

---

## Implementasi *Klampid New Generation* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya

Alvianty Diana Putri<sup>1</sup>, Muhammad Roisul Basyar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: [dianputri075@gmail.com](mailto:dianputri075@gmail.com)<sup>1</sup>, [roisulbasyar@untag-sby.ac.id](mailto:roisulbasyar@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>

---

### Article History:

Received: 10 Januari 2023

Revised: 28 Januari 2023

Accepted: 29 Januari 2023

**Keywords:** *E-Government, Pelayanan Publik, Klampid New Generation, Administrasi Kependudukan*

**Abstract:** *Perwujudan fungsi aparatur negara dalam mengabdikan kepada masyarakat merupakan pengertian dari pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksudkan sebagai bentuk untuk mensejahterakan rakyat. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat suatu terobosan yang dinamakan Klampid New Generation guna untuk mempermudah menyatukan segala aspek bidang administrasi kependudukan bagi warga Surabaya. Dengan munculnya aplikasi Klampid New Generation ini dapat memenuhi layanan publik di bidang pelayanan kependudukan hanya dalam satu layanan aplikasi saja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi e-government di bidang pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terkait dengan adanya aplikasi KNG ini telah menunjukkan implementasi Electronic Government yang mendapat respon baik dari masyarakat apalagi di pada saat ini pemerintah Kota Surabaya gencar melaksanakan program kalimasada guna terciptanya lingkungan masyarakat yang sadar akan pentingnya pembaharuan dokumen kependudukan. Penerapan aplikasi Klampid New Generation ini diharapkan dapat memaksimalkan pentingnya membantu mengelola pelayanan bidang pelayanan administrasi kependudukan, serta mengembangkannya secara lebih efektif dan efisien.*

---

### PENDAHULUAN

Birokrasi sebagai jembatan dalam menjalankan tugas dari aparatur negara dalam menyelesaikan suatu masalah dan memuaskan kebutuhan warga negara. Pelayanan publik merupakan tiap aktivitas yang menguntungkan dalam sesuatu kelompok ataupun badan yang bisa mendatangkan kepuasan meski hasil pelayanan yang diberikan tidak terdapat hubungannya dengan produk secara fisik. Perkembangan zaman turut mengambil bagian dalam perkembangan teknologi digital. Hal ini dibuktikan juga dengan munculnya berbagai inovasi-inovasi atau sekedar

---

pembaharuan dari aplikasi lama yang dihasilkan dari perkembangan sistem digital. Beberapa birokrasi juga ada yang melakukan suatu pembaharuan teknologi digital sebagai bentuk memperbaiki pelayanan yang lama dengan menambahkan fitur baru yang lebih variatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aplikasi digital yang dikembangkan dari juga ada kaitannya untuk membantu sistem birokrasi disetiap wilayah guna untuk mempermudah pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berbasis teknologi digita ini pada dasarnya sudah mulai dikembangkan oleh pemerintah sejak menerapkan pemeritahan berbasis digital di Indonesia. Dalam sektor pemerintahan, pemberian pelayanan secara prima merupakan salah satu hal yang wajib untuk diterapkan sebagai bentuk pelaksanaan reformasi, dimana pemerintah sangat memperhatikan akan kebutuhan pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, efisien dan efektif, serta menghilangkan pelayanan yang bernuansa politis. Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan.. Pelayanan publik telah menjadi suatu lembaga dan profesi yang semakin penting didalam konteks negara modern. Sebagai sebuah lembaga, pelayan publik menjamin akan keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan serta pengelolaan sumber daya untuk kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pubik, 2009 menjelaskan bahwa.

*“ Rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan publik merupakan pengejelasan mengenai pelayanan publik”.*

Pada dasarnya *e-government* merupakan sebuah alat yang digunakan untuk membantu melaksanakan sistem pemerintahan yang lebih praktis lagi dalam bentuk penggunaan teknologi infomasi. Birokrasi pemerintahan dapat meningkatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksaan kegiatan, guna mempermudah masyarakat serta mendorong akuntanbilas serta keterbukaan penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2011). Umumnya penggunaan suatu teknologi dalam sistem pemerintahan biasanya digunakan agar membantu menjalankan sistem pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien.

