

Merevolusi Layanan Kependudukan di Indonesia dengan Teknologi Baru

Cantika Yulianing Tyas, Ilmi Usrotin Choiriyah*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Abstrak: Penelitian ini menilai optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui sistem Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari, Kota Surabaya, mengidentifikasi kesenjangan dalam kelengkapan dan efisiensi layanan. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, studi ini menyelidiki tiga indikator utama: maksimalisasi tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya terbatas. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan staf pemerintah lokal yang dilatih dalam sistem KNG. Temuan menunjukkan bahwa meskipun sistem KNG memfasilitasi penyampaian layanan di pusat komunitas lokal dan meningkatkan efisiensi pemrosesan dokumen melalui platform digital, sistem ini masih kekurangan menu layanan yang komprehensif dan dana pemerintah yang cukup untuk fungsionalitas penuh. Penelitian ini menekankan perlunya pelatihan berkelanjutan dan peningkatan infrastruktur untuk sepenuhnya memanfaatkan potensi layanan administratif digital dalam meningkatkan efisiensi sektor publik.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Klampid New Generation

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijat.v1i2.2715>

*Correspondence: Ilmi Usrotin Choiriyah

Email: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Received: 05-06-2024

Accepted: 07-06-2024

Published: 12-06-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This research assesses the optimization of Population Administration Services through the Klampid New Generation (KNG) system in Jemurwonosari Village, Surabaya City, identifying a gap in service completeness and efficiency. Utilizing a descriptive qualitative method, the study investigates three key indicators: objective maximization, decision alternatives, and limited resources. Data were gathered through interviews, observation, and documentation with local government staff trained on the KNG system. The findings reveal that although the KNG system facilitates service delivery at local community centers and enhances the efficiency of document processing via digital platforms, it still lacks comprehensive service menus and sufficient government funding for full functionality. The research underscores the need for continuous training and infrastructure improvement to fully leverage the potential of digital administrative services in enhancing public sector efficiency.

Keywords: Optimization, Public Services, Population Administration, Klampid New Generation

Pendahuluan

Pasalong (2010:128) pada dasarnya mengartikan “pelayanan” sebagai kegiatan perorangan, kelompok, dan organisasi secara langsung ataupun tidak langsung sebagai pemenuhan kebutuhan (Fatmawati, 2023). Di sisi lain Mahmudi (2010:223) mengartikan “pelayanan publik”

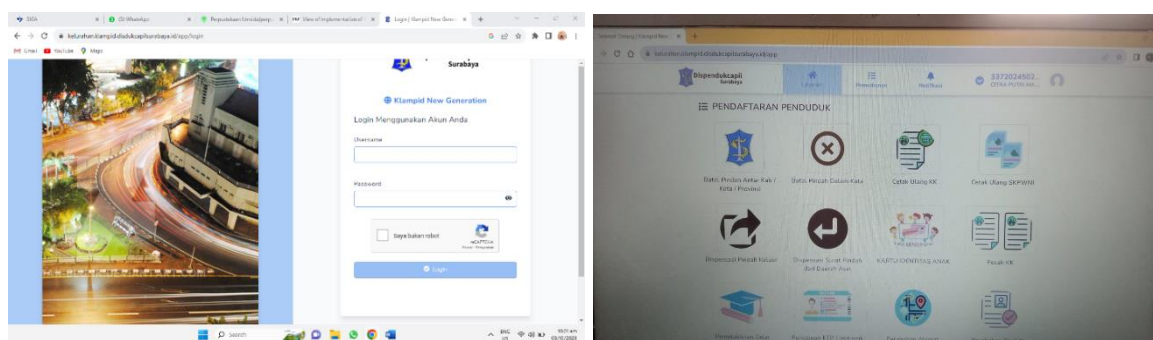
merupakan kegiatan layanan yang dilakukan oleh pelayan publik sebagai pemenuhan kebutuhan publik dan peraturan perundang-undangan.(Putra, 2020) Arti lain dari Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) pelayan publik merupakan segala tindakan yang dilaksanakan pemerintah untuk sejumlah orang yang melakukan bisnis yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dengan produk fisik (Putra, 2020). Pada dasarnya negara harus mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang diharapkan oleh Masyarakat seperti Kesehatan, Pendidikan, dan kebutuhan lainnya(Gautama et al., 2020).

Menurut Undang - Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan pengorganisasian dan pengawasan yang meliputi penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan menggunakan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain [17]. Pelayanan administrasi kependudukan merujuk pada layanan yang berkaitan dengan administrasi atau manajemen data penduduk dalam suatu wilayah. Hal ini mencakup proses pencatatan data kependudukan, pemeliharaan data, serta pemberian layanan terkait administrasi yang meliputi identifikasi individu, pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pendaftaran perkawinan, dan administrasi kependudukan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk memastikan bahwa data kependudukan suatu wilayah tercatat dengan akurat, mutakhir, dan terjamin keamanannya (Wulandani et al., 2022). Dengan adanya pelayanan ini, pemerintah dapat mengelola populasi, mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, serta merencanakan kebijakan dan program yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Beberapa contoh pelayanan administrasi kependudukan meliputi penerbitan kartu identitas penduduk, pendaftaran kelahiran dan kematian, perubahan status perkawinan, perpindahan domisili, serta penerbitan surat keterangan dan dokumen administrasi lainnya yang berkaitan dengan identitas dan status kependudukan seseorang. Dengan adanya pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih mudah terhadap layanan publik dan fasilitas lainnya (Nurhandini et al., 2019).

Kelurahan Jemurwonosari adalah Kelurahan di wilayah Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. Kelurahan Jemurwonosari merupakan salah satu wilayah yang memiliki tingkat penduduk yang cukup tinggi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat, dibutuhkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan akurat(Annisa et al., 2021). Pada tahun 2022 Dispendukcapil Kota Surabaya berinovasi untuk memberikan layanan yang efisien dan akurat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat Kota Surabaya. Upaya yang diberikan sebagai inovasi pelayanan yang efisien dan akurat Dispendukcapil Kota Surabaya mengembangkan inovasi di era industry 4.0 melalui pengembangan program Klampid New Generation (KNG).

