

Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Klampid New Generation Di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya

Wahyu Arpa Ramayanti¹, Yusuf Hariyoko²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: arparama01@gmail.com¹, yusufhari@untag-sby.ac.id²

Article History:

Received: 27 Juni 2023

Revised: 04 Juli 2023

Accepted: 05 Juli 2023

Keywords: *Klampid New Generation, Pelayanan Public, Optimalisasi, Efektif, Efisien*

Abstract: *Pelayanan publik yang dirancang untuk menjamin kesejahteraan rakyat. Pemkot Surabaya melakukan terobosan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan aplikasi Klampid new Generasi untuk mempermudah dan menstandarkan segala aspek pengelolaan kependudukan bagi masyarakat Surabaya. Dengan aplikasi Klampid new Generasi, dimungkinkan untuk memperkenalkan layanan publik ke sektor layanan publik dari satu pintu. Oleh karena itu, tujuan dari karya ini adalah untuk mendeskripsikan optimalisasi administrasi publik di bidang pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terkait keberadaan aplikasi KNG menunjukkan optimalisasi pelayanan pemerintah mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat, apalagi saat ini Pemkot Surabaya sedang gencar melaksanakan program Kalimasada untuk mewujudkan lingkungan masyarakat yang sadar akan pentingnya tentang pemutakhiran dokumen administrasi. Aplikasi Klampid Generasi Baru diharapkan dapat membantu pengelolaan administrasi secara lebih efektif dan efisien.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berupa pelayanan administrasi kependudukan menjadi wadah pemerintahan dalam memberi berbagai program-program baru guna mengoptimalkan system kerja pelayanan. Pemerintah kerap memberi solusi dengan menggunakan system digital dimana semua pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cara aplikasi dan berbasis online yang mana bisa dilakukan dimana saja.

Adanya perkembangan zaman dari waktu ke waktu telah memberikan berbagai inovasi yang digunakan dalam berbagai aspek dan bidang dalam lingkup pemerintahan ataupun non pemerintahan. Inovasi-inovasi yang digunakan kerap berbau digital dengan system online. Tidak terlepas dengan pelayanan public yang mana menjadi tanggung jawab pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dimana pelayanan public yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mana 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 pengjelasan mengenai pelayanan public”.

Pada dasarnya pemerintah merupakan sebuah alat yang membantu dalam menjalankan system pemerintahan yang telah diterapkan. Dan dalam sebuah negara, perusahaan, juga instansi yang mana masing-masing memiliki kebijakannya dalam mengelola system yang diterapkan.

Pelayanan public dapat diartikan berupa pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah pada Pusat, Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan public berupa pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan berupa pengurusan berkas-berkas kependudukan masyarakat berupa Kartu Identitas Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain sebagainya.

Dalam hal ekonomi kependudukan, hal ini tentu saja menjadi fokus pemerintah yang secara langsung mengelola sektor tersebut. Pengelolaan kependudukan dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang mengatur dan mengendalikan penyampaian dokumen dan informasi kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan, pengelolaan, dan pembangunan umum melalui pendaftaran penduduk, pencatatan penduduk, dan pengelolaan data kependudukan. Setiap dinas kabupaten/kota harus mengimplementasikan kebijakan nasional yang tertuang dalam UU Kependudukan No. 5 Tahun 2014, yang sebelumnya juga tertuang dalam UU Kependudukan No. 23 Tahun 2006. Tujuan dari peraturan tersebut adalah menyempurnakan resolusi secara keseluruhan permasalahan manajemen kependudukan yang berkaitan dengan data kependudukan. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kota Surabaya telah menerbitkan kebijakan pengelolaan kependudukan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Kependudukan di Kota Surabaya..

Dengan demikian pentingnya pelayanan administrasi kependudukan seperti yang tertera pada undang-undang diatas yang mana mengikat aparatur pemerintahan guna menjadi pemegang kendali dalam setiap kebijakan yang diterapkan. Dalam Kota Surabaya pelayanan administrasi kependudukan kerap memiliki beberapa program yang berjalan, yang mana dijalankan oleh instansi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lalu diturunkan kepada Kecamatan kemudian kepada Kelurahan dan turun kepada RT RW. Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo menjadi salah satu pelaksana kebijakan pelayanan adminduk yang ada di Kota Surabaya. Kelurahan Medokan Semampir itu sendiri memiliki 9 RW dengan total warga 19,449 jiwa.

Masih banyaknya masyarakat Kelurahan Medokan Semampir yang belum mengerti akan pentingnya kelengkapan dan keabsahan data kependudukan. Beberapa bahkan tidak memperbarui data-data kependudukannya seperti status Pendidikan, penambahan anggota keluarga, pengurusan akta kematian dan lain sebagainya. Kurangnya kesadaran warga dapat merugikan warga itu sendiri dikemudian hari. Untuk itu pentingnya pembaharuan data administrasi kependudukan. Dalam data administrasi kependudukan salah satunya yaitu kartu identitas anak (kia) yang mana menjadi focus dalam pembahasan kali ini. Kurangnya optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berupa KIA melalui Klampid New Generation di Kelurahan Medokan Semampir Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

LANDASAN TEORI

Menurut (Nurrohman, 2017) Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Menurut Winardi dalam Bayu (2017) Optimaslisai adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012) “Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.”

Menurut Mahmudi (2010), “Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Moleong, 2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang implementasi pelayanan manajemen kependudukan berupa KIA melalui KNG khususnya di Desa Semampiri Medokan. Sementara itu, penulis menggunakan analisis deskriptif untuk menganalisis data. Analisis deskriptif (Moleong, 2014) adalah analisis data yang digunakan untuk mendeskripsikan atau mendeskripsikan fakta-fakta suatu lapangan, dengan tujuan untuk menunjukkan keadaan atau letak suatu objek pada waktu tertentu. Teknik analisis data menurut (Sugiyono, 2015) terdiri dari pengolahan data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada kajian literatur terhadap beberapa dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Kependudukan pada suatu instansi pemerintah seperti Kelurahan saat ini sedang mengalami proses perkembangan melalui teknologi dengan munculnya sistem aplikasi sebagai alat alternatif dalam melayani dokumen kependudukan masyarakat. Sebagai contoh salah satunya Kota Surabaya kini menggunakan berbagai aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Munculnya banyak program yang diselenggarakan oleh pemerintah dikarenakan banyaknya permasalahan yang ada pada warga Surabaya terkait dengan administrasi kependudukan, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang kepemilikan dokumen negara.
2. Sebagian besar warga belum memahami cara penggunaan aplikasi Klampid, oleh karena itu warga lebih memilih untuk mengajukan perumahannya melalui kecamatan daripada mandiri

- di rumah melalui internet.
3. Keterbatasan teknologi komputer memaksa beberapa aparat desa menggunakan ponsel untuk memasukkan dokumen aplikasi warga.
 4. Printer sering mengalami kerusakan yang menyebabkan terlambatnya pencetakan dokumen kependudukan yang diterbitkan.
 5. Keterbatasan ruang kerja aparat desa menyebabkan sebagian pegawai tidak mendapat tempat duduk sehingga harus membuat sendiri di meja pelayanan yang ada di lobby desa.

Adanya permasalahan tersebut di atas menjadi perhatian Pemerintah Kota Surabaya. Maka lahirlah beberapa program yang disalurkan ke seluruh instansi, termasuk kelurahan medokan semampir. Tujuan dari program Kalimasada adalah untuk mengetahui siapa dan apa saja yang tidak diperbaharui dalam hal kepengurusan. Pemerintah Kota Surabaya telah mempublikasikan perkembangan aplikasi teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sejak adanya kebijakan pengelolaan kependudukan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya menyediakan layanan digital untuk mengoptimalkan program kebijakan pemerintah daerah, menciptakan lingkungan masyarakat setempat yang sadar akan pengelolaan kependudukan. Manajemen kependudukan sendiri adalah rangkaian kegiatan penyelenggaraan dan pendistribusian dokumen dan informasi kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pendaftaran penduduk dan pengelolaan data kependudukan, serta pemanfaatan hasil dalam pelayanan, pengelolaan, dan pembangunan umum.

Untuk mengoptimalkan pelayanan pengelolaan kependudukan, pemerintah telah menyempurnakan program Kalimasada sejak tahun 2021, dan tahun ini sebagai pembaharuan aplikasi lama, pemerintah meluncurkan aplikasi digital dengan berbagai fungsi terkait pelayanan publik. Dengan Klampid New Generation (KNG), Pemkot Surabaya berusaha mengutamakan kepentingan masyarakat dalam penyediaan pelayanan. Negara menggunakan e-state sebagai layanan elektronik untuk mempercepat proses pelayanan antara negara dan masyarakat.

Di mana adminduk layanan petugas menerima file atau dokumen dengan memasukkannya melalui aplikasi KNG. Setelah dokumen diserahkan, pengemudi segera menerima penyerahan dokumen dan sertifikat pemrosesan, dan bukti tersedia untuk pengambilan setelah file ditutup. Setelah dokumen ini dimasukkan, biasanya diperlukan waktu hingga 7 hari kerja untuk menyiapkan dokumen baru. Sehingga dengan bantuan KNG sebagai pelaksana administrasi elektronik, semua pelayanan 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.

Pentingnya optimalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan ialah guna sebagai meminimalisir kerja dua kali. Salah satu halnya yaitu topik yang diambil terkait optimalisasi pelayanan adminduk berupa KIA melalui KNG di Kelurahan Medokan Semampir yaitu yang mana proses pengajuan KIA dilakukan di Kelurahan dengan membawa persyaratan berupa akte kelahiran, kk, surat pernyataan dari sekolah jika sudah berusia di atas 5 tahun, dan form yang diberikan dari kelurahan. Lalu di proses oleh petugas kelurahan melalui aplikasi KNG selanjutnya file akan

diterima oleh pihak Dispenduk dan KIA akan dikirimkan Dispenduk melalui caraka menuju kelurahan yang mengajukan.

Pengajuan akta kelahiran bayi juga mendapat tiga file yang otomatis terbaru, yaitu keluarnya akta kelahiran, kartu keluarga terbaru dengan bertambahnya anggota keluarga, dan juga otomatis pengajuan KIA. Jadi, warga yang mengajukan akta kelahiran akan otomatis diajukan KIA juga. Pengambilan kia juga melalui link untuk menginput data anak tersebut. Petugas kelurahan mengisi data anak dan memfoto kia tersebut. Link pengambilan kia tersebut guna agar pengajuan perpanjangan kia selanjutnya tidak mengalami kendala. Dikarenakan kia memiliki masa berlaku yang mana ketika masa berlaku habis harus segera mengajukan perpanjangan kia baru selama anak belum berusia 17 tahun.

Pengajuan kia dinilai kurang optimal dengan banyaknya tahapan dan proses tidak dilakukan melalui satu pintu serta masih perlunya masa perpanjangan juga proses pencetakan yang dinilai terlalu lama. Maka dari itu perlunya perbaikan dalam system pelayanan dalam hal pengajuan kartu identitas anak agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Perkembangan zaman dari waktu ke waktu telah memberikan berbagai inovasi yang digunakan dalam berbagai aspek dan bidang dalam lingkup pemerintahan ataupun non pemerintahan. Inovasi-inovasi yang digunakan kerap berbau digital dengan system online. Diman pemerintah Kota Surabaya telah mengeluarkan pengembangan aplikasi teknologi dalam penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dari adanya kebijakan mengenai administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menyediakan layanan berbasis digital untuk mengoptimalkan program kebijakan pemerintah daerah dalam menciptakan lingkungan masyarakat lokal yang sadar administrasi kependudukan. Maka pentingnya sadar adminduk agar mengurangi banyaknya kendala dalam permasalahan pemberkasan. Dalam hal ktp, kk, kia , akta dan lain sebagainya. Salah satunya kia sebagai bahan penelitian ini yang dinilai kurang optimal dalam pengelolaannya. Maka dari itu, kesimpulan dari penelitian ini yaitu berupa kurang optimalnya pelayanan administrasi kependudukan berupa KIA melalui KNG di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya. Namun, sebelumnya dalam berbagai aspek dan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Medokan Semampir sudah dinilai cukup baik dan cukup memadai. Dan diharapkan dapat mempertahankan keefektifan serta efisiensi pelayanannya.

DAFTAR REFERENSI

- Koeswara, H. (2016). The Optimization of Budget Outcome to Create Trust in Public Expenditure Allocation on Local Budget. *Jurnal Bina Praja*, 8(2), 277–291. <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.277-291>
- Nur, S. H., & Hariyoko, Y. (2016). Implementasi Klampid New Generation (KNG) Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Menciptakan Tertib Administrasi Di Kelurahan Gading Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(02), 1–23.
- Syarif, K. H., & Roisul, M. B. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740.
- Gultom, F., Sri, X., Sosiologi, S., & Sosial, J. I. (2022). *Adopsi Inovasi Klampid New Generation Pada Masyarakat Karah*. 137–147.
- Mita, O. (2022). Proses Pelayanan Pengambilan E-Ktp Di Kelurahan Medokan Semampir. *PRAJA*

Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 33(1), 1–12.

Setiyowati, T. T., & Indartuti, E. (2022). Efektivitas Program Kalimasada Di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 116–120. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/602>