



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/3416>

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI E-KLAMPID DI KELURAHAN NGAGEL REJO SURABAYA

Dida Rahmadanik¹, Endang Indartuti²

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

didarahma@untag-sby.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 24 September 2022

Revised date: 27 April 2023

Accepted date: 2 April 2023

ABSTRACT

Population Administration is one of the service that must be organized by local governments. With so many complaints by the public regarding population administration services, the Surabaya City Government made an innovation, namely E-Klampid. E-klampid is an online service in handling birth certificates, death certificates, moving in and moving out for Indonesian citizens, as well as marriage certificates and divorce certificates for non-Muslim communities. The type of research used is descriptive qualitative by collecting, negotiating and analyzing data from research results. The focus of the research is e-klampid innovation in population administration services in Ngagel Rejo Village, Surabaya. The theory used in analyzing is the theory of innovation attributes according to Rogers, namely Relative profit, Ease of observation, Conformity, Complexity, Triability. The results of the research that has been carried out, namely the E-Klampid Program at the Ngagel Rejo Village Office, have been able to provide benefits in the form of easier services because it is enough to arrive at the end of the area, there is no need to come to the dispendukcapil. In the village, there is also no need to spend money, it is faster and saves energy because there is no need to come many times. The implementation of E-Klampid in improving the ease of population administration has been in accordance with the applicable SOP, and the implementation of E-Klampid has been in accordance with the needs of the community in obtaining ease of population administration services. The implementation of E-Klampid in Ngagel Rejo Village, Surabaya, does not have any complexities when it is being operated. However, for people who feel that complexity only occurs in people who lack technological knowledge. Through the implementation of E-Klampid, the public can easily observe the extent of the service process for making registered population administration documents, namely by accessing the web klampid.surabaya.go.id.

Keywords: E-Klampid, Innovation, Public Service, Administrative Service

ABSTRAKSI

Administrasi Kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Dengan banyaknya keluhan oleh masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan maka Pemerintah Kota Surabaya membuat sebuah inovasi yaitu E-Klampid. E-klampid merupakan layanan online dalam pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar bagi WNI, serta akta perkawinan dan akta perceraian bagi masyarakat non-muslim. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data dari hasil penelitian. Fokus penelitian yaitu inovasi e-klampid dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya. Teori yang digunakan dalam menganalisis yaitu Teori atribut inovasi menurut Rogers yaitu Keuntungan relatif, Kemudahan diamati, Kesesuaian, Kerumitan, dan Kemungkinan dicoba. Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu Program E-Klampid di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo telah mampu memberikan keuntungan yakni berupa pelayanan menjadi lebih mudah karena cukup sampai dikelurahan saja tidak perlu datang ke dispendukcapil. Di kelurahan juga tidak perlu mengeluarkan biaya, lebih cepat dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan administrasi kependudukan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, serta implementasi E-Klampid telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh kemudahan pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya tidak memiliki kerumitan saat sedang dioperasikan. Namun, untuk masyarakat yang merasa kerumitan hanya terjadi pada masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan teknologi. Melalui implementasi E-Klampid masyarakat dapat dengan mudah mengamati sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang telah didaftarkan, yaitu dengan cara mengakses web klampid.surabaya.go.id.

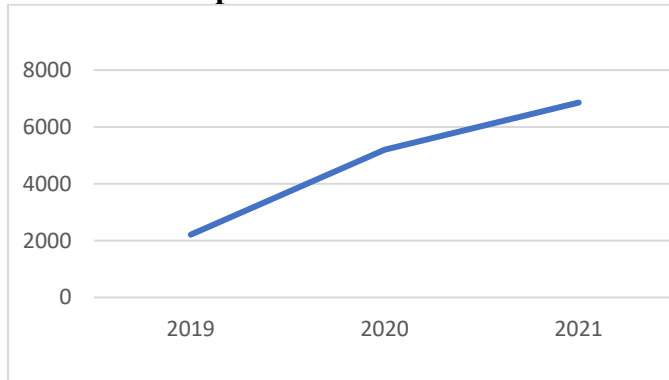
Kata Kunci: E-Klampid, Inovasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Seperti halnya manusia yang setiap hari membutuhkan makan, pelayanan publik tidak bisa terlepas dari kehidupan manusia. Bahkan kematian seorang masyarakat juga memerlukan pelayanan publik dalam hal administratif. Namun yang menjadi perhatian hingga saat ini adalah masih adanya pelayanan publik yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu dianggap tidak memudahkan urusan masyarakat dengan mahalnnya biaya yang perlu dikeluarkan serta pelayanan yang dianggap berbelit-belit sehingga membutuhkan waktu lama dalam pengurusan suatu dokumen administrasi (Cindy Mutia Annur, 2021).