Klampid New Generation (KNG) merupakan perkembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu e-Klampid pada tahun 2019 kemudian dikembangkan menjadi Klampid New Generation pada tahun 2022. Klampid memiliki arti yaitu Kawin, Lahir, Mati, Pindah, dan Datang. Setelah diperbarui

Klampid New Generation ini mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Pebrianti et al., 2022). Di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dari awal adanya program e-Klampid pada tahun 2019 sudah berjalan dengan lancar, namun sempat terhenti karena adanya perbaikan program e-Klampid menjadi Klampid New Generation pada tahun 2022 dan setelah perbaikan Klampid New Generation sudah berjalan lancar hingga saat ini (Iskandar et al., 2021). Pada Klampid New Generation (KNG) terdapat beberapa fitur yaitu, pertama layanan faskes yang terdiri dari surat keterangan lahir mati. Kedua pelayanan umum yang terdiri dari cetak ulang dokumen kependudukan yang sudah berbarcode, ESULAY, keabsahan. Ketiga pemutakhiran data penduduk yang terdiri dari buka blokir, data kosong, hapus data ganda, hapus data mati, KK merah, penerbitan dokumen SKPTI, dan tambah jiwa. Keempat pencatatan sipil yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, akta pengesahan anak, akta perceraian, akta perkawinan, cetak ulang akta, pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, pelaporan perceraian luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pembetulan akta yang terbit dalam waktu kurang dari 2 bulan, pengangkatan anak, perubahan biodata (akta kelahiran), perubahan biodata peristiwa penting dengan pengadilan negeri (kematian), perubahan nama akta perceraian, perubahan nama akta perkawinan, perubahan nama pelaporan perceraian luar negeri, perubahan nama pelaporan perkawinan luar negeri, perubahan status kewarganegaraan, Salinan akta kelahiran (hanya untuk dokumen migrasi ke luar negeri), surat keterangan perjanjian kawin, surat keterangan sudah menikah/belum/pindah menikah. Kelima pendaftan penduduk yang terdiri dari batal pindah antar Kab/Kota/Provinsi, batal pindah dalam kota, cetak ulang KK, cetak ulang SKPWNI, Dispensasi pindah keluar, Dispensasi surat pindah dari daerah asal, kartu identitas anak, pecah KK, pemutakhiran gelar, pengajuan KTP elektronik, perubahan Alamat, perubahan biodata, pindah dalam kota, pindah datang, pindah keluar (Gautama et al., 2020). Klampid New Generation (KNG) dapat diakses melalui situs resmi *web* Klampid Dispendukcapil Surabaya dan juga dapat diakses melalui aplikasi yang bisa di *download* melalui *google playstore*. Berikut tampilan menu *website* Klampid New Generation (KNG) (Fatmawati, 2023).



Gambar 1. Tampilan *website* KNG

Optimalisasi layanan administrasi kependudukan merupakan upaya untuk memberikan pelayanan secara prima, professional, dan berkualitas yang berfokus untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat (Murdiyanto, 2011). Optimalisasi layanan administrasi kependudukan

bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan administrasi, dan memberikan akses yang lebih mudah bagi penduduk dalam mengurus berbagai keperluan administratif (Krisna Syarif Hidayatulloh & Basyar, 2023). Dengan adanya optimalisasi layanan akan memberikan manfaat berupa peningkatan kepuasan Masyarakat, pengurangan antrian panjang, serta pengurangan resiko kesalahan data administrasi. Optimalisasi layanan juga memudahkan pemerintah dalam perencanaan pengambilan keputusan berbasis data (Hidayatulloh, 2023). Optimalisasi layanan administrasi kependudukan sudah ditetapkan di Kelurahan Jemurwonosari dengan menggunakan Klampid New Generation (KNG) sebagai usaha untuk memberikan pelayanan yang efisien dan akurat kepada Masyarakat setempat. Berikut rekapitulasi data layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari pada bulan Januari-Desember 2023.(Huberman, 2014)

Table 1. Rekapitulasi Layanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Jemurwonosari Pada Bulan Januari-Desember 2023
Sumber : Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (2023)

NO	BULAN	JENIS PELAYANA N					
		KT P	KK	PINDAH DATAN G	PINDAH KELUAR	AKTA KELAHIRA N	AKTA KEMATIA N
1.	Januari	46	60	14	5	42	6
2.	Februari	29	55	3	5	56	4
3.	Maret	34	56	9	7	61	2
4.	April	20	14	7	4	11	5
5.	Mei	70	74	26	7	29	16
6.	Juni	50	35	16	5	45	7
7.	Juli	63	41	10	6	35	6
8.	Agustus	41	20	8	5	21	3
9.	Septembe r	55	29	10	3	41	5
10.	Oktober	23	48	15	6	50	2
11.	Novembe r	22	35	3	9	24	7
12.	Desember	31	28	6	8	33	4
	TOTAL	484	495	127	70	448	67

Berdasarkan table 1. diatas merupakan rekapitulasi data layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya pada bulan Jaanuari-Desember 2023 melalui *website* Klampid New Generation pada akun staff pelayanan Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Pada bulan Januari-Desember 2023 terdapat 484 permohonan layanan KTP, 495 permohonan layanan KK, 127 permohonan layanan Pindah Datang, 70 permohonan layanan Pindah Keluar, 448 permohonan layanan Akta Kelahiran, 67 permohonan layanan Akta Kematian.(Putra, 2020)

Hasil penelitian terdahulu oleh Rini Kusumawati, dkk (2022) optimalisasi program Klampid New Generasi (KNG) terhadap pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang proses optimalisasinya telah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan tujuan optimalisasi yang belum tercapai oleh pihak Dispendukcapil Kota Surabaya.(Kusumawati et al., 2022)

