1), 61–69.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Sugiyono). Bandung: 2019 Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wahyudi, A. A., Firdausy, B. M., & Sari, N. R. (2022). Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*.