Menurut undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggara administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. (Indonesia & Rakyat, 2013) Di era digital seperti saat ini pemerintah dituntut untuk lebih peka terhadap perubahan jaman dimana semua hal serba online dan digital. Sehingga perlu adanya sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik (Soraya, 2019).

Gambar 1.1 Laporan Maladministrasi 2019-2021



Data terakhir terkait dugaan maladministrasi pada pelayanan publik dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, seperti data pada tahun 2021 yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pada tahun 2019 terdapat 2.209 laporan, tahun 2020 5.200 laporan, dan pada tahun 2021 6.857. (Siti et al., 2016)

Keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang dikeluhkan pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pelayanan Publik yang dikeluhkan masyarakat pada tahun 2020

| No | Jenis Pelayanan | Jumlah |
|----|-----------------|--------|
| 1 | KTP elektronik | 80 |
| 2 | Akte Kelahiran | 60 |
| 3 | Kartu Keluarga | 30 |
| 4 | Surat Pindah | 15 |
| 5 | Akta Kematian | 15 |

Sumber: Data Dinkominfo Kota Surabaya 2020 diolah oleh penulis

Terkait tuntutan masyarakat tentang kemudahan akses pelayanan publik direspon oleh Dispendukcapil Kota Surabaya melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 (Inge S, 2013) tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi serta Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dengan lahirnya aplikasi 6 in 1 atau lebih dikenal dengan E-Klampid. Inovasi 6 in 1 sendiri merupakan singkatan dari pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar bagi WNI, akta perkawinan, dan akta perceraian bagi Non-Muslim (Fadilah & Maesaroh, 2020). Awal mula E-klampid beroperasi terdapat 4 menu layanan yakni pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar secara online. Sekarang dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat maka menjadi 6 menu layanan dengan ditambah pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi non muslim yang dapat diurus secara *online*.

Menurut Sinambela (Sinambela, Lijan Poltak, 2006) Inovasi Pelayanan Publik sangat diperlukan karena sebagai proses perkembangan pelaksanaan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dan berguna untuk masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, dan tentu saja hasil dari inovasi dapat berguna untuk masa depan. Sebuah instansi pemerintah mempunyai kewajiban untuk melakukan inovasi agar pelayanan yang diberikan semakin baik dan berkembang.

Selain tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan praktis, sejak tahun 2020 berkembang virus covid-19 yang akhirnya ditetapkan sebagai pandemi secara nasional dimana sangat berpengaruh terhadap kegiatan sosial dan ekonomi. Virus Covid-19 berkembang dan menyebar sangat cepar sehingga

pemerintah mulai melakukan beberapa batasan dan pengurangan untuk pelayanan tatap muka. Namun pelayanan publik tidak bisa berhenti begitu saja, pemerintah harus menemukan cara untuk tetap memberikan pelayanan tetapi tidak membahayakan dirinya sendiri.

Pada penelitian ini akan meneliti tentang inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data dari hasil penelitian (Siyoto & Sodik, 2018). Fokus penelitian yaitu inovasi e-klampid dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya. Teori yang digunakan dalam menganalisis yaitu Teori atribut inovasi menurut Rogers yaitu Keuntungan relatif, Kemudahan diamati, Kesesuaian, Kerumitan, dan Kemungkinan dicoba. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui observasi dan wawancara. Teknik analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang dihadirkan Pemerintah kepada masyarakat merupakan hasil pemikiran yang melewati uji publik yang berkualitas. Menurut Suwarno (Suwarno, n.d.) inovasi harus mempunyai kebaruan. Kebaruan merupakan ciri dasar dari inovasi dalam mengembangkan pengetahuan, cara, objek, dan teknologi. Pelayanan publik yang diciptakan oleh Pemerintah hendaknya melibatkan inovasi, novasi yang menyempurnakan pelayanan publik yang relevan bagi masyarakat. Seiring perkembangan zaman yang modern, Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan inovasi didalam pelayanan publik yang diberikan. Keterlibatan inovasi E-Klampid dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kota Surabaya merupakan hasil dari pembaharuan dari sistem kependudukan sebelumnya. Pemerintah berusaha mengembangkan pelayanan publik yang dihadirkan sesuai keperluan yang dibutuhkan. Kebutuhan masyarakat yang terus bertambah memaksa Pemerintah menghadirkan

pelayanan yang cepat dan mudah diakses dimanapun dan kapanpun.