Penelitian Alvianty Diana Putri dkk. (2023), penerapan Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya telah memberikan hasil yang memuaskan dalam optimalisasi program "KALIMASADA". Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Klampis Ngasem sudah berjalan dengan sangat baik dan maksimal. Pelayanan tersebut antara lain mengutamakan kepentingan warga dengan melakukan entry secara langsung tanpa penundaan, memberikan informasi yang lengkap dalam proses penyerahan dokumen sehingga warga dapat melengkapi dokumen apa saja yang perlu dilengkapi, dan memberikan pelayanan yang ramah sehingga dapat memuaskan warga Desa Klampis Ngasem.(Putri & Basyar, 2023)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Krisna Syarif Hidayatulloh dkk. (2023), program Klampid New Generation (KNG) tampaknya tidak efektif, terlihat dari lima indikatornya: empat di antaranya tidak efektif, dan hanya satu yang efektif, yaitu waktu. Berdasarkan temuan di lapangan, indikator yang tidak efektif antara lain pemahaman program, tepat sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata.(Krisna Syarif Hidayatulloh & Basyar, 2023)

Menurut penelitian sebelumnya oleh Sopyan Manshuri dkk. (2023), Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya, implementasi program berjalan dengan baik menurut indikator implementasi. (Siringoringo, 2005)Faktor-faktor yang ditunjukkan oleh indikator ini adalah komunikasi yang berjalan dengan baik, jumlah sumber daya yang tersedia, dan struktur birokrasi yang bijaksana. Namun, pemerintah daerah tidak menggunakan indikator disposisi, yaitu variabel insentif, dengan benar. (Manshuri & Rahaju, 2023b).

Dalam pengoptimalisasian Klampid New Generation tentunya diperlukan beberapa indikator optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo (2005:4) konsep optimalisasi ada tiga dimensi yaitu Tujuan, Alternatif Keputusan, Sumber Daya yang dibatasi. Tujuan ini terdapat 2 jenis yaitu maksimalisasi dan minimalisasi. Maksimalisasi terkait dengan keuntungan, pendapatan, dll. Sedangkan untuk minimalisasi terkait dengan biaya, waktu, jarak, dll, alternatif Keputusan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Keputusan diambil berdasarkan alternatif keputusan yang sudah disediakan. Dalam pengambilan keputusan ada beberapa pilihan yang disediakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.(Siringoringo, 2005) Alternatif keputusan dapat diambil melalui hal yang paling memenuhi kriteria serta yang memiliki resiko paling kecil dalam penerapan. Alternatif keputusan dibagi menjadi 2 indikator yaitu alternatif keputusan yang efektif dan efisien. serta sumber daya yang dibatasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan(Siringoringo, 2005). Pengoptimalisasian Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari, Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya bisa dikatakan belum berjalan secara optimal. Hal tersebut disebabkan karena *website* atau aplikasi Klampid New Generation (KNG) tidak dapat diakses secara menyeluruh oleh warga sehingga

warga lebih memilih melakukan layanan administrasi kependudukan secara offline datang ke Kelurahan. Selain itu, fasilitas dan infrastruktur di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation belum memadai.(Sugiyono, 2014)

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik meneliti Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Klampid New Generation (KNG).(Manshuri & Rahaju, 2023a).

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Menurut Sugiyono (2014:21) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah (Sugiyono, 2014). Jenis penelitian kualitatif deskriptif sesuai digunakan dalam penelitian ini dikarenakan dapat menggali informan lebih dalam mengenai Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Selain itu hasil data juga berupa pendeskripsian lebih akurat sesuai dengan lapangan mengenai Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (Noermawati et al., 2019). Fokus penelitian ini menggunakan indikator optimalisasi menurut Hotnir Siringoringo (2005:4) konsep optimalisasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, serta sumber daya yang dibatasi (Siringoringo, 2005). Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Jemurwonosari, Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. Peneliti memilih lokasi tersebut karena Kelurahan Jemurwonosari merupakan salah satu kelurahan yang menggunakan Klampid New Generation (KNG), namun pada pengoptimalisasiannya masih belum maksimal (Manshuri & Rahaju, 2023a).

Metode *purposive sampling* digunakan sebagai penentu informan dalam penelitian ini. Informan yang dipilih antara lain Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik dan Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Informan yang dipilih juga sudah sesuai dengan kriteria yang paling mengetahui dalam permasalahan peneliti. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti, data tersebut antara lain ada hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan informan. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Dalam penelitian ini Teknis Pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu jenis analisis data yang digunakan terdiri dari beberapa tahapan, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Huberman, 2014).

Hasil dan Pembahasan

1. Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari

Penulis dapat menyimpulkan terkait Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menurut pendapat Hotniar Siringoringo (2005:4) mengenai teori Optimalisasi yang terdiri dari Tujuan, Alternatif Keputusan, dan Sumber Daya yang dibatasi.

1. Tujuan

Untuk mencapai tujuan, kita dapat menggunakan salah satu dari dua bentuk: maksimalisasi atau minimalisasi. Maksimalisasi berlaku jika tujuan optimasi berkaitan dengan keuntungan, pendapatan, dll., dan minimalisasi berlaku jika tujuan optimasi berkaitan dengan biaya, waktu, jarak, dll. Selain itu, saat menetapkan tujuan, kita harus memperhatikan apa yang meminimalkan dan memaksimalkan (Wulandani et al., 2022).

a. Maksimalisasi

Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dalam melaksanakan program Klampid New Generation (KNG) sudah mencoba untuk selalu konsisten dan selalu meningkatkan kualitasnya untuk Masyarakat Kota Surabaya supaya bisa dengan mudah melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan. Tujuan dengan adanya program Klampid New Generation (KNG) adalah untuk memudahkan Masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan contohnya Masyarakat bisa melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan dimana saja dan bisa mengajukan secara mandiri melalui *handphone* masing-masing, namun hal tersebut belum berjalan secara maksimal karena pada akun untuk warga tidak semua menu tersedia. (Putri & Basyar, 2023) Oleh karena itu masih ada Masyarakat yang lebih memilih datang ke Kelurahan untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Tujuan dengan adanya program Klampid New Generation (KNG) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Namun, dalam pelaksanaannya program Klampid New Generation (KNG) belum berjalan secara maksimal di Kelurahan Jemurwonosari karena belum lengkapnya menu-menu layanan Administrasi Kependudukan pada akun Klampid New Generation (KNG) untuk warga. (Kusumawati et al., 2022)

Berikut Upaya optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya melalui hasil wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE. selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (Nuralia & Imadudin, 2017).

"Untuk menanggulangi kendala pada akun Klampid New Generation untuk warga, Kelurahan Jemurwonosari membuka pelayanan administrasi kependudukan mulai pukul 07.30 hingga pukul 20.00 yang dilaksanakan di Balai RW Kelurahan Jemurwonosari. Pelayanan tersebut dilaksanakan setiap hari Selasa dan dilaksanakan secara bergantian setiap minggunya di balai RW seluruh Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya, agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan secara efektif".

Pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE dipertegas oleh kak Audita Kurnianingrum selaku staff pemerintahan dan pelayanan pelayanan public di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya(Hamonangan, 2020).

“seluruh pegawai yang ada di Kelurahan Jemurwonosari ini diberi jadwal piket setiap hari Selasa untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation di setiap Balai RW yang ada di Kelurahan Jemurwonosari pada pukul 07.30 hingga 20.00 WIB”.

Upaya yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Jemurwonosari untuk memaksimalkan layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation hingga malam hari agar Masyarakat yang bekerja dan tidak dapat melaksanakan pengajuan administrasi kependudukan pada jam kerja dapat melaksanakan pengajuan administrasi kependudukan pada malam hari. Berikut gambar pelayanan malam yang diadakan di Balai RW 09 Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.(Rijali, 2018)



Gambar 2. Pelayanan malam di Balai RW 09 Kelurahan Jemurwonosari

Berdasarkan gambar diatas adalah salah satu Upaya yang sudah dilaksanakan oleh pihak Kelurahan Jemurwonosari dalam memaksimalkan layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation dengan melaksanakan pelayanan malam hingga pukul 20.00 WIB yang dilaksanakan di Balai RW 09 Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Berikut table presentase pelayanan pada bulan Januari hingga Desember 2023 di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

Table 2. Presentase Layanan Administrasi Kependudukan pada Bulan Januari-Desember 2023 di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya

Sumber : Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (2023)

NO	JENIS LAYANAN	REALISASI PRESENTASE
1	KTP	100%
2	KK	100%
3	PINDAH DATANG	100%
4	PINDAH KELUAR	100%
5	AKTE KELAHIRAN	100%
6	AKTE KEMATIAN	100%

Berdasarkan table diatas sudah terlihat bahwa layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari pada Bulan Januari-Desember 2023 untuk layanan KTP sudah mencapai 100%, KK sudah 100%, pindah datang sudah mencapai 100%, pindah keluar sudah mencapai 100%, akte kelahiran sudah 100%, dan akte kematian sudah mencapai 100%.

Berdasarkan penjelasan terkait indikator maksimalisasi jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” (Wulandani et al., 2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu permasalahan yang menyangkut indikator maksimalisasi yaitu sudah tergolong berhasil. Namun, pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” Upaya untuk maksimalisasi tergolong belum berhasil. Untuk menanggulangi hal tersebut Kelurahan Jemurwonosari sudah melaksanakan pelayanan mulai pukul 07.30 hingga 20.00 WIB di Balai RW yang dilaksanakan setiap hari Selasa. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan tidak ada kendala dalam maksimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Jika dikaitkan dengan indikator tujuan dari segi maksimalisasi di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah tergolong berhasil karena sudah mengupayakan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan maksimal.

b. Minimalisasi

Dengan adanya program Klampid New Generation (KNG) dapat meminimalisasi waktu dalam pengajuan dan penerbitan Administrasi Kependudukan. Jika Masyarakat sudah memenuhi syarat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan maka dokumen yang diajukan juga dapat segera diterbitkan. Dengan program Klampid New Generation (KNG) Masyarakat sudah tidak perlu jauh-jauh ke Kelurahan untuk mengambil dokumen yang

sudah jadi(Wati et al., 2024). Masyarakat dapat mencetak secara mandiri apabila dokumen yang diajukan sudah jadi karena dokumen tersebut akan otomatis dikirimkan oleh staff pelayanan Kelurahan Jemurwonosari melalui *WhatsApp*, dengan hal tersebut dapat memudahkan Masyarakat dan juga dapat mengurangi antrian Masyarakat dalam melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan. (Pebrianti et al., 2022)

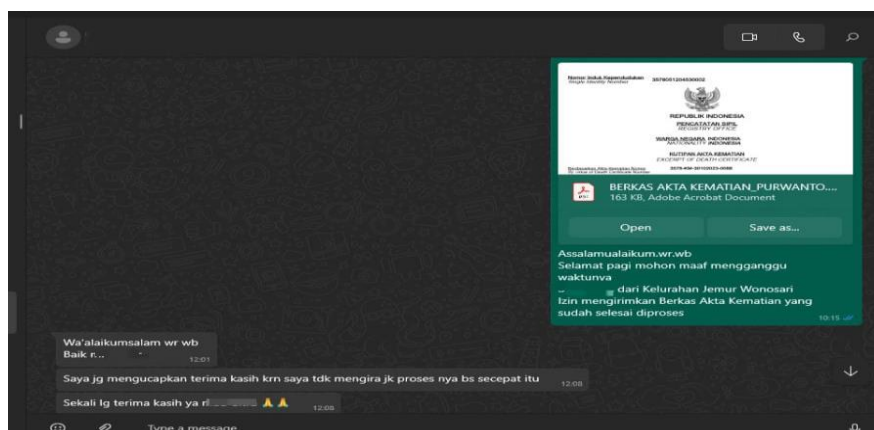
Berikut cara optimalisasi Kelurahan Jemurwonosari untuk meminimalisasi waktu pelayanan agar tidak memakan waktu berdasarkan hasil wawancara Bersama kak Audita Kurnianingrum selaku staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“untuk meminimalisasi waktu dalam pengambilan dokumen administrasi kependudukan kami staff pemerintahan dan pelayanan publik akan otomatis mengirimkan dokumen yang sudah jadi kepada Masyarakat melalui WhatsApp agar Masyarakat dapat mencetak dokumen secara mandiri dan tidak perlu jauh-jauh untuk mengambil dokumen yang sudah jadi”

Pernyataan dari kak Audita Kurnianingrum dipertegas dengan pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE Selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“Upaya yang kami lakukan untuk meminimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari adalah dengan mengirimkan dokumen yang sudah jadi kepada Masyarakat melalui WhatsApp agar Masyarakat dapat mencetak secara mandiri dan tidak perlu mengantri atau datang jauh-jauh ke Kelurahan untuk mengambil dokumen yang sudah jadi”

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) tidak memakan waktu dan dapat memudahkan Masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Berikut gambar chat *WhatsApp* staff pelayanan Kelurahan Jemurwonosari dengan Masyarakat.(Nurhandini et al., 2019)



Gambar 3. Pengiriman berkas kepada Masyarakat yang telah melakukan layanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan gambar diatas adalah salah satu upaya yang dilakukan para pihak Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk meminimalisasi waktu pengurusan

administrasi kependudukan. Pihak Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya akan otomatis mengirimkan dokumen administrasi kependudukan yang sudah diurus oleh Masyarakat melalui *WhatsApp* agar Masyarakat dapat mencetak secara mandiri dan tidak perlu mengantri atau datang jauh-jauh ke Kelurahan.

Berdasarkan penjelasan terkait indikator minimalisasi jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan Penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” (Hidayatulloh & Basyar, 2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu permasalahan yang menyangkut indikator minimalisasi sudah berhasil. Pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” untuk indikator minimalisasi terklasifikasi berhasil karena, pihak Kelurahan Jemurwonosari sudah menerapkan cara untuk meminimalisasi waktu pengajuan administrasi kependudukan dengan mengirimkan dokumen yang sudah jadi melalui *WhatsApp* kepada masyarakat agar Masyarakat dapat mencetak secara mandiri dan tidak perlu mengantri. Jika dikaitkan dengan indikator tujuan dari segi minimalisasi di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya juga sudah tergolong berhasil karena setelah dokumen yang diajukan oleh masyarakat sudah selesai akan otomatis dikirimkan melalui *WhatsApp* dan dapat di cetak secara mandiri, dari hal tersebut sangat memudahkan masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh mengambil ke Kelurahan (Murdiyanto, 2011).

2. Alternatife Keputusan

Alternatif keputusan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Keputusan diambil berdasarkan alternatif keputusan yang sudah disediakan. Dalam pengambilan keputusan ada beberapa pilihan yang disediakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Alternatif keputusan dapat diambil melalui hal yang paling sesuai dengan persyaratan dan memiliki risiko terkecil untuk menerapkan alternatif tersebut. Alternatif keputusan dibagi menjadi 2 indikator yaitu alternatif keputusan yang efisien dan efektif. (Nurhandini et al., 2019)

a. Efisien

Kelurahan Jemurwonosari menerapkan pilihan pengambilan keputusan efektif yang berkaitan dengan keakuratan layanan administrasi kependudukan dan pelaksanaan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi utama pegawai. Alternatif keputusan yang efisien dibuat dengan menyesuaikan kebutuhan pelayanan *online* dan *offline* yang dapat memudahkan pelaksanaannya bagi Masyarakat. Kelurahan Jemurwonosari juga tidak sembarangan dalam menerapkan alternatif keputusan yang efisien terkait ketepatan pelayanan administrasi kependudukan. Kelurahan Jemurwonosari telah melakukan *training* kepada staff pelayanan agar lebih profesional dalam memberikan pelayanan secara *online*, dengan begitu pelayanan akan berjalan dengan efektif dan efisien. (Putri & Basyar, 2023)

Berikut upaya Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dalam menerapkan alternatif Keputusan yang efisien terkait ketepatan pelayanan administrasi kependudukan agar dapat

memudahkan pelaksanaannya bagi Masyarakat. Berdasrkan hasil wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“Upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan atau training kepada pegawai atau staff Kelurahan Jemurwonosari yang dilaksanakan setahun 2 kali di Gedung Siola”

Pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE dipertegas oleh kak Audita Kurnianingrum selaku staff pemerintahan dan pelayanan pelayanan publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“kami selaku pegawai atau staff pemerintahan dan pelayanan public di Kelurahan Jemurwonosari diberikan pelatihan atau training yang diadakan di Gedung siola dan dilaksanakan 2 kali dalam setahun”

Hal ini adalah salah satu Upaya yang sedang dilakukan agar program Klampid New Generation ini dapat berjalan secara efektif dan efisien. Berikut gambar *training* atau pelatihan KNG yang diikuti oleh seluruh Pegawai dan Staff.



Gambar 4. Pelatihan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang diikuti oleh para staff pemerintahan dan pelayanan public

Pada gambar diatas adalah bentuk pelatihan atau training yang diadakan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada seluruh pegawai atau staff di seluruh Kota Surabaya agar dapat memahami program Klampid New Generation dan dapat menjalankan serta mengoperasikan Klampid New Generation dengan baik. Berdasarkan penjelasan terkait indikator efisien jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” (Wulandani et al., 2022) sudah dijalankan walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Namun, pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalaui Klampid New Generation di Kelurahan

Jemurwonosari Kota Surabaya” sudah tergolong berhasil karena seluruh pegawai atau staff Kelurahan Jemurwonosari sudah memahami serta sudah mengoperasikan Klampid New Generation dengan baik, dan pelayanan di Kelurahan Jemurwonosari sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Jika dikaitkan dengan indikator Alternatife Keputusan dari segi efisien sudah tergolong berjalan dengan baik karena para staff sudah diberikan training setahun 2x untuk memaksimalkan berjalannya program Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

b. efektif

Kelurahan Jemurwonosari telah menerapkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation (KNG) agar dapat berjalan dengan efektif. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada menjadi pendukung paling penting dalam berjalannya prosedur layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) karena layanan dilaksanakan secara *online*. Kelurahan Jemurwonosari juga telah mensosialisasikan mengenai prosedur pengajuan administrasi kependudukan. Cara sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Jemurwonosari adalah dengan mengadakan rapat dengan Ketua RT atau RW di setiap Balai RW yang ada di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya, kemudian Ketua RT atau RW tersebut yang menyebarkan ke Masyarakat Kelurahan Jemurwonosari mengenai prosedur dalam pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG).

Berdasarkan hasil wawancara berama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“untuk penyampaian informasi terkait program Klampid New Generation (KNG) Kelurahan Jemurwonosari melakukan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW yang dilaksanakan di setiap Balai RW, kemudian Ketua RT dan RW yang menyebarkan informasi terkait program Klampid New Generation (KNG) kepada Masyarakat”.

