



---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN UNTUK  
MENGOPTIMALKAN PROGRAM KALIMASADA MELALUI APLIKASI  
KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN MULYOREJO  
KECAMATAN MULYOREJO KOTA SURABAYA**

**Nurjannahtin Aliatin, Dida Rahmadanik**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

nurjannahtinaliatin51@gmail.com

**Abstract**

*Population Administration is the basis of all services given to the community from their birth to death. Administration population management is compiling activities of organizing and tidying up in publishing Documents and population data through population registration, civil registration and management of population information and utilization of the results for public services. Need the participation and awareness of the community in administrative management population. The problem of incomplete and inaccurate population data encourage Dispendukcapil to improve through a program called KALIMASADA. KALIMASADA Program (Administration Aware Community Environment Area). Population) is a program from the Surabaya Population and Civil Registry Office provide convenience to the public in managing population administration without having to come to the Dispendukcapil office. Society can easily get population documents only by going through the KLAMPID NEW application GENERATION (KNG), with the KALIMASADA program it is hoped that the community will previously did not have residence documents who can have documents population administration quickly and easily. For people who don't have internet access can be assisted by village officials. In the Mulyorejo Village itself there are around 12 RWs and 61 RTs that will be used as research internship material by students to serve the community. The research method used is descriptive descriptive with data collection techniques carried out through interview, observation and documentation. The conclusion from the existence of this KALIMASADA program is to make the community aware of Adminduk and willing to be invited to take care of it ownership administration services as well as easily obtain documents population. Thus, the public can obtain residence documents quickly easy. Suggestions for this research are that it is better for Lurah and Kasi Government and Public Services invited the head of the RT, Great Surabaya Cadre (KSH) and several residents to hold a coordination meeting related to program implementation KALIMASADA, so that the KALIMASADA program will run successfully and be able to help the public to be more aware of KALIMASADA population administration..*

**Article History**

Received: 30 Mei 2023

Reviewed: 1 Juni 2023

Published: 26 Juni 2023

**Key Words**

*KALIMASADA Program;  
Population Administration;  
Community; Kelurahan  
Mulyorejo; Ketua RT.*

**Abstrak**

Administrasi Kependudukan ialah dasar dari semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mulai dari mereka lahir sampai meninggal. Administrasi kependudukan adalah serangkaian aktivitas menata dan merapikan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik. Perlu adanya partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Masalah data kependudukan yang kurang lengkap dan akurat ini mendorong Dispendukcapil berinovasi melalui sebuah program yang bernama KALIMASADA. Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) adalah sebuah program dari Dispendukcapil Surabaya yang dapat memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil. Masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan dokumen kependudukan hanya dengan melalui aplikasi KLAMPID NEW GENERATION (KNG), dengan adanya program KALIMASADA diharapkan masyarakat yang sebelumnya tidak mempunyai dokumen kependudukan dapat memiliki dokumen administrasi kependudukan dengan cepat dan mudah. Bagi masyarakat yang tidak memiliki akses internet bisa dibantu layani oleh petugas kelurahan. Di Kelurahan Mulyorejo sendiri ada sekitar 12 RW dan 61 RT yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian magang oleh para mahasiswa dalam membantu melayani masyarakat. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kesimpulan dari adanya program KALIMASADA ini adalah menjadikan masyarakat supaya sadar Adminduk dan mau diajak untuk mengurus layanan administrasi kependudukan serta dengan mudah mendapatkan dokumen kependudukan. Dengan demikian, masyarakat bisa mendapatkan dokumen kependudukan dengan cepat mudah. Saran untuk penelitian ini ialah sebaiknya Lurah maupun Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik mengajak ketua RT, Kader Surabaya Hebat (KSH) dan beberapa warga untuk melakukan rapat koordinasi terkait pelaksanaan program KALIMASADA ini, agar program KALIMASADA ini berjalan sukses dan dapat membantu masyarakat agar semakin sadar mengenai administrasi kependudukan KALIMASADA.

**Sejarah Artikel**

Received: 30 Mei 2023

Reviewed: 1 Juni 2023

Published: 26 Juni 2023

**Kata Kunci**

Program KALIMASADA;

Administrasi

Kependudukan;

Masyarakat; Kelurahan

Mulyorejo; Head Of RT.