Mengutip pendapat Suryani (Tatik Suryani, 2012) , konsep luas inovasi tidak terbatas pada produk sehingga ide, cara, maupun objek yang dianggap baru dapat disebut sebagai inovasi. Suatu hal yang baru dapat dirasakan oleh masyarakat secara umum. Sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan suatu hal yang baru yang diciptakan untuk menambah nilai suatu produk dari yang sebelumnya. Inovasi pelayanan Administrasi yang dilakukan oleh Kelurahan Ngagel Rejo merupakan hal baru, dimana pelayanan berubah dari yang manual ke digital. Keadaan kelurahan Ngagel dalam pelayanan menggunakan E-Klampid juga masih mengalami beberapa kendala diantaranya masih sedikit masyarakat yang melek teknologi apalagi untuk masyarakat yang berusia lanjut dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa mereka merasa pelayanan online lebih sulit dibandingkan pelayanan *offline*, jaringan atau server di Kelurahan yang tidak stabil sehingga program Klampid pada mesin E-Kios belum dapat maksimal. Dimana saat peneliti melakukan observasi ada masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran dan server sedang down.

Survey yang dilakukan terhadap 1.200 pada tahun 2021 responden yang berusia 17 tahun di 34 provinsi terkait pelayanan publik yang ada di Indonesia menyebutkan bahwa keluhan masyarakat yaitu birokrasi yang berbelit-belit sebanyak 9,3%, sarana dan prasarana yang tidak memadai 8,6%, biaya yang mahal 8,4%, pelayanan tidak sesuai 6,2%, pungutan liar 4,8%, ketidakjelasan prosedur 3,8%, tidak responsif terhadap pengaduan 3,6%, kualitas atau kompetensi SDM rendah 3%, dan perilaku pelayanan kurang ramah 2,7%. Selain itu sebanyak 5,1% responden mengatakan masalah lainnya dan 12,3% responden tidak memberikan jawaban., 11,3% responden mengatakan waktu pelayanan yang lambat menjadi masalah terbesar lainnya dengan pelayanan publik, 9,7% mengatakan bahwa pelayanan publik kurang transparan.

Sejak munculnya pandemi covid pada tahun 2020 merubah tatanan pelayanan publik yang biasa dilakukan secara offline harus dilakukan online dan offline dengan beberapa pembatasan. Namun untuk pelayanan publik apapun yang terjadi harus mampu memberikan pelayanan untuk masyarakat. Salah satu cara yang harus dilakukan adalah dengan

mengoptimalkan adanya teknologi, informasi, dan komunikasi. Menurut data Liputan6.com, 2021 Kota Surabaya masuk pada 99 top Sistem Inovasi Pelayanan Publik. (Kota Surabaya Terpilih Jadi Kota Terinovatif 2021, Ini Rahasia Suksesnya - Surabaya Liputan6.Com, n.d.) Dimana pemerintah Kota Surabaya memiliki kualitas inovasi pelayanan publik yang baik, salah satunya dengan adanya inovasi e-klampid yang dapat diakses melalui e-kios yang ada di tiap-tiap kelurahan. Untuk melihat inovasi pelayanan administrasi maka penulis menganalisis menggunakan indikator dibawah ini:

1. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif dapat dilihat saat suatu inovasi memberikan manfaat untuk pengguna. Dalam pengukuran keuntungan relatif menggunakan nilai ekonomi, prestasi sosial. Maupun kepuasan dan kenyamanan pelanggan. E-klampid merupakan inovasi pemerintah Surabaya dalam memberikan pelayanan administratif secara *online*. Yaitu masyarakat dapat mengakses layanan menggunakan HP atau komputer yang mempunyai jaringan internet, atau untuk masyarakat yang masih kesulitan mengakses gadget maka dapat datang ke kelurahan terdekat lalu menggunakan e-kios. Dalam pengoperasian e-kios juga terdapat pendampingnya. Sehingga dengan adanya e-klampid terbukti memudahkan masyarakat dan memangkas birokrasi yang panjang disaat pengurusan administratif.

2. Kemudahan diamati

Kemudahan diamati memiliki arti proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan pencipta inovasi. Pada e-Klampid terbukti memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan juga memantau permohonannya, karena dapat melihat status ajuannya di perangkat elektronik masing-masing. Namun yang menjadi perhatian adalah bagi masyarakat yang tidak terbiasa mengoperasikan gadget maka akan merasa kesulitan menggunakan e-klampid (M Eko Atmojo, Helen Dian F, 2021). Terkait kemudahan Kelurahan Ngagel Rejo juga mengutamakan pemberian

informasi yang akurat terkait kelengkapan berkas permohonan, kemudahan dalam menjelaskan alur. Apabila masyarakat yang mengakses e-klampid di rumah dan mengalami kesulitan dalam mengakses website maka dapat menghubungi nomor layanan pelanggan yang sudah disediakan.

3. Kesesuaian

Inovasi yang terbaru harus sesuai dengan standart pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Dengan tidak menghilangkan inovasi yang terdahulu maka diharapkan petugas lebih gampang untuk mempelajari inovasi terbaru. Dengan adanya e-klampid masyarakat tidak perlu bolak balik datang ke Kelurahan untuk mengurus administratif. Perlu kita sadari bahwa pelayanan administratif yang tidak hanya 1 layanan saja mengakibatkan semakin kompleksnya hal yang harus diurus saat masyarakat mengajukan pelayanan. Maka dengan adanya e-klampid diharapkan dapat mempersingkat birokrasi dan mempercepat pelayanan. Dalam pengurusan akta kelahiran diperlukan waktu 3-7 hari kerja.

4. Kerumitan

Untuk tingkat kerumitan dalam mengaplikasikan e-klampid masih tergolong rendah dan dapat diatasi. Masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan gadget merasa tidak terbiasa, untuk kasus seperti ini maka masyarakat dapat datang ke kelurahan untuk menggunakan e-kios. E-kios sendiri selalu ada petugasnya yang standy membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Perlu disadari bahwa inovasi menawarkan sesuatu yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan bukan merupakan hal penting. Dalam implementasi sebuah inovasi juga nantinya akan mengalami evaluasi dan akan diperbarui sesuai dengan kebutuhan.

5. Kemungkinan dicoba

Kemungkinan dicoba berkaitan erat dengan “uji publik”, yaitu sebuah inovasi harus melewati uji coba yang meyakinkan bahwa diterima atau ditolak. Inovasi e-klampid sendiri sudah mengalami uji publik yaitu pada 2014 oleh Dispendukcapil dan Diskominfo Kota Surabaya (Duhita, n.d.).

Dari hasil uji publik tersebut adalah bahwa inovasi e-klampid terbukti memudahkan dalam pelayanan karena terdapat pemangkasan beberapa birokrasi. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan cukup mengakses website klampid.surabaya.go.id dengan memilih pilihan monitoring atau gambar lonceng di ujung kiri atas.

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan wajah dari birokrasi untuk menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Semakin baiknya pelayanan maka tingkat kepercayaan masyarakat semakin meningkat. Inovasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo guna memudahkan pelayanan administrasi sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku. Inovasi E-Klampid mampu memebrikan keuntungan berupa pelayanan yang lebih cepat, hemat, dan mudah karena dalam pelayanan administrasi kependudukan pemohon cukup datang ke kelurahan. Implementasi inovasi e-klampid tidak memiliki kerumitan yang berarti karena masalah pengoperasian *website* maupun e-kios dapat diselesaikan dengan cepat. Terkait permasalahan masih ada masyarakat yang kesulitan mengakses e-klampid maka perlu diadakan sosialisasi dari tingkat RT/RW, sehingga masyarakat tidak merasa asing dan kesulitan dalam mengakses pelayanan online. Selain itu dapat disosialisasikan terkait alur akses *website* e-klampid di media sosial.

REFERENCES

- Cindy Mutia Annur. (2021). Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2021/12/20/Persyaratan-Berbelit-Keluhan-Utama-Masyarakat-Terhadap-Pelayanan-Publik>. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>
- Duhita, A. S. (n.d.). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya.
- Fadilah, G. N., & Maesaroh, M. (2020). ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 71–87. <https://doi.org/10.14710/JPPMR.V9I2.27346>
- Indonesia, P. R., & Rakyat, D. P. (2013). UU Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan. UU Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan, 43.
- Inge S, et al. (2013). No Title *سلطنة عمان*. *Occupational Medicine*, 53(4), 130.
- Kota Surabaya Terpilih Jadi Kota Terinovatif 2021, Ini Rahasia Suksesnya - Surabaya Liputan6.com. (n.d.). Retrieved August 19, 2022, from <https://surabaya.liputan6.com/read/4843920/kota-surabaya-terpilih-jadi-kota-terinovatif-2021-ini-rahasia-suksesnya>
- M Eko Atmojo, Helen Dian F, V. P. P. (2021). Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11, 109–123.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara.
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI (Issue 1)*.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak, 54–68. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. Astuti, Puji, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Suwarno, Y. (n.d.). INOVASI DI SEKTOR PUBLIK.
- Tatik Suryani. (2012). Perilaku Kondsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran. 13. <https://adoc.pub/perilaku-konsumen-implikasi-pada-strategi-pemasaran.html>

