

INOVASI KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK DI KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA)

¹Yusta Arisendy Sea, ²Rachmawati Novaria, ³Eddy Wahyudi

^{1,2 & 3} Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email:

¹chindysea@gmail.com, ²nova@untag-sby.ac.id, ³eddy@untag-sby.ac.id

Abstrak

Pemerintah harus berinovasi dalam pelayanan publiknya agar dapat mengikuti kemajuan teknologi dan meningkatkan pelayanan. Salah satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yaitu Kelurahan Baratajaya kota Surabaya yang menjalankan inovasi Klampid *new generation* dalam menunjang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis inovasi Klampid *new generation* pada program kartu identitas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian Kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan peneliti adalah Harvard *school of government* dengan indikator *support/dukungan*, *capacity/kemampuan* dan *value/nilai*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hadirnya inovasi Klampid *New Generation* tentu memberikan pengaruh dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi meskipun sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, proses pelayanan prima di kelurahan Baratajaya belum sepenuhnya optimal di karenakan masih terdapat kendala seperti : Sosialisasi secara khusus kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Identitas Anak tidak pernah di lakukan di kelurahan Baratajaya. Selain itu, Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan Klampid *new generation* sudah memadai, akan tetapi untuk kemampuan dari masyarakat sendiri masih minim sehingga pengajuan pembuatan berkas masih banyak melalui kelurahan.

Kata Kunci: Inovasi Klampid New Generation, Kartu Identitas Anak, Kelurahan Baratajaya.

Abstract

The government must innovate in its public services in order to keep up with technological advances and improve services. One of the government agencies that provide public services, namely the Baratajaya Village, Surabaya City, is implementing the new generation Klampid innovation to support the improvement of population administration services. The purpose of this study is to analyze the new generation of Klampid innovation in the identity card program in providing excellent service to the community. The method used in this research is qualitative research with interview, observation and documentation techniques. The theory used by researchers is the Harvard school of government with indicators of support, capacity and values. The results of this study indicate that the presence of the Klampid New Generation innovation certainly has an impact on improving population administration services. However, even though it has provided convenience to the community, the excellent service process in the Baratajaya sub-district has not been fully optimal because there are still obstacles such as: Special socialization to the community about the importance of a Child Identity Card has never been carried out in the Baratajaya sub-district. In addition, the ability

of employees to operate the new generation of Klampid is sufficient, but the ability of the community itself is still minimal so that many submissions for making files go through the kelurahan.

Keywords: Klampid New Generation Innovation, Child Identity Card, Baratayaya Village.
PENDAHULUAN

Upaya dari pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik tentu harus di dukung dengan adanya inovasi. Suatu inovasi tentu tak lepas dari peran teknologi informasi atau biasa di sebut *E-government*, dimana hal tersebut memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Surabaya, salah satu pengadopsi awal *e-government*, telah mengembangkan ratusan aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Salah satu aplikasi yang di gunakan untuk mempermudah dalam mengurus administrasi kependudukan yaitu Klampid *New Generation* yang merupakan pembaharuan dari program E-Lampid. Aplikasi Klampid *new generation* memungkinkan warga Kota Surabaya untuk lebih mudah mengurus dokumen administrasi kependudukannya dengan cara online mandiri dan tanpa ke kantornya langsung. Keunggulan lainnya adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang lebih cepat dibandingkan sebelum inovasi ini

diperkenalkan. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah penduduk Kota Surabaya yang memanfaatkan pengembangan aplikasi Klamid *new generation* untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Wujud dari kesadaran masyarakat Indonesia akan hukum, khususnya dengan membuat dokumen sebagai penentu status seseorang terhadap kejadian-kejadian dalam kehidupan manusia misalnya kelahiran, pernikahan, kematian, pengesahan anak, pengakuan, dan perceraian. Kartu Identitas Anak yakni salah satu dari berkas kependudukan yang digunakan untuk mengecek kebenaran informasi kependudukan anak. Kemendagri tahun 2016 mengesahkan Kartu Identitas Anak (KIA) yang direncanakan sebagai kartu pengenalan anak. Dalam praktiknya, Dispendukcapil bekerja sama dengan Kemendagri, Kementerian Dalam Negeri, untuk mensosialisasikan pembuatan kartu identitas anak (KIA). Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA) diterbitkan oleh pemerintah Indonesia untuk mendata, melindungi anak, dan menegakkan hak konstitusional mereka.