## **Pendahuluan**

Menurut UU No. 25 tahun 2009 mengartikan mengenai pelayanan publik yang merupakan suatu kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong tahun 2013: 128) ialah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) merupakan sebuah program rintisan terbaru yang dibuat oleh Dispendukcapil guna untuk mendata warga yang belum lengkap data dokumen kependudukannya bisa ditingkatkan untuk segera melengkapi dokumen kependudukannya dan apabila belum mempunyai dokumen kependudukan yang dibutuhkan, maka akan dibantu pengurusannya oleh petugas kelurahan. Tujuan dari adanya program KALIMASADA ini adalah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan, dan apabila ada masyarakat yang data kependudukannya masih belum lengkap, dihimbau untuk segera melapor ke ketua RT setempat di wilayahnya masing-masing, agar ketua RT tersebut segera memproses warganya yang belum mempunyai dokumen kependudukan tersebut. Ketua RT diajari tentang bagaimana cara mengoperasikan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Di Kelurahan Mulyorejo sendiri ada sekitar 12 RW dengan 61 RT yang masing-masingnya terdapat 12 Balai RW yang menjadi tempat untuk memberikan pelayanan Adminduk kepada masyarakat. Kecuali RW 11 yang tidak mempunyai Balai RW sehingga masih harus menumpang di Balai RW 12. Masyarakat di Kelurahan Mulyorejo, masih kurang kesadaran mengenai administrasi kependudukan, sehingga perlu diberi himbauan agar mau memperbarui dokumen kependudukannya dan mau mengurus dokumen Adminduk ke Balai RW, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor kelurahan ataupun Dispendukcapil Surabaya. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas menata dan menertibkan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan lewat pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Jenis pelayanan administrasi kependudukan terbagi menjadi dua yaitu pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil. Pelayanan dokumen kependudukan dilakukan melalui aplikasi KLAMPID NEW GENERATION (KNG) ternyata masih terdapat kendala



dalam proses pengurusannya. Seperti terbatasnya akses sarana wifi di Kantor Kelurahan Mulyorejo dan prasarana tempat untuk melakukan pelayanan Adminduk. Efektifitas menurut Mardiasmo tahun 2017 : 134, merupakan sebuah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas dapat diukur dari kinerja para pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat. Tujuan dari adanya pelayanan Adminduk di Kelurahan Mulyorejo adalah dapat memberikan kepuasan pada masyarakat terkait layanan kependudukan yang diberikan oleh pegawai kelurahan. Optimalisasi menurut Nurrohman tahun 2017 merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja dalam suatu unit kerja maupun individu yang berhubungan dengan kepentingan bersama, juga untuk mewujudkan suatu kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Tujuan dari adanya program KALIMASADA ini diharapkan agar memudahkan Dispendukcapil Surabaya dalam mengimplementasikan layanan KNG kepada masyarakat. Oleh karena itu kegiatan magang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Adminduk secara online, memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dan juga menciptakan keberhasilan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mulyorejo. Dan ini akan diimplementasikan di beberapa RT rintisan di wilayah Kelurahan Mulyorejo tersebut.





**Gambar 1**  
**Kantor Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo**

### **Metode Penelitian**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian magang ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya dilakukan secara langsung melalui proses wawancara, observasi serta dokumentasi yang dilakukan secara langsung ketika terjun di lapangan. Metode analisis datanya menggunakan analisis Miles dan Huberman yaitu dengan mengumpulkan dan menyajikan data lalu dengan melakukan penarikan kesimpulan. Data dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa masyarakat di daerah kawasan perumahan elit seperti di RW 5, RW 6, RW 7, RW 8, RW 9, RW 10, RW 11 dan RW 12, Kelurahan Mulyorejo masih banyak yang belum memperbarui KK nya menjadi KK berbarcode dikarenakan mereka tidak mau mengurus dan memperbarui KK nya dikarenakan mereka takut kehilangan dokumen kependudukan yang mereka punya jika sewaktu-



waktu dokumen kependudukan tersebut sedang diperlukan. Selain itu, masyarakat di kawasan perumahan elit banyak yang tidak mengetahui bahwa sekarang ada pembaruan KK menjadi berbarcode, jadi dari KK nya yang berwarna biru menjadi KK yang berwarna putih dan berbarcode. Tidak hanya itu, selain banyaknya pengurusan cetak ulang KK lama menjadi KK baru berbarcode juga banyak yang mengurus pelayanan cetak KTP-Elektronik, dan pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak). Berbeda lagi dengan kawasan perkampungan atau daerah padat penduduk, masyarakatnya banyak yang mengurus akta kelahiran, pindah dalam kota dan pindah datang. Di Kelurahan Mulyorejo sendiri ada sebuah program dari pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat, program tersebut bernama Sayang Warga, program Sayang Warga ini merupakan sebuah program pelayanan Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan Adminduk seperti pelayanan KIA, pelayanan cetak ulang KTP, pelayanan cetak ulang KK dan pelayanan kependudukan lainnya. Pelayanan Sayang Warga ini tidak hanya dilakukan pada siang hari tetapi juga dilakukan pada malam hari di Balai RW. Pelayanan Sayang Warga pada malam hari dilakukan pukul 18.00-20.00 yang bertujuan agar masyarakat yang tidak bisa mengurus administrasi kependