

Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Genting Kalianak Kota Surabaya

Implementation Of Population Administration Service Activities Through The Klampid New Generation Application In Genting Kalianak Village Surabaya City

Adinda Prameiswary¹, Tukiman Tukiman²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Kec. Gunung Anyar, Kota Surabaya

Korespondensi penulis: adindaprameswari257@gmail.com

Article History:

Received: 25 Mei 2023

Revised: 30 Juni 2023

Accepted: 08 Juli 2023

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

Abstract: *The Surabaya City Population and Civil Registry Office partners with the Ministry of Education, Culture, Research and Technology in the MSIB Batch 4 program. This activity is designed for students who want to assist the Surabaya City Government in providing Population Administration services at the Population and Civil Registration Service, by going directly as a form of service to public. In MSIB activities with the Surabaya City Population and Civil Registration Service, students participate in the population administration service process through the Klampid New Generation Application. During the internship, students get 1 KNG account to help sub-district staff process population administration requests for residents of Genting Kalianak. Through this MSIB program, the author as an apprentice student hopes to be able to show a real contribution to his work in socializing the Kalimasada program to the Genting Kalianak sub-district community to create an orderly population administration society.*

Abstrak.

Dispendukcapil Kota Surabaya bermitra dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dalam program MSIB Batch 4. Kegiatan ini disusun bagi mahasiswa yang ingin membantu Pemerintahan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dalam kegiatan MSIB dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mahasiswa ikut serta dalam proses Pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Klampid New Generation. Selama magang berlangsung, mahasiswa memperoleh 1 akun KNG untuk membantu staf kelurahan memproses permohonan administrasi kependudukan warga genting kalianak. Melalui program MSIB ini penulis sebagai mahasiswa magang berharap dapat menunjukkan kontribusi kerjanya

* Adinda Prameiswary, adindaprameswari257@gmail.com

secara nyata dalam menyosialisasikan program kalimasada kepada masyarakat kelurahan genting kalianak untuk mewujudkan masyarakat tertib administrasi kependudukan.

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

LATAR BELAKANG

Perkembangan globalisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat Indonesia saat ini. Seiring dengan hadirnya globalisasi di tengah-tengah masyarakat tersebut diikuti pula dengan perkembangan di bidang teknologi yang semakin pesat. Pesatnya perkembangan teknologi dan arus globalisasi, menjadikan masyarakat Indonesia semakin mudah dalam memperoleh berbagai macam informasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan perangkat daerah pemerintah Kota Surabaya yang melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi Kependudukan merupakan hak dan kewajiban yang dimiliki warga Indonesia.

Masyarakat diwajibkan untuk selalu melaporkan dan mencatatkan setiap peristiwa kependudukan yang dialami. Pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya berkembang dengan cukup pesat dan tahun ke tahun, pertumbuhan ekonomi tersebut berbanding lurus dengan pertumbuhan penduduk di Kota Surabaya, sehingga kebutuhan akan dokumen administrasi kependudukan menjadi semakin meningkat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan diperlukan tata kelola yang baik serta inovasi berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah menerapkan digitalisasi layanan dokumen administrasi kependudukan yang harus dimanfaatkan dengan optimal, supaya pemenuhan kebutuhan akan dokumen administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik.

Dipendukcapil Kota Surabaya bermitra dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dalam program MSIB Batch 4. Kegiatan ini disusun bagi mahasiswa yang ingin membantu Pemerintahan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dengan kegiatan magang ini pada bagian pendamping layanan administrasi kependudukan memiliki tujuan untuk melatih komunikasi mahasiswa, kerja sama tim mahasiswa dalam bekerja, berpikir kritis atau mampu mencari solusi dalam menghadapi kesulitan selama berada di lapangan kerja, dan menambah pengetahuan mahasiswa terkait pelayanan kalimasada.

Program ini didesain untuk menyediakan dukungan sistem pembelajaran yang sistem pembelajaran yang berbasis permasalahan nyata bagi tenaga muda melalui kegiatan magang. Dengan bergabung dalam program ini, Mahasiswa akan mendapatkan kesempatan untuk belajar menganalisis kondisi lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dan belajar memberikan pelayanan terbaik bagi warga, serta terlibat dalam pengembangan penerapan Dukcapil 4.0 (based on Industri 4.0) dalam inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan dengan dukungan sistem pembelajaran yang dirancang selama program magang berlangsung.

Dalam kegiatan MSIB dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mahasiswa ikut serta dalam proses Pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Klampid New Generation. Selama magang berlangsung, mahasiswa memperoleh 1 akun KNG untuk membantu staf kelurahan memproses permohonan administrasi kependudukan warga genting kalianak. Melalui program MSIB ini penulis sebagai mahasiswa magang berharap dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam menyosialisasikan program kalimasada kepada masyarakat kelurahan genting kalianak untuk mewujudkan masyarakat tertib administrasi kependudukan.

METODE

Pelaksanaan magang di bagian Administrasi Kependudukan dilaksanakan pada tanggal 16 Februari – 30 Juni 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan penempatan di Kelurahan Genting Kalianak. Strategi atau metode yang digunakan untuk mewujudkan masyarakat yang tertib adminduk ini ialah observasi langsung di lapangan, sosialisasi, wawancara serta studi dokumen untuk melengkapi data yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Genting Kalianak, penulis setiap harinya mulai hari Senin-Jumat diterjunkan di Balai RW 02 Kelurahan Genting Kalianak bersama 2 staf kelurahan, 1 Kader Surabaya Hebat, dan 1 Tenaga Perbantuan Dispusip Kota Surabaya untuk melayani warga yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan.

Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Klampid New Generation

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dengan tugas meliputi perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan urusan pemerintah serta pelayanan publik, dan pengelolaan ketatausahaan dinas. Padatnya jumlah penduduk di Kota Surabaya mendorong Pemerintah Kota Surabaya melalui Dispendukcapil Kota Surabaya ini untuk meluncurkan inovasi-inovasi yang dapat mempermudah segala bentuk dokumen permohonan penduduk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi untuk menjalankan tugasnya pada pelayanan urusan pemerintahan serta pelayanan publik, Dispendukcapil Kota Surabaya menciptakan inovasi Klampid New Generation (KNG).

Penulis selama magang berlangsung membantu Pemerintahan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dalam program magang ini, penulis berperan sebagai petugas pembantu registrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ditempatkan di Kelurahan Genting Kalianak, membantu penataan fisik dokumen pendukung permohonan layanan kependudukan yang telah di ajukan melalui KNG (Klampid New Generation) oleh petugas registrasi/pembantu petugas registrasi.

Penulis juga membantu melayani warga yang datang ke kelurahan yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Cetak Ulang KK, Pengajuan KTP-el, Perubahan Biodata, Pindah Datang, dan Pindah Keluar. Warga datang membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan, lalu petugas membantu untuk mengajukan ke aplikasi KNG (Klampid New Generation) sesuai dengan instruksi, kemudian warga akan diberikan e-kitir sebagai bukti pengajuan yang nantinya digunakan warga untuk pengambilan dokumen yang sudah jadi. Dengan tujuan kegiatan mahasiswa dalam program ini dapat memaksimalkan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) melalui aplikasi atau layanan KNG (Klampid New Generation).