Pernyataan dari Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE dipertegas oleh kak Audita Kurnianingrum selaku staff pemerintahan dan pelayanan pelayanan public di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“dengan adanya program Klampid New Generation yang di terbitkan oleh dispendukcapil Kota Surabaya kami pihak Kelurahan Jemurwonosari untuk segera menyampaikan informasi terkait program Klampid New Generation ini kepada Masyarakat melalui sosialisasi yang disampaikan kepada Ketua RW atau Ketua RT setempat”

Hal tersebut adalah cara yang dilakukan oleh Kelurahan Jemurwonosari dalam menyampaikan informasi kepada Masyarakat agar Masyarakat dapat mengetahui program Klampid New Generation dan dapat mengetahui Prosedur pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation. prosedur sudah dibuat secara efektif dan efisien agar dapat dipahami oleh Masyarakat. Berikut gambar sosialisasi KNG Bersama Ketua RT dan RW di setiap Balai RW yang ada di Kelurahan Jemurwonosari.(Kusumawati et al., 2022)



Gambar 5. Gambar sosialisasi KNG dengan Ketua RT dan RW

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa Pihak Kelurahan Jemurwonosari sudah mensosialisasikan terkait program Klampid New Generation kepada Ketua RW atau RT setempat, dari sosialisai tersebut Ketua RW atau RT dapat menyampaikan tata cara atau prosedur pengajuan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generaton kepada Masyarakat setempat. Berdasarkan penjelasan terakit indikator efektifitas jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang” (Wulandani et al., 2022) sudah dijalankan walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Namun, pada penelitian terkait “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generatin di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” salah satu bentuk untuk indikator efektifitas dapat dinilai sudah mendukung karena pihak Kelurahan Jemurwonosari sudah melaksanakan sosialisasi terkait program Klampid New Generation Kepada Ketua RW atau RT dan akan disampaikan kepada Masyarakat setempat (Manshuri & Rahaju, 2023a). Jika dikaitkan dengan indikator Alternatife Keputusan dari segi efektif sudah tergolong berjalan dengan baik karena pihak Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah memberikan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW setempat mengenai Klampid New Generation dan dari sosialisasi tersebut dapat disosialisasikan kembali kepada masyarakat Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

3. Sumber daya yang dibatasi

Ketersediaan sumber daya dapat menyebabkan proses optimalisasi berjalan secara maksimal. Sumber daya dibagi menjadi tiga yaitu sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai yang bertugas dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya terdapat 24 pegawai yang terbagi dalam beberapa bidang yaitu Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Bidang Kemasyarakatan, dan Bidang Ketertiban. Dalam

satu bidang terdapat satu Kepala Bidang serta beberapa staff. Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menyebar staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di beberapa Balai RW.

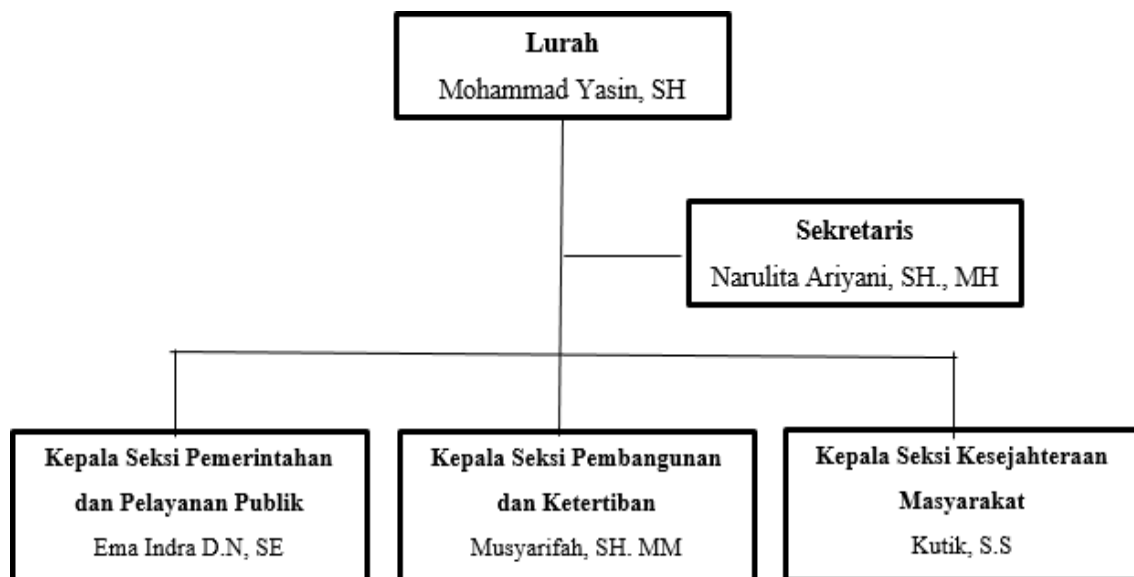
Berdasarkan hasil wawancara bersama Kak Audita Kurnianingrum selaku Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.(Putri & Basyar, 2023)

“untuk staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik kami ada 5 orang untuk mengoperasikan Klampid New Generation dan melayani Masyarakat untuk pengurusan Administrasi Kependudukan”

Pernyataan dari Kak Audita Kurnianingrum dipertegas oleh Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“staff Pemerintahan dan Pelayanan publik terdapat 5 orang. 3 orang diantaranya kami tempatkan di Balai RW 2, 4, dan 5 untuk melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah RW tersebut agar memudahkan Masyarakat”

Dari pernyataan diatas staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya tergolong sudah memberikan pelayanan Yang baik dengan cara menyebar beberapa staff nya di Balai RW untuk melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik agar Masyarakat Kelurahan Jemurwonosari tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Berikut struktur organisasi pegawai Kelurahan Jemurwosari Kota Surabaya. (Hidayatulloh & Basyar, 2023)



Gambar 6. Struktur Organisasi Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya

Pada gambar diatas adalah Struktur Organisasi Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Pegawai yang sudah dibagi dalam bidangnya masing-masing harus menguasai bidangnya dan tugasnya agar pelayanan di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dapat berjalan dengan baik, cepat, dan tepat. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di

Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya” (2023) pada penelitian “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” sudah sama-sama terdapat staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang ditugaskan untuk melayani Masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan dan menunjang berjalannya Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya (Kusumawati et al., 2022). Jika dikaitkan dengan indikator Sumber Daya yang dibatasi sudah tergolong baik karena di Kelurahan Jemurwonosari terdapat 24 pegawai yang terbagi dalam beberapa bidang. Untuk bidang pemerintahan dan pelayanan publik terdapat 1 kasi dan 5 orang staff yang sudah disebar di beberapa Balai RW agar pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

b. anggaran

Dari beberapa indikator sumber daya diatas, ada salah satu indikator yang sangat penting yaitu anggaran. Dengan adanya anggaran ini dapat menunjang berjalannya optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kak Audita Kurnianingrum selaku Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“anggaran untuk berjalannya Klampid New Generation (KNG) belum ada, hanya ada WiFi dari Diskominfo dan Komputer aja dari Pemkot Surabaya”

Pernyataan dari Kak Audita Kurnianingrum dipertegas oleh Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“Benar, untuk berjalannya Klampid New Generation (KNG) ini belum ada anggran dananya hanya saja ada WiFi dari Diskominfo dan Komputer dari Pemkot Surabaya”

Dari pernyataan diatas Pemerintah Kota Surabaya tidak memberikan anggaran dana dikarenakan sudah terdapat fasilitas yang diberikan dari Diskominfo seperti WiFi dan sudah diberikan beberapa Komputer Dari Pemerintah Kota Surabaya untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation (KNG). Berikut gambar wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.(Pebrianti et al., 2022)



Gambar 7. Wawancara Bersama Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik

Pada gambar diatas adalah hasil dokumentasi wawancara Bersama Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Untuk pengoptimalisasian Klampid New Generation (KNG) tidak memerlukan anggaran karena dalam pengoperasiannya sudah tersedia WiFi di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya yang sudah disediakan oleh Diskominfo dan sudah diberi beberapa Komputer untuk mengoperasikan Klampid New Generation yang di berikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Jika dikaitan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya” (2023) pada penelitian “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” sama-sama tidak ada anggaran tersendiri untuk berjalannya program Klampid New Generation ini (Hidayatulloh & Basyar, 2023). Jika dikaitkan dengan indikator Sumber Daya yang dibatasi dari segi anggaran di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya tergolong belum memadai dikarenakan belum terdapat anggaran khusus untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation.

c. Sarana dan Prasarana

Program Klampid New Generation (KNG) adalah pelayanan administrasi kependudukan dilakukan melalui online. Untuk menunjang berjalannya program Klampid New Generation (KNG) diperlukan sarana prasarana yang harus diperhatikan. Sarana dan prasarana yang sangat penting untuk berjalannya program Klampid New Generation (KNG) yang ada di Kelurahan Jemurwonosari adalah internet atau WiFi yang di tunjang oleh Diskominfo dan Seperangkat Komputer yang di tunjang dari Pemerintah Kota Surabaya.

Berdarkan hasil wawancara Bersama Kak Audita Kurnianingrum selaku Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“sarana dan prasarana yang diberikan untuk menunjang berjalannya Klampid New Generation ini adalah internet atau WiFi dan beberapa seperangkat Komputer, namun seperangkat komputer dari Pemkot Surabaya tidak semuanya terdapat kamera untuk fasilitas berjalannya Klampid New Generation”

Pernyataan dari Kak Audita Kurnianingrum dipertegas oleh Bapak Ema Indra Dwi Nurcahya, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

“sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya salah satunya adalah internet atau WiFi yang ditunjang oleh Diskominfo dan ada beberapa seperangkat komputer dari Pemerintah Kota Surabaya, namun tidak semua perangkat komputer dilengkapi kamera sebagai sarana dan prasarana pendukung berjalannya Klampid New Generation ”

Dari hasil wawancara diatas Bersama Staff dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Surabaya memberikan fasilitas WiFi dan seperangkat Komputer namun tidak semua

perangkat komputer dilengkapi dengan kamera. Kamera ini sangat dibutuhkan karena saat melakukan pengajuan Administrasi Kependudukan wajib mengisi kolom foto, saat ini melakukan pengajuan di Klampid New Generation harus foto pemohon secara langsung. Berikut tabel sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Jemuwonosari Kota Surabaya.(Wulandani et al., 2022)

Tabel 3. Sarana dan Prasarana di Kelurahan Jemuwonosari Kota Surabaya pada Tahun 2023

Sumber : Kelurahan Jemuwonosari Kota Surabaya (2023)

No.	Jenis Barang	Jumlah
1	Komputer	15
2	Printer	5
3	WiFi	2
4	Mesin Fotokopi	1
5	Kamera	2
6	Cctv	2
7	E-kios (mesin nomor antrian)	1
8	meja	30
9	Kursi	40
10	AC	4
11	Kipas Angin	5
12	TV	3
	JUMLAH	110

Berdasarkan tabel 2 diatas terdapat 110 sarana dan prasarana yang terdiri dari 15 Komputer, 5 Printer, 2 WiFi, 1 Mesin Fotokopi, 2 Kamera, 2 CCTV, 1 Mesin nomor antrian, 30 Meja, 40 Kursi. 4 AC, 5 Kipas Angin, 3 TV. Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Jemuwonosari Kota Surabaya tentunya ditunjang oleh Pemerintah Kota Surabaya dan ada WiFi yang ditunjang oleh Diskominfo Kota Surabaya. Berikut gambar sarana dan prasarana di Kelurahan Jemuwonosari Kota Surabaya.



Gambar 8. Sarana dan prasarana Komputer dan WiFi di Kelurahan Jemuwonosari Kota Surabaya

Pada gambar diatas adalah sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut tentunya bermanfaat dan membantu, namun masih terdapat kekurangan yaitu belum dilengkapi dengan fasilitas kamera untuk berjalannya Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya” (2023) dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana seperti komputer yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak dapat digunakan untuk membuka website lain dan komputer yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya sudah di setting. Namun, pada penelitian “Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya” sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya baik Komputer dan WiFi yang diberikan oleh Diskominfo dapat digunakan dengan baik dan sangat membantu berjalannya Klampid New Generation (Manshuri & Rahaju, 2023a). Jika dikaitkan dengan indikator Sumber Daya yang dibatasi dari segi sarana dan prasarana tergolong belum memadai karena di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya untuk fasilitas komputer belum dilengkapi dengan karena, kamera ini sangat menunjang berjalannya Klampid New Generation.

Simpulan

Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) dari segi Tujuan maksimalisasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk warga masih belum lengkap menu-menunya, untuk menaggulangi hal tersebut Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya menerapkan pelayanan di Balai RW setiap hari dan khusus hari selasa pelayanan dilakukan hingga pukul 20.00 WIB. Dan untuk meminimalisasi waktu pelayanan setelah dokumen yang diajukan oleh warga sudah jadi akan otomatis dikirim melalui WhatsApp oleh staff Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya agar dapat dicetak secara mandiri oleh warga. 2) Alternatif Keputusan dari segi efisien para pegawai dan staff Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah mengikuti pelatihan atau training terkait Klampid New Generation yang dilaksanakan setahun 2 kali. Untuk segi efektif Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah memberikan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW terkait Klampid New Generation dan akan disebarakan ke Masyarakat oleh RT dan RW. 3) Sumber Daya yang dibatasi dari segi Sumber Daya manusia di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya terdapat 24 pegawai yang sudah dibagi dalam beberapa bidang seperti Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Bidang Pembangunan dan Ketertiban, dan Bidang Kesejahteraan Masyarakat. Untuk segi anggaran di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya belum ada anggaran khusus yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk berjalannya Klampid New Generation, namun Pemerintah Kota Surabaya sudah memberikan fasilitas untuk mendukung berjalannya Klampid New Generation.. Untuk sarana dan prasarana di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya sudah

dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti, seperangkat Komputer, Printer, Mesin Fotokopi, E-kios(mesin nomor antrian), Kamera, dll untuk mendukung berjalannya Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Kota Surabaya.

Daftar Pustaka

- Annisa, W. N., Agustina, C. W., Puspitasari, W., & ... (2021). Peran Literasi Digital untuk Mencegah Penyebaran Hoaks bagi Masyarakat Indonesia. *Journal of Education*
<http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/jet/article/view/68>
- Fatmawati, N. (2023). Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan. DJKN Kemenkeu.
- Gautama, B. P., Yuliawati, A. K., & ... (2020). Pengembangan desa wisata melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat. *BERNAS: Jurnal*
<https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/bernas/article/view/414>
- Hamonangan, H. (2020). Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat KCU Padangsidempuan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & ...*
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/518>
- Hidayatulloh, K. S. (2023). Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya. *Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).
- Huberman, M. (2014). *Kualitatif Data Analis*. UI Press.
- Iskandar, J., Sakti, F. T., Azzahra, N., & ... (2021). Strategi Pengembangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa. ... *Dialektika: Jurnal Ilmu*
<http://www.jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/1>
- Krisna Syarif Hidayatulloh, & Basyar, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Kusumawati, R., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (2022). Optimization of Population Administration Services with the Use of Klampid New Generation in Pacarkembang Village Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan dengan Penggunaan Klampid New Generation di Kelurahan Pacarkembang. *Formosa Journal of Social Sciences (FJSS)*, 1(4).
- Kusumawati, R., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (2022). Optimization of population administration services with the use of Klampid New Generation in Pacarkembang Village. *Formosa Journal of Social Sciences (FJSS)*, 1(4).
- Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023a). Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. *Publika*, 11(4).

- Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023a). Implementasi program inovasi aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. *Publika*, 11(4).
- Murdiyanto, E. (2011). Partisipasi masyarakat dalam pengembangan desa wisata Karanggeneng, purwobinangun, pakem, Sleman. *SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian Dan* <https://jurnal.uns.ac.id/sepa/article/view/48893>
- Noermawati, J., Pratiwi, A., Rozikan, R., & ... (2019). Pemberdayaan kelompok hadroh dalam peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat di indonesia. *Seminar Nasional Hasil* <https://jurnal.poliupg.ac.id/index.php/snp2m/article/download/1462/1360>
- Nuralia, L., & Imadudin, I. (2017). Pengaruh Akulturasi Budaya Terhadap Dualisme Sistem Ekonomi Masyarakat Kampung Tua di Kecamatan Abung Timur, Kabupaten Lampung Utara. *Patanjala*. <https://www.neliti.com/publications/291757/pengaruh-akulturasi-budaya-terhadap-dualisme-sistem-ekonomi-masyarakat-kampung-t>
- Nurhandini, A., Harjanti, R. S., & Mulyadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada toko Emas Hidup Banjaran. *Jurnal Stiekma*, 1(2).
- Pebrianti, S. A., Dedi, A., & Endah, K. (2022). Optimalisasi Pengelolaan Aset Desa oleh Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa Kawunglarang Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Online Universitas Galuh*, 4(3).
- Putra, M. B. (2020). Mengenal Pelayanan Publik. Ombudsman RI.
- Putri, A. D., & Basyar, M. R. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *UIN Antasari*, 1(3).
- Siringoringo, H. (2005). Riset Operasional Seri Pemrograman Linear. Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D. Alfabeta.
- Uin, A. R., & Banjarmasin, A. (2018). Analisis data kualitatif (Vol. 17, Issue 33).
- Wati, S. K., Pristiyono, P., & Gulo, N. (2024). Analisis Penggunaan Media Sosial Sebagai Alat promosi Ditinjau Dari Instagram, Facebook, Tiktok dan WhatsApp. *EKOMA: Jurnal Ekonomi* <https://journal-nusantara.com/index.php/EKOMA/article/view/3628>
- Wulandani, S. A., Amallia, T., & Yusra, Z. N. (2022). Optimalisasi Target dan Realisasi Pajak Pada E-Filling di Kota Bandung. *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik*, 1(1).
- Wulandani, S. A., Amallia, T., & Yusra, Z. N. (2022). Optimalisasi target dan realisasi pajak pada e-filing di Kota Bandung. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik*, 1(1).