



Implementasi Inovasi Klampid New Generation Guna Meningkatkan Masyarakat Taat Administrasi Kependudukan Di Wilayah Kelurahan Putat Jaya

Silvia Kurnia Illahi¹, Marseto², Riko Setya Wijaya³

¹Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

²Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Abstract

Received: 08 Oktober 2024
Revised : 14 Oktober 2024
Accepted: 20 Oktober 2024

Assistance with population administration services is the result of the implementation of the Student Internship and Certified Independent Study (MSIB) program of the Population and Civil Registration Service of the City of Surabaya. KNG is a public service based on digital innovation from the Surabaya City Population and Civil Registration Service, where on the website there are population administration services starting from births, deaths, moving in, moving out, etc. The purpose of the KNG is to follow the use of information technology and communications related to digitalization and speed up public services in digital form and provide security for population data. With this activity, it is hoped that the level of knowledge and mastery of the community in the Putat Jaya Subdistrict area regarding Klampid New Generation (KNG) service innovation will increase and its implementation can run optimally to support the public service process in Putat Jaya Subdistrict.

Keywords: Implementation, Klampid New Generation, Public Services

(*) Corresponding Author: 21011010158@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: Illahi, S. K., Marseto, & Wijaya, R. S. (2024). Implementasi Inovasi Klampid New Generation Guna Meningkatkan Masyarakat Taat Administrasi Kependudukan Di Wilayah Kelurahan Putat Jaya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14483560>

PENDAHULUAN

Pesatnya Kota Surabaya dari waktu ke waktu, baik dari aspek pertumbuhan penduduk, pertumbuhan ekonomi, dinamika sosial, budaya dan politik yang sangat tinggi, serta jumlah, kualifikasi dan potensi pegawai pemerintahan, menuntut data kependudukan yang akurat untuk kelancaran dan keberhasilan serta ketepatan dalam program pembangunan selanjutnya (Wiryanto n.d.). Hal ini menuntut Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk lebih tanggap dan inovatif terhadap perubahan guna memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Sehingga penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi media untuk memoderasi hubungan antara kepuasan warga negara dengan pemerintah melalui akses pelayanan publik (Ulfa and Rodiyah 2021). Untuk itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam menghadapi perubahan tentunya dibutuhkan adaptasi baik secara internal maupun eksternal.

Ketika sutau inovasi berjalan maka akan dihadapkan keadaan yang berbeda dari sebelumnya. Maka inovasi tersebut membutuhkan penyesuaian terhadap perubahan keadaan yang ada sehingga fungsi dan tujuan inovasi tersebut dapat berjalan searah. Dispendukcapil Kota Surabaya memperkenalkan inovasi pelayanan digital yang memberikan kemudahan akses bagi warga untuk mengurus

administrasi kependudukan melalui *Aplikasi Klampid New Generation (KNG)* yang dapat diakses secara mandiri tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan dan kantor Dinkes Kota Surabaya. Untuk mencapai target pendataan penduduk, dalam pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melibatkan pihak perguruan tinggi melalui program Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB).

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) dengan menggandeng mahasiswa yang disebar di seluruh kelurahan di Kota Surabaya untuk membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan cara terjun langsung sebagai bentuk pengabdian masyarakat. Menurut Hatu (2010), pendampingan merupakan strategi pilihan dalam alternatif. Munculnya konsep alternatif dalam wacana pembangunan sebagai reaksi atas kelemahan model pembangunan konvensional (pro pertumbuhan ekonomi) dalam mengatasi masalah kemiskinan, mempertahankan kelestarian lingkungan dan memecahkan berbagai masalah sosial memeras masyarakat.

Pendampingan sosial memiliki peran sangat penting dalam menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks pemberdayaan masyarakat, peran pendamping masyarakat seringkali diwujudkan sebagai pemecah masalah. Program tersebut biasanya diwujudkan dalam bentuk partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan program. Dengan adanya kegiatan magang ini pada bagian pendamping layanan administrasi kependudukan diharapkan dapat melatih komunikasi mahasiswa, kerja sama tim mahasiswa, mampu berpikir kritis dan mampu mencari solusi dalam menghadapi kesulitan selama berada di lapangan, serta menambah wawasan mengenai Kalimasada.

METODE PELAKSANAAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan suatu kejadian maupun peristiwa yang terjadi secara langsung di lapangan. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung dari lapangan berupa hasil observasi, wawancara, dan data maupun dokumentasi dari lokasi penelitian. Sementara data sekunder didapatkan dari artikel jurnal maupun referensi-referensi lainnya.

Lokasi pelaksanaan penelitian ini berfokus pada salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya yaitu Kelurahan Putat Jaya. Pada pelaksanaan kegiatan di mulai dengan mendatangi langsung Kantor kelurahan Putat Jaya. Kemudian melihat dan praktik bagaimana proses implementasi website *Klampid New Generation (KNG)* di Kantor Kelurahan Putat Jaya. Lebih lanjut, kegiatan magang peneliti yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Putat Jaya dan di Balai RW di wilayah Kelurahan Putat Jaya sehingga dalam setiap harinya peneliti dapat melakukan observasi maupun wawancara secara langsung kepada masyarakat yang melakukan permohonan di Kantor Kelurahan Putat Jaya guna mengetahui hasil dari implementasi adanya inovasi Klampid New Generation (KNG) yang

sudah diterapkan sebagai inovasi layanan publik di Kota Surabaya sekaligus guna menunjang pelayanan publik masyarakat Kelurahan Putat Jaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan praktik magang yang dilaksanakan penulis di Kantor Kelurahan Putat Jaya selama 4 bulan terhitung Bulan September hingga Bulan Desember 2023, penulis berada di posisi Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan terjun langsung menggerakkan program Kalimasada. Sebelum menggerakkan program Kalimasada di Balai-balai RW di wilayah Kelurahan Putat Jaya, pertama penulis ditempatkan di Kantor Kelurahan Putat Jaya untuk membantu warga dalam pengurusan dokumen kependudukannya. Selain itu penulis juga memandu warga untuk dapat mengakses website *Klampid New Generation* untuk melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara mandiri. Selama 1 bulan penulis di tempatkan di Kantor Kelurahan Putat Jaya, kemudian penulis di terjunkan di balai RW untuk membantu warga yang membutuhkan bantuan administrasi kependudukan. Pada saat itu penulis memilih 5 RT di Balai RW 08 sebagai target Kalimasada diantaranya RT 02, RT 04, RT 05, RT 08, dan RT 10. Tak hanya bertempat di Balai RW 08 saja, melainkan penulis juga melakukan survey ke rumah-rumah warga yang menjadi target Kalimasada.

Program Kalimasada ini tidak hanya melibatkan pihak petugas adminduk dan ketua RT saja, melainkan peran serta masyarakat gotong royong dalam rangka menciptakan kawasan lingkungan sadar administrasi kependudukan. Penulis juga melakukan sosialisasi rutin jemput bola dengan keliling ke rumah-rumah warga yang masuk ke daftar target Kalimasada. Berbekal data yang di dapat dari akun Kalimasada dari setiap Ketua RT di wilayah Kelurahan Putat Jaya, penulis juga keliling ke rumah-rumah warga didampingi oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) dan Ketua RT setempat.

Setelah membantu pelayanan administrasi kependudukan kepada warga, penulis melakukan observasi, wawancara dan pencatatan data terhadap kondisi yang di hadapi warga. Setelah dilakukan kegiatan tersebut, ditemukan beberapa kendala seperti belum terjangkauanya pelayanan administrasi publik sehingga masih banyak masyarakat yang memiliki kelengkapan administrasi kependudukan yang sesuai, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan digital yang telah disediakan pemerintah, dan kurangnya pendampingan petugas adminduk untuk membantu layanan kepada masyarakat.



Gambar 1 Pendampingan Layanan Di Kelurahan Putat Jaya
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023

Strategi pendampingan layanan di Kantor kelurahan Putat Jaya, komunikasi yang baik dalam implementasi penggunaan website *Klampid New Generation (KNG)* akan memberikan kemudahan dalam proses pengimplementasian suatu kebijakan dan menjadi salah satu bagian terpenting. Melalui komunikasi yang dilakukan secara efektif akan membantu menyampaikan suatu tujuan maupun sasaran sebuah kebijakan atau inovasi. Komunikasi dimulai dari adanya beberapa intruksi terkait website Klampid New Generation dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang dibantu oleh kelurahan maupun kecamatan, kemudian dalam implementasiannya komunikasi dikembangkan oleh tiap instansi dengan cara maupun upayanya agar dapat menarik perhatian masyarakat untuk melakukan pengajuan administrasi kependudukan secara mandiri namun tetap saja harus memerhatikan faktor lainnya seperti kesadaran dan kephahaman masyarakat mengenai manfaat dari adanya inovasi layanan publik berbasis digital. Pendampingan layanan di Kelurahan Putat Jaya dari hari Senin-Kamis pukul 7.30-16.00 WIB, hari Jumat pukul 07.30-15.00 WIB, dan di hari Sabtu pukul 09.00-14.00 WIB.