Beberapa tahun terakhir di Indonesia juga banyak sekali ditemui para pemimpin disetiap daerah bersaing untuk memberikan pelayanan publik melalui inovasi dengan harapan peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Pelayanan publik sangatlah penting keberadaanya dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Pelayanan publik pula jadi fokus pemerintah selaku penanda keberhasilan dalam mengukur kinerja birokrasi. Masyarakat sendiri sering melihat tentang bagaimana birokrasi bisa berhasil tergantung dari pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Pengertian dari administrasi yaitu suatu kegiatan yang mengarahkan kebijakan publik agar bisa mencapai tujuan bersama melalui adanya kerjasama antara individu dan kelompok sehingga mulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan merupakan bagian bagian dari ilmu administrasi. Kebijakan tersebut diperlukan untuk mengatur segala urusan warga diwilayah administratif. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, perizinan, akta kelahiran dan kematian, kartu keluarga, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan rangkaian kegiatan penataan dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi tentang Administrasi Kependudukan dan pemanfaatan

hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan untuk warga negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan daerah merupakan bagian dari pelayanan publik. Setiap pemerintah kabupaten/kota diwajibkan untuk melaksanakan kebijakan Nasional tentang Administrasi Kependudukan yang telah diterbitkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan data kependudukan. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kota Surabaya telah mengeluarkan kebijakan pelayanan publik tentang administrasi kependudukan yang telah tercantum didalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di wilayah Kota Surabaya.

Dengan kebijakan mengenai administrasi kependudukan maka diharapkan proses pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara efektif sesuai dengan prinsip pelayanan publik secara prima yaitu cepat, tepat, dan akurat. Administrasi kependudukan menjadi sangat penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Kelurahan merupakan ujung tombak dalam suatu struktur pemerintahan terbawah yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Kantor Kelurahan Klampis Ngasem, Kecamatan Sukolilo sebagai salah satu pelaksana kebijakan pelayanan adminduk yang berada di Kota Surabaya yang memiliki wilayah dengan luas 15.72Ha yang dengan jumlah penduduk yang tersebar di 9 RW dengan jumlah penduduk mencapai 17,152 jiwa.

Masih banyaknya masyarakat yang belum paham serta mengerti pentingnya pembaharuan data kependudukan. Beberapa masyarakat seringkali mengabaikan perubahan status kependudukan yang dimana hal tersebut juga berpengaruh terhadap data yang ada di pusat. Data yang tidak segera diperbarui akan merugikan masyarakat, maka dari itu penting sekali melakukan pembaruan karena data tersebut untuk menyusun banyaknya kebijakan yang menyangkut pembangunan dan pemerataan di wilayah tersebut. Berkaitan dengan program yang diterbitkan oleh Dispendukcapil Surabaya yaitu “Optimalisasi KALIMASADA atau Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan” membuat pelayanan publik melalui aplikasi KNG semakin digencarkan di seluruh kelurahan di Kota Surabaya khususnya di Kelurahan Klampis Ngasem. *Klampid New Generation* merupakan bentuk dari perapana *electronic government* sebagai pembaruan dari aplikasi yang lama sebagai upaya dalam pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Aplikasi ini memuat berbagai permohonan administrasi kependudukan mulai dari permohonan kepengurusan akta kelahiran, kematian, layanan pindah datang dan keluar, perubahan biodata KK, pencetakan ulang EKTP dan KK, permohonan KIA. Dengan jumlah wilayah yang cukup luas dan masyarakat yang berjumlah cukup banyak serta masih belum sadar akan pentingnya pembaharuan dokumen kependudukan membuat adanya permasalahan yang timbul di lingkungan masyarakat Kelurahan Klampis Ngasem. Melihat masih adanya permasalahan yang ada di lingkungan kelurahan Klampis Ngasem maka dari itu, diharapkan dengan adanya program MSIB yang dilakukan oleh mahasiswa dapat melihat sejauh mana implementasi aplikasi KNG dalam pengoptimalisasian program KALIMASADA dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya pembaharuan dokumen kependudukan yang cepat dan tepat.

Aplikasi *Klampid New Generation* memanfaatkan jaringan internet untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Surabaya. Adanya aplikasi KNG ini diharapkan dapat mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat karena dapat menghemat

---

waktu, biaya dan tenaga. *Aplikasi Klappid New Generation* ialah upaya yang dicoba oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk tingkatkan kemakmuran masyarakat kota lewat kenaikan kepedulian warga terhadap dokumen kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi. Implementasi aplikasi *Klappid New Generation* yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang ialah layanan kependudukan bagi warga negara dengan mudah memenuhi kebutuhannya tanpa datang langsung ke kelurahan. Aplikasi ini juga dapat digunakan oleh masyarakat sendiri dengan bantuan sosialisasi dari petugas kelurahan mengenai bagaimana cara penggunaannya. Dengan mengakses melalui *Klappid New Generation* diharapkan agar masyarakat tidak perlu lagi kesusahan dalam kepengurusan dokumen kependudukan seperti pembaharuan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan menjelaskan tentang implementasi penerapan *e-Government* melalui *Klappid New Generation* yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan kependudukan. Dari latar belakang diatas, permasalahan yang akan diangkat yaitu bagaimana penerapan aplikasi *Klappid New Generation* dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dalam membantu permasalahan dokumen kependudukan masyarakat Kota Surabaya.

## LANDASAN TEORI

Penulis pada penantara lain yaitu penelitian ini menggunakan beberapa teori yang terdiri dari teori pelayanan publik, *e-government*, dan *good governance*. Pada teori pelayanan publik dijelaskan bahwa Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa menurut (Herdiansyah, 2011). Maka pelayanan dapat makna sebagai suatu kegiatan yang dilakukan guna memberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu dalam bentuk barang dan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Menurut (Indrajit, 2002) *e-government* merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-government* merupakan suatu cara baru untuk bisa saling berhubungan melalui platform digital.

*Good governance* menurut Tim Pengembangan Tata Kelola Pemerintahan yang baik (BPKP) dalam (Sari, 2012) , mengemukakan bahwa 14 karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*good government governance*) adalah: 1. Partisipasi (participation) 2. Transparansi (transparency) 3. Akuntabilitas (accountability) 4. Kemandirian (independency) 5. Pertanggungjawaban (responsibility).

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis dan akurat terhadap suatu objek yang akan diteliti. Penelitian kualitatif ialah cara pandang yang menekankan pada ciri-ciri, sifat dan kualitas suatu obyek yang bersangkutan. Menurut (Moleong, 2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan *e-Government* di Kota Surabaya khususnya yaitu di Kelurahan Klampis Ngasem. Sedangkan untuk menganalisis data, penulis menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Analisis deskriptif menurut (Moleong, 2014) yaitu analisis data yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta yang ada di lapangan

dengan tujuan untuk menunjukkan kondisi atau posisi suatu obyek pada waktu tertentu. Teknik analisis data yang digunakan menurut (Sugiyono, 2015) terdiri dari pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada tinjauan pustaka dari beberapa dokumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penerapan *e-government* pada dasarnya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Seperti yang dikemukakan oleh (Inayati I, 2019) bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah proses, operasi, dan struktur sektor publik di negara maju dan berkembang. Penerapan teknologi digital dalam sistem pemerintahan dianggap dapat menjadi solusi untuk memberikan suatu produk yang hemat biaya, serta dapat meningkatkan pelayanan antara masyarakat dengan pemerintah. Menurut (Sosiawan, 2008) menyatakan bahwa pemanfaatan *e-government* di Indonesia dikarenakan adanya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter, dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom.

Pemerintah Kota Surabaya telah mengeluarkan sebuah perkembangan aplikasi teknologi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Dari adanya kebijakan mengenai administrasi kependudukan, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, memberikan suatu pelayanan berbasis digital untuk mengoptimalkan program kebijakan pemerintah daerah dalam menciptakan kawasan lingkungan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan sendiri merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi penduduk, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah, dan pembangunan.

Sesuai dengan amanat (Kadir, 2020) tentang perubahan atas UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia memiliki tujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kapasitas hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, serta memberikan status hak sipil penduduk. Maka dari itu, Pemerintah Daerah Kota Surabaya telah mengeluarkan kebijakan pelayanan publik tentang administrasi kependudukan yang telah tercantum didalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di wilayah Kota Surabaya. Dalam enernpan kebijakan ini pemerintah mengusulkan suatu program kebijakan “KALIMASADA” atau Kawasan Lingkungan Sadar ADministrasi Kependudukan.

Dalam pengoptimalisasian program kalimasada pemerintah telah mengencarkan sejak tahun 2021, serta pada tahun ini pemerintah meluncurkan sebuah aplikasi digital sebagai bentuk pembharuan dari aplikasi lama dengan berbagai fitur mengenai pelayanan kependudukan. Melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk lebih mengutamakan kepentingan publik dalam pemberian pelayanan. pemerintah menggunakan *e-government* sebagai bentuk pelayanan elektronik untuk mempercepat proses pelayanan antara pemerintah dengan masyarakat.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

1. Efektif, dikarenakan segala kegiatan pelayanan administrasi bisa dilakukan hanya melalui aplikasi KNG dan mempermudah masyarakat sehingga tujuan dari adanya aplikasi ini lebih memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan.
2. Efisien, seperti dengan kepengurusan dokumen kependudukan tidak lagi berbelit-belit dikarenakan melalui aplikasi KNG awarga dapat melakukannya secara mandiri untuk mengajukan tanpa harus datang ke kelurahan.

Penggunaan *e-government* oleh pemerintah Kota Surabaya mengisyaratkan bahwa pemerintah telah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta memberikan solusi kepada masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Hal ini dibuktikan dengan persingkatan waktu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Dimana dalam pelayanan adminduk tersebut petugas yang telah menerima berkas atau dokumen yang diajukan dengan mengentrynya melalui aplikasi KNG. Setelah pengentryan dokumen tersebut maka akan keluar ekitir secara langsung sebagai tanda bahwa dokumen tersebut telah diajukan dan syrakat pengambilan berkas jadi. Dalam pengentryan dokumen tersebut biasanya hanya membutuhkan 1-3 hari sampai dokumen yang baru jadi. Maka dari itu dengan adanya KNG sebagai pengimplementasian *e-government* tersebut segala pelayanan tentang administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, efektif dan efisien. Bahkan masyarakat juga dapat mengentrykan permohonan secara mandiri dengan melalui akun KNG sehingga mereka juga dapat mengetahui berkas yang diajukan sampai tahap mana. Dimana dalam pengajuan berkas tersebut melalui beberapa tahapan yaitu :

1. Pengajuan data melalui aplikasi KNG
2. Verifikasi dan validasi oleh petugas pusat
3. Berkas baru diterbitkan.

Dengan adanya aplikasi KNG ini maka masyarakat tidak perlu lagi mondar-mandir ke kelurahan ataupun ke disdukcapil karena melalui aplikasi KNG segala permohonan sudah tersedia hanya dalam 1 aplikasi.

Dalam pengimplementasian *Klampid New Generation* telah berhasil dalam memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Adanya KNG dalam pelayanan administrasi kependudukan menggambarkan bahwa kinerja para aparat birokrasi telah berhasil untuk meningkatkan pemberian pelayanan yang lebih memudahkan warga. Hal tersebut tujuannya tidak lain adalah membuat warga merasa puas atas pelayanan yang mereka terima. Geotsch dan Davis, yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Nasution, 2005). Hal ini dibuktikan kinerja para staf atau petugas kelurahan yang telah sangat mahir dalam memberikan pelayanan kepada warga. Seperti saat ada masyarakat yang gajukan suatu pemberharuan dokumen kependudukan, maka staf akan menginformasikan berkas apa saja yang harus dilengkapi oleh warga dalam proses pengajuan dokumen tersebut. Jika warga dirasa telah memenuhi persyaratan maka petugas segera membantu warga untuk mengentrykan data melalui aplikasi KNG sesuai dengan permohonan yang diajukan. Selain itu, pemberian pelayanan dengan memperhatikan tingkah laku serta tutur bahasa tubuh agar tetap sopan dan ramah dalam pemberian pelayanan juga telah dilaksanakan dengan baik. Selain itu, dalam pengimplementasian *Klampid New Generation* telah memenuhi beberapa kriteria prinsip *good governance* yang meliputi:

1. Partisipasi

Dalam prinsip partisipasi melibatkan warga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dimana hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang mulai melaksanakan program kalimasada dengan mengajukan permohonan di aplikasi KNG saat ada pelayanan baik di Balai RW maupun di kelurahan.

## 2. Transparans

Transparansi yang dimaksud yaitu keterbukaan informasi kepada pengguna situs KNG. Pengimplementasian KNG di Kota Surabaya dirasa sudah sangat transparan dalam memberikan pelayanan. Seperti ketika mengakses situs Klampid New Generation bagi petugas maupun warga. Segala pengajuan permohonan dokumen yang telah diajukan melalui aplikasi KNG dapat dilihat oleh warga maupun petugas yang mengintrikan. Warga dan petugas dapat melihat perkembangan informasi mengenai dokumen yang diajukan, seperti apakah dokumen tersebut telah selesai, sedang diproses, ataupun ditolak oleh petugas pusat dalam proses verifikasi data.

## 3. Efisien

Pada prinsip efisien ini penggunaan aplikasi *Klampid New Generaation* sangat membantu dalam segi biaya maupun waktu. Seperti warga tidak perlu datang lagi ke kelurahan maupun ke kecamatan untuk mengajukan beberapa dokumen kependudukan seperti dalam proses pembaharuan KK. Warga juga bisa melakukannya secara mandiri melalui situs warga klampid sehingga warga tidak perlu datang lagi untuk ke kelurahan . dengan mengaksesnya sendiri warga bisa memantau perkembangan informasi mengenai dokumen tersebut.

## 4. Akuntabilitas.

Penggunaan situs gayatri dapat dipertanggungjawabkan baik oleh Pemerintah Kota Surabaya maupun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri mengenai permasalahan pelayanan kependudukan yang diberikan kepada warganya. Setiap data atau informasi dapat dipertanggung jawabkan atas kebenarannya dalam pencatatan laporan dari setiap kegiatan.

## 5. Efektifitas

Keefektifitasan ini mengenai suatu tujuan yang dicapai. Dalam pelaksanaan program Kalimasada melalui aplikasi KNG, banyak sekali warga yang semakin antusias dengan pelayanan kependudukan. Dimana dalam pengimplementasian aplikasi Klampid New Generation, banyak warga yang mengajukan permohonan pembaharuan dokumen kependudukan. Banyak warga merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah pusat, sehingga banyak warga yang mengajukan permohonan.

## **KESIMPULAN**

Birokrasi sebagai jembatan dalam menjalankan tugas dari aparaturnegara dalam menyelesaikan suatu masalah dan memuaskan kebutuhan warga negara. Peningkatan pelayanan publik dapat diwujudkan dengan adanya implementasi *elektronik digital* dalam pemberian pelayanan salah satunya yaitu pemberian pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation oleh Pemerintah Kota Surabaya. Pengimplementasian *Klampid New Generation* di Kota Surabaya telah memberikan hasil yang memuaskan dalam pengoptimalisasian program "KALIMASADA". Pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Klampis Ngasem telah berjalan dengan cukup baik dan maksimal. Seperti dalam pemberian pelayanan yang selalu mengutamakan kepentingan warga dengan melakukan pengentrian secara langsung tanpa menunda-nunda, pemberian informasi yang lengkap dalam proses pengajuan dokumen agar warga dapat melengkapi berkas apa saja yang harus dilengkapi, serta pemberian pelayanan yang ramah dan bisa memuaskan warga kelurahan Klampis Ngasem. Pelaksanaan pendampingan pelayanan administrasi kependudukan telah sesuai dengan prinsip *new public service* dibuktikan dengan pemberian pelayanan secara prima kepada masyarakat dimana pelayanan yang diberikan sepenuhnya untuk warga masyarakat. Penggunaan *e-government* melalui aplikasi KNG oleh pemerintah Kota Surabaya mengisyaratkan bahwa petugas siap untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat dikarenakan segala pelayanan

---

kependudukan diajukan melalui aplikasi KNG.

Seluruh staf juga telah menjalankan pelayanan publik secara maksimal untuk membantu warga masyarakat lingkungan kelurahan yang mengajukan berbagai bentuk permohonan dokumen kependudukan sehingga menciptakan siklus masyarakat yang mulai sadar akan administrasi kependudukan. Disisi lain, program KALIMASADA telah berjalan dengan tertib dilingkungan kelurahan Klampis Ngasem melalui pemberian pelayanan dengan batuan aplikasi KNG ini warga juga menjadi terbantu karena pelayanan yang dihasilkan ini bersifat lebih cepat dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan.

Disisi lain implementasi KNG juga telah memenuhi beberapa kriteria *good governance* yaitu prinsip transparansi efisien, efektivitas, dan akuntabilitas. Dimana hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang telah merasa puas dan terbantu dalam pelayanan kependudukan yang melalui elektronik digital sehingga pelayanan bersifat efektif dan efisien serta transparan, serta segala bentuk layanan yang tersedia di dalamnya dapat dipertanggung jawabkan oleh instansi terkait.

#### DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Herdiansyah. (2011). *"Kualitas Pelayanan Publik."* Yogyakarta : Gaya Media.
- Inayati I, & W. (2019). Faktor-Faktor Kematangan Implementasi e-governmen yang berorientasi kepada masyarakat. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. PT Elek Media Komputindo.
- Kadir, Y. dan M. B. (2020). Pencegahan Potensi Tindak Pidana Korupsi Di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Indonesia Journal of Criminal Law*, 2(2), 153–161.
- Moleong, J. L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan., 3 5 (2006).
- Sosiawan, E. A. (2008). *TantanganDan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia*. *Seminar Nasional Informatika*, 99–108.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, Kementerian.
- Walikota Surabaya. (2019). Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. *Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 1965*.