Sejak program KIA muncul di Kelurahan dan belum di atau di terapkan berbagai tanggapan dan pandangan masyarakat mulai mengemuka dalam rangka mengkritisi program tersebut. Ada orang-orang tertentu yang percaya bahwa program tersebut tidak terlalu penting dan ada juga orang-orang yang percaya bahwa program kartu identitas anak itu penting. Menurut pendapat lain, tidak ada alasan yang sah untuk menerapkan kartu identitas anak. Hal ini tentu berpotensi meningkat menjadi perdebatan sosial yang berkepanjangan. Kurangnya keinginan masyarakat untuk membuat kartu identitas anak akibat kurangnya sosialisasi akan pentingnya program tersebut. (Indah, 2018)

Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dalam pelayanan publik salah satunya pelayanan Administrasi Kependudukan. Fungsi utama aparatur Kelurahan adalah pengelolaan data kependudukan, yang memerlukan pengolahan data kependudukan yang akurat dan efisien. Berdasarkan observasi di Kelurahan Baratajaya yaitu karena masih kurangnya sosialisasi terkait pentingnya penggunaan Kartu Identitas Anak menyebabkan banyak KIA yang

menumpuk di Kelurahan dan belum di ambil oleh warga Kelurahan Baratajaya. Yang kedua Untuk pengajuan dari Kartu Identitas Anak sendiri seharusnya di ajukan langsung oleh pihak sekolah ke Dispendukcapil, akan tetapi karena kurangnya respon dari mereka para orang tua siswa siswi langsung mengajukan ke pihak Kelurahan.

Untuk memahami perkembangan e-government, sistem dan prosedur manajemen lembaga dirancang untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Peneliti menggunakan teori dari Harvard *JFK School of Government* Atthahara, H. (2018) dengan tiga elemen sukses yaitu, pertama dukungan, kedua kemampuan dan terakhir nilai.

METODE

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan Teknik wawancara dan observasi dan lokasi penelitian pada Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya waktu peneltian adalah 1 bulan. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Mukhtar (2013) adalah metode yang peneliti gunakan untuk menemukan pengetahuan dan teori tentang penelitiannya pada titik waktu tertentu,

fenomena yang berkaitan dengan kejujuran, transparansi, dan pengalaman subjek penelitian seperti akuntabilitas untuk membantu kemampuan untuk memahami perilaku, peningkatan pelayanan publik. Teknologi persepsi, motivasi, perilaku, dan holisme digital dalam sistem pemerintahan melalui deskripsi verbal dan bahasa dipandang sebagai solusi yang perlu dalam konteks khusus dengan diimplementasikan dalam meningkatkan menggunakan berbagai metode alami. pelayanan kepada masyarakat. Penelitian kualitatif menghasilkan Pemerintah Kota Surabaya telah deskripsi tertulis atau lisan tentang menerbitkan suatu inovasi dengan orang atau tindakan yang dapat diamati. perkembangan aplikasi teknologi dalam Penelitian kualitatif adalah proses memberikan pelayanan publik kepada analisis yang tidak menggunakan analisis masyarakat. Adanya kebijakan mengenai statistik atau metode penghitungan atau tertib Administrasi Kependudukan, maka kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif Dinas Kependudukan dan Pencatatan digunakan untuk mempelajari suatu Sipil Kota Surabaya, menciptakan inovasi objek dengan mengumpulkan, pelayanan berbasis digital yang di sebut menyusun, menganalisis, dan Klampid *New Generation* untuk menafsirkan data yang sedang diselidiki mengoptimalkan program kebijakan pemerintah daerah dalam menciptakan untuk menginformasikan, menafsirkan, kawasan lingkungan masyarakat yang dan menegakkan data yang ada. Jenis sadar administrasi kependudukan. Salah penelitian ini dianggap sangat relevan satu dokumen kependudukan adalah dengan aplikasi karena menggunakan kartu identitas anak. data yang diperoleh dari penelitian untuk menggambarkan secara kualitatif keadaan objek yang ada saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi transformasional diperlukan untuk pelayanan publik yang efektif. Salah satunya adalah inovasi pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah yang mengutamakan

kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas untuk membantu peningkatan pelayanan publik. Teknologi digital dalam sistem pemerintahan dipandang sebagai solusi yang perlu diimplementasikan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya telah menerbitkan suatu inovasi dengan perkembangan aplikasi teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya kebijakan mengenai tertib Administrasi Kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, menciptakan inovasi pelayanan berbasis digital yang di sebut Klampid *New Generation* untuk mengoptimalkan program kebijakan pemerintah daerah dalam menciptakan kawasan lingkungan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Salah satu dokumen kependudukan adalah kartu identitas anak.

Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Wajib Kartu Tanda Penduduk (KIA) bagi semua anak di bawah usia 17 tahun sebagai bukti identitas diri anak. Hal itu dilakukan untuk melindungi, meningkatkan, dan memantau jumlah

anak. Dengan hadirnya inovasi klampid *new generation* tentu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus berkas kependudukan salah satunya pengurusan kartu identitas anak. Pengajuan KTP anak juga bisa dilakukan oleh pemkot dengan mengajukan permohonan secara mandiri melalui akun Klamid *new generation*, sehingga kita juga akan mengetahui pada tahap apa berkas tersebut diserahkan. Ada beberapa tahapan dalam pengiriman berkas yakni, pengajuan data melalui aplikasi Klampid *New Generation*, verifikasi dan validasi oleh petugas pusat dan berkas baru diterbitkan.

Dengan adanya aplikasi Klampid *New Generation* ini maka masyarakat tidak perlu lagi mondar-mandir ke Kelurahan ataupun ke Disdukcapil karena melalui aplikasi Klampid *New Generation* segala permohonan sudah tersedia hanya dalam 1 aplikasi. Hadirnya Klampid *New Generation* dalam pelayanan Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa kinerja para aparat pemerintahan telah berhasil memberikan peningkatan pelayanan yang memudahkan masyarakat..

Untuk mengukur keberhasilan inovasi klampid *new generation* dalam pembuatan kartu identitas anak di

kelurahan baratajaya, peneliti menggunakan teori Harvard *school of government* dengan indikator sebagai berikut

Support / Dukungan

Pertama disepakatinya kerangka *E-government*. *E-government* adalah suatu sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik yang lebih efektif dan efisien sehingga bisa mencapai pelayanan yang memuaskan masyarakat. Hadirnya inovasi Klampid *new generation* dalam mencapai pelayanan prima, sudah didukung dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, dimana kemampuan pegawai dalam mengoperasikan klampid *new generation* sudah sangat baik. Sikap dan perhatian pegawai dalam melayani masyarakat juga ramah, sopan dan cepat tanggap saat melakukan pelayanan sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya yaitu kartu identitas anak.

Kedua dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain). Untuk meningkatkan standar pelayanan publik, E-Government harus mengalokasikan

sejumlah sumber daya manusia. Proses penciptaan sistem e-Government akan lebih mudah dan kualitas pelayanan publik akan meningkat jika sumber daya manusia terlatih dan terampil. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat di kelurahan Baratajaya bahwa SDM dalam mengoperasikan aplikasi klampid *new generation* dalam menunjang pelayanan prima telah berjalan dengan baik, terbukti dengan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat. yang sangat cepat, sikap yang ramah terutama dalam memberikan informasi terkait pelayanan, penampilan yang sopan dan rapi dan perhatian yang di tunjukan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

Ketiga dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung agar terciptannya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* seperti Undang-Undang yang jelas, Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kelurahan Baratajaya tentang di bangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur terkait Klampid *new generation* (kartu identitas anak) tentu saja sudah didasari oleh Undang-Undang atau landasan hukum yaitu Peraturan Walikota Surabaya

Nomor 139 Tahun 2022 tentang inovasi daerah. Salah satu inovasinya yaitu klampid *new generation* untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. program ini sangat membantu dalam peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat dilihat dari tindakan dan tanggungjawab penuh dari pemerintah sehingga program klampid *new generation* bisa di terima dan memberikan manfaat kepada masyarakat.

Keempat disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat secara umum. Sosialisasi penggunaan klampid New Generation dan sosialisasi kartu identitas anak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan terhadap anak-anak Indonesia dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pegawai yang ditugaskan untuk melaksanakan sosialisasi tersebut memainkan peran penting dalam memastikan kesuksesan program tersebut. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas yang ditugaskan untuk mensosialisasikan penggunaan klampid *New Generation* dan sosialisasi kartu

identitas anak harus memiliki pengetahuan yang memadai tentang program tersebut. Berdasarkan temuan observasi peneliti terkait, wawancara, dan dokumentasi sosialisasi kartu identitas anak di kelurahan Baratajaya masih kurang di buktikan dengan masih banyaknya kartu identitas anak yang belum di ambil oleh masyarakat dan pengajuan pembuatan kartu identitas anak di klampid *new generation* masih minim sehingga belum bisa mencapai pelayanan prima. Perlunya tindakan dan tanggungjawab pemerintah dalam mensosialisasikan suatu program sehingga program tersebut dapat berjalan dengan baik.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan keempat sub indikator di atas adalah indikator *support/dukungan* di kantor kelurahan Baratajaya dalam mencapai pelayanan prima masih belum sepenuhnya optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak kelurahan kepada masyarakat Baratajaya terkait pentingnya kartu identitas anak dan penggunaan Klampid *new generation* secara mandiri masih minim, karena sosialisasi hanya dilakukan satu bulan 2 kali kadang dilakukan melalui pertemuan balai RW dan selebihnya melalui WA

grup sehingga menyebabkan masyarakat di kelurahan Baratajaya kurang paham penggunaan Klampid *new generation*.

Capacity / Kemampuan

Pertama ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, sumber daya finansial menjadi faktor penting dalam pelaksanaan *e-government*. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan pegawai kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa terkait sumber daya finansial untuk pembaharuan ataupun kendala pada klampid *new generation* langsung di atasi oleh pihak Dispenduk sebagai pemilik inovasi sehingga proses pelayanan tetap berjalan dengan baik. Sedangkan untuk pembuatan kartu identitas anak tidak di pungut biaya sama sekali karena untuk pencetakan kartu tersebut sudah ada anggaran khusus yang telah disiapkan oleh pemerintah. Hal ini menandakan bahwa perhatian, tindakan serta tanggungjawab pemerintah sangat besar dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Kedua ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai . Hal ini sangatlah penting dalam menunjang

pelayanan prima sehingga peran pemerintah sangat kuat dalam meningkatkan ketersediaan infrastruktur tersebut. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan pegawai kelurahan dan masyarakat terkait infrastruktur teknologi informasi dalam memberikan pelayanan prima di kelurahan Baratajaya mulai dari jaringan internet yang sudah memadai dalam mengakses klampid *new generation*, akan tetapi komputer masih kurang karena hanya terdapat 2 komputer yang digunakan untuk pengoperasian berkas kependudukan menggunakan Klampid *New Generation* dan performa dari komputernya agak lambat.

Ketiga ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang di butuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang di harapkan. Penerapan *e-government* menjadi hal yang penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun demikian, untuk melaksanakan *e-government* secara tepat, diperlukan SDM yang memiliki daya saing dan kemampuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu

memberikan pelayanan yang menyenangkan bagi masyarakat setempat. Agar pegawai mendapatkan kepercayaan dari masyarakat maka harus mampu memberikan pelayanan yang tanggap dan memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti pegawai dan masyarakat di kelurahan Baratajaya terkait SDM pegawai dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi sudah bagus, untuk kemampuan dalam mengoperasikan Klampid *new generation* sudah lancar, sikap perhatian dalam melayani masyarakat juga sudah bagus sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sedangkan SDM masyarakat masih kurang di buktikan masyarakat lebih sering melakukan pengajuan langsung ke kelurahan dibandingkan pengajuan mandiri di Klampid *New Generation*.

Berdasarkan pemaparan tiga sub-indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator *Capacity / Kemampuan* di kantor Kelurahan Baratajaya terkait SDM dari pegawai dalam pengoperasian Klampid *new generation* terutama dalam pengajuan kartu identitas anak telah berjalan

dengan baik, dan kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dan memberikan informasi sangat membantu masyarakat, baik sikap, tindakan dan tanggungjawab akan berkas-berkas yang diajukan juga dilakukan dengan baik. Akan tetapi meskipun SDM pegawai sudah bagus masih terdapat kendala pada kemampuan masyarakatnya, dimana masih banyak masyarakat yang kurang peka akan teknologi sehingga pengajuan berkas masih banyak yang melalui kelurahan.

Value / Nilai

Manfaat e-government bagi masyarakat sebagai penerima layanan ditentukan oleh elemen nilai. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai kelurahan dan masyarakat terkait nilai atau *value* adalah hadirnya inovasi klampid new generation sangat membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan baratajaya, dimana masyarakat bisa melakukan pengajuan secara mandiri melalui aplikasi klampid new generation yang sekarang sudah bisa di download langsung di google playstore. Dengan adanya klampid new generation masyarakat yang ingin melakukan pengajuan kartu identitas anak bisa

dilakukan secara mandiri dengan memenuhi persyaratan yang terdapat dalam aplikasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan indicator *value*/nilai dapat di tarik kesimpulan bahwa meskipun inovasi Klampid *new generation* telah diterapkan dan mempermudah pelayanan namun tetap saja terdapat kendala yang menghambat penerapannya terutama dalam pengajuan kartu identitas anak dimana masih minimnya pengajuan kartu tersebut di kelurahan Baratajaya dimana sejak adanya Klampid *new generation* total pengajuan kartu identitas anak dari bulan Juli tahun 2022 sampai bulan April 2023 hanya berjumlah 44 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masih minimnya sosial.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah di deskripsikan oleh peneliti terkait bagaimana Inovasi Klampid *New Generation* sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat pada Program Kartu Identitas Anak di kelurahan Baratajaya menggunakan teori Harvard school of government dengan tiga indikator yaitu *support*/dukungan,

capacity/kemampuan dan *value*/nilai dapat disimpulkan bahwa hadirnya inovasi Klampid *New Generation* tentu memberikan pengaruh dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi meskipun sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, proses pelayanan prima di kelurahan Baratajaya belum sepenuhnya optimal di karenakan masih terdapat kendala seperti : Sosialisasi secara khusus kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Identitas Anak tidak pernah di lakukan di kelurahan Baratajaya, tetapi di informasikan melalui setiap RW, hal tersebut menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kartu identitas anak. Selain itu, Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan Klampid *new generation* sudah memadai, akan tetapi untuk kemampuan dari masyarakat sendiri masih minim sehingga pengajuan pembuatan berkas masih banyak melalui kelurahan.

REFERENSI

Fatmawati, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram). 21(1), 1–17.

Indah, Y. (2018). Permasalahan tentang Kartu Identitas Anak Halaman all - Kompasiana.com.

Rahmawati Sururama1, A. F. B. P. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3), 1–17.