Gambar 2 Pendampingan Layanan Di Balai RW 08 Kelurahan Putat Jaya

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023

Strategi dilakukan selanjutnya yakni dengan cara melakukan pendampingan layanan di Balai RW di wilayah Kelurahan Putat Jaya setiap hari Selasa pukul 18.00-20.00 WIB. Selain itu, memandu ketua RT di wilayah setempat untuk mengakses website *Klamped New Generation (KNG)* mulai dari cara registrasi akun KNG hingga alur pengajuan serta cara melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Lebih lanjut, ada beberapa petugas adminduk dari Kelurahan yang ditugaskan untuk melakukan pelayanan di Setiap Balai RW di wilayah Kelurahan Putat Jaya dari hari Senin hingga hari Jumat, pukul 09.00-16.00 WIB.

Strategi pelaksanaan pendampingan layanan di Balai RW, membantu warga dalam administrasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan, memandu warga untuk dapat melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara mandiri melalui KNG dengan arahan penulis sehingga diharapkan dapat membuat pelayanan adminduk semakin mudah, cepat, efektif, dan efisien. Penulis juga membuat inovasi berupa *e-modul* yang berisikan alur dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan guna mempermudah masyarakat dan juga penulis untuk melengkapi administrasi kependudukan. *E-modul* persyaratan adminduk ini dapat di akses di Handphone yang dibagikan melalui tautan whatsapp admin *customer service* kantor kelurahan.



Gambar 3 Inovasi E-Modul Persyaratan Adminduk penunjang pelaksanaan Program Pendampingan

Adapun alat yang digunakan pada saat pendampingan layanan ini adalah komputer untuk petugas adminduk, handphone petugas adminduk untuk membantu proses pengajuan jika kamera pada komputer mengalami kendala, dan handphone masing-masing warga yang ingin melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara mandiri. Selain itu, dalam program Kalimasada, tugas administrasi kependudukan juga diserahkan kepada individu yang paling dekat dengan masyarakat seperti Ketua RT yang dibekali pemahaman mengenai penggunaan website KNG. Meskipun tidak semua bentuk layanan disediakan, tetapi program Kalimasada juga berperan penting bagi masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan atau Kantor Dispendukcapil.

PENUTUP

Bagi pengguna, kehadiran inovasi layanan *Klampid New Generation (KNG)* memberikan kemudahan dalam proses administrasi kependudukan. Selain itu dampak positif yang dirasakan masyarakat dari adanya inovasi digital ini, memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu datang di Kantor Kelurahan ataupun Kantor Dispendukcapil. Sehingga masyarakat dapat memanfaatkan inovasi yang ada atau Pemerintah Kota Surabaya dapat membuat aturan baru seperti kewajiban bagi masyarakat agar mengurus dokumen kependudukannya secara mandiri bagi dokumen yang dapat diurus tanpa bantuan petugas adminduk, kecuali jika masyarakat tersebut benar-benar tidak mengetahui mengenai pemanfaatan teknologi. Alasan dari kewajiban tersebut agar adanya inovasi *Klampid New Generation* benar-benar bermanfaat dan terimplementasikan sesuai dengan sasaran serta supaya masyarakat dapat merasakan kemudahan mengajukan permohonan secara mandiri dan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan yang bermasalah sehingga terciptalah kawasan lingkungan masyarakat yang taat administrasi kependudukan.

REFERENSI

- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31.
- Hatu, R. A. (2010). Pemberdayaan dan Pendampingan Sosial dalam Masyarakat (Suatu Kajian Teoritis). *Inovasi*, 7(4), 240-254.
- Ulfa, Chilmia Rochmawati Maria, and Isnaini Rodiyah. 2021. "Population Administration Service Innovation Through Kenduren Mas Program (Kendaraan Urus Rembuk Masyarakat) Pasuruan Regency." *Indonesian Journal of Public Policy Review* 15. doi: 10.21070/ijppr.v15i0.1137.
- Wiryanto, Wisber. n.d. "(PERKEMBANGAN TIPOLOGI INOVASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN JASA DI INDONESIA)." 18(1).
- Zafira, S. A., & Hertati, D. (2023). Pendamping Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis Digital. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 144-152.