Tentang Aplikasi Klampid New Generation

Aplikasi atau portal KLAMPID New Generation diciptakan untuk tujuan digitalisasi sesuai dengan prinsip E-Government dalam mewujudkan Surabaya Smart City, serta tujuan utamanya yaitu sebagai alat untuk mempermudah proses pelayanan khususnya pelayanan

administrasi kependudukan. Aplikasi ini merupakan inovasi dari Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memecahkan masalah antrean pemohon adminduk yang selama ini terpusat di Kantor Kecamatan saja. Dengan adanya Aplikasi KNG ini diharapkan akan memangkas waktu antrean sehingga akan tercapainya Masyarakat yang sadar akan pentingnya dokumen kependudukan. Berikut ini adalah jenis layanan yang terdapat dalam Aplikasi KNG:

Tabel 1.1 Jenis Layanan Kependudukan dalam Klampid New Generation

No.	Layanan	Jenis Layanan
1	KTP-el	<ul style="list-style-type: none"> - Perekaman KTP-el - Permohonan cetak ulang KTP-el karena hilang - Permohonan cetak ulang KTP-el karena perubahan elemen data - Permohonan KTP-el Rusak
2	Kartu Identitas Anak (KIA)	<ul style="list-style-type: none"> - KIA (Usia 0-5 Tahun) - KIA (Usia 5-16 Tahun)
3	Cetak Ulang Kartu Keluarga	<ul style="list-style-type: none"> - Cetak Ulang KK Karena Hilang/Rusak
4	Perubahan Biodata	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan Biodata Nama/Tempat Lahir/Tanggal Lahir>Nama Orang Tua/Jenis Kelamin - Perubahan Biodata Pendidikan - Perubahan Biodata Pekerjaan - Perubahan Biodata Agama - Perubahan Biodata Status Perkawinan - Perubahan Biodata Gelar
5	Pindah Penduduk	<ul style="list-style-type: none"> - Pecah KK - Pindah Datang - Pindah Dalam Kota - Pindah Keluar

Prosedur Aktivasi Akun Klampid New Generation

Dengan adanya aplikasi KNG (Klampid New Generation) masyarakat dapat mengajukan permohonan pengajuan dokumen kependudukan secara pribadi maupun di Kelurahan. Untuk mengajukan permohonan, masyarakat diharuskan mendaftarkan akun pribadi terlebih dahulu (jika pengajuan mandiri). Berikut ini cara mendaftarkan diri untuk mendapatkan akun Klampid Surabaya, yaitu :

1. Buka laman
<https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>
2. Klik “Login Warga”
3. Klik “Daftar”
4. Isi data seperti NIK, nama lengkap, username, email, nomor ponsel, dan password
5. Centang pernyataan dan CAPTCHA
6. Klik “Daftar” Jika warga sudah berhasil mendaftarkan akun, lalu diarahkan ke laman log in dengan menggunakan username dan password yang diisikan sebelumnya.

Sebelum dapat mengurus data kependudukan melalui Klampid Surabaya, pemohon harus melakukan verifikasi akun. Adapun verifikasi akun dilakukan dengan mengunggah foto KTP dan swafoto dengan membawa KTP. Verifikasi akun ini memakan waktu hingga 1x24 jam. Setelah itu, warga bisa mulai mengajukan berbagai layanan umum, pemutakhiran data penduduk, dan pencatatan sipil di aplikasi KNG. Setelah warga mengajukan permohonan di KNG, mereka akan mendapatkan e-kitir sebagai bukti pengajuan.

Pelaksanaan Sosialisasi Terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan

Guna membantu mengoptimalkan pengimplementasian aplikasi KNG agar kawasan sadar lingkungan administrasi kependudukan di Kelurahan Genting Kalianak semakin meningkat serta aplikasi inovasi yang bermanfaat ini dapat mencapai tujuannya secara maksimal, maka upaya yang menurut penulis harus dilakukan yaitu untuk membantu memperbanyak memberikan pemahaman serta membantu pengoptimalan implementasi penggunaan aplikasi Klampid New Generation kepada masyarakat Kelurahan Genting Kalianak. Adapun kegiatan penulis dalam upaya pengoptimalan ini adalah sebagai berikut:

1. Pertama adalah program “Ngantor Balai RW”, diikuti oleh seluruh staff dan pegawai kelurahan yang telah di bagi di tiap-tiap balai RW Kelurahan Genting Kalianak, yang mana dilaksanakan pada setiap hari Senin-Jumat pada pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB. Selain untuk menyapa dan mempererat hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat program ini juga berisi kegiatan terkait pengurusan atau konsultasi terkait dokumen adminduk. Selain itu juga warga dapat juga mengurus dan berkonsultasi terkait bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat dalam lingkup Kelurahan.

Gambar 4. 1 Kegiatan Pelayanan Adminduk di Balai RW 02



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

2. Kedua adalah program “Pelangi (Pelayanan Bengi)” yang mana kegiatan tersebut sama halnya dengan program yang pertama, namun yang membedakan hanyalah di setiap minggunya hanya bergantian acak terkait dengan lokasi balai RW yang akan dipakai dengan acara sosialisasi ini, kegiatan ini dilaksanakan pada setiap hari selasa pada pukul 18:00 WIB – 21.00 WIB.

Gambar 4. 2 Kegiatan Pelayanan Bengi di Balai RW 03

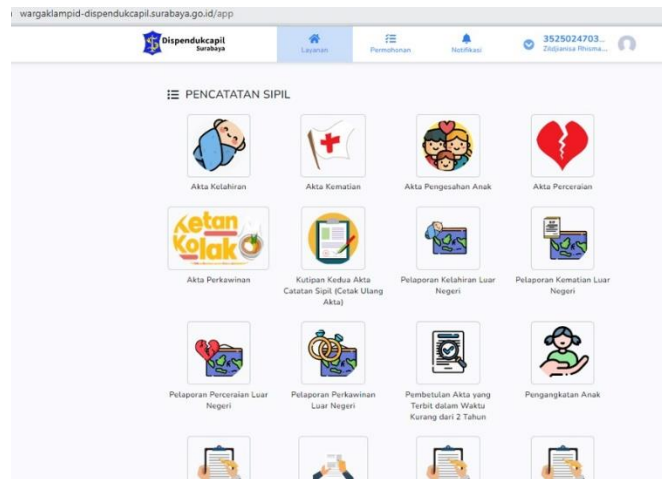


Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

3. Penulis juga membantu melayani warga yang datang ke kelurahan yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Cetak Ulang KK, Pengajuan KTP-el, Perubahan Biodata, Pindah Datang, dan Pindah Keluar. Warga datang membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan, lalu petugas membantu untuk mengajukan ke aplikasi KNG (Klampid New Generation) sesuai

dengan instruksi, kemudian warga akan diberikan e-kitir sebagai bukti pengajuan yang nantinya digunakan warga untuk pengambilan dokumen yang sudah jadi.

Gambar 4.3 Beranda Aplikasi Klampid New Generation



Sumber: Dokumentasi Klampid New Generation

4. Melakukan pelayanan jemput bola ke rumah warga yang ingin dokumen kependudukannya diperbarui. Pelayanan jemput bola ini dilaksanakan penulis setiap hari Kamis tiap minggunya. Hasilnya ialah antusiasme warga meningkat untuk memperbarui dokumen kependudukannya karena petugas langsung datang ke rumah sehingga tidak perlu datang ke Balai RW. Dari hal ini dapat dilihat bahwa sebenarnya warga ingin memperbarui dokumen kependudukannya namun terhalang rasa malas untuk melakukan perjalanan ke Balai RW.

Gambar 4.4 Kegiatan Door to door pelayanan Kalimasada di rumah warga



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

5. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon pelayanan yang kurang mengetahui mengenai penggunaan teknologi namun dengan tetap memberikan arahan agar masyarakat tersebut sedikit demi sedikit dapat mengetahui penggunaannya atau paling tidak mengerti apa sebenarnya aplikasi KNG ini.

Dengan terus memberikan pengarahan kepada masyarakat yang melakukan permohonan maka perlahan-lahan tingkat rasa ingin tahu masyarakat Kelurahan Genting Kalianak tentang bagaimana menggunakan atau memanfaatkan aplikasi Klampid New Generation ini untuk keperluan administrasi kependudukan yang dibutuhkannya juga akan semakin meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Selama Pelaksanaan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Genting Kalianak, Kota Surabaya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a) Sosialisasi Pelayanan Adminduk menjadi langkah yang ditempuh oleh Kelurahan Genting Kalianak dibantu dengan mahasiswa magang untuk memberikan edukasi, informasi kepada beberapa pihak terkait pentingnya memutakhirkan dokumen kependudukan;
- b) Dalam membantu proses pelaksanaan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation, mahasiswa ikut serta dalam setiap kegiatan pelayanan adminduk di Balai RW 02 Kelurahan Genting Kalianak bersama dengan Staf Kelurahan Genting Kalianak dan Kader Surabaya Hebat;
- c) Hambatan yang dialami oleh mahasiswa selama membantuproses pelaksanaan pelayanan adminduk melalui KNG ini ialah operator salah mengisi bio data yang diminta oleh aplikasi sehingga pengajuan layanan ditolak atau gagal, dan harus mengulang semuanya dari awal, warga kurang paham bagaimana penggunaan aplikasi KNG.
- d) Perlu adanya sosialisasi yang harus dilakukan agar masyarakat luas mau mengupdate data kependudukannya sesuai dengan prosedur, kegiatan sosialisasi dapat dilakukan dengan menggunakan media sosial, youtube Kelurahan Genting Kalianak agarbisa diakses oleh masyarakat luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa peneliti haturkan karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya penulis telah berhasil menyelesaikan Artikel Pengabdian Masyarakat. Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dari berbagai

pihak, penyusunan Artikel ini tidak akan pernah terwujud. Maka pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan dukungan berupa doa, semangat dan perhatian serta kasih sayang yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis hingga saat ini
2. Ibu Susi Hardjati selaku Kaprodi Administrasi Publik
3. Bapak Tukiman selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran, serta memberikan petunjuk dalam penulisan Artikel.
4. Bapak Buang Eka Bachtiar selaku Lurah Genting Kalianak
5. Seluruh staf pegawai Kelurahan Genting Kalianak yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi maupun birokrasi.

DAFTAR REFERENSI

- Apriandi, I. (2017). *Implementasi Qanun Nomor 11 Tahun Tahun 2002 Tentang Syariat Islam di Kota Langsa*. Implementasi Kebijakan; Sosialisasi; Kepatuhan Masyarakat, 11–35.
- B. K. (2020). *Kecamatan Asem Rowo Dalam Angka 2020*.
- Djup. (2022). *Pemkot Surabaya Luncurkan Aplikasi Klampid New Generation*. Media Kabarjagad. <https://www.kabarjagad.id/metropolis/pemkot-surabaya-luncurkan-aplikasi-klampid-new-generation/>
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fayyadh, M. H. (2021). *Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid 19: Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya)
- Octaviani, Mita. (2022). *Pelayanan Kepada Warga Medokan Semampir dalam Proses Pengambilan E-KTP di Kelurahan Medokan Semampir Surabaya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya*. 2022. Surabaya.
- Saraswati, M. (2018). *Be Smart Ilmu Pengetahuan Sosial*. Grafindo Media Pratama, 15.
- Setiawan, A. B. (2014). *1 Skripsi Evaluasi Kepuasan Pengguna.....* Arya Bayu Setiawan. 1–5.
- Sholahuddin, M. (2022). *Dengan Aplikasi Klampid, Urus Administrasi Kependudukan Tak Lagi Ribet*. Jawa Pos. Surabaya,
- Surabaya, D. K. (2022). *Klampid New Generation*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/>
- Undang-undang. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan*. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, 1–104. [sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIIL_NEGARA_\(ASN\).pdf%5Cn](http://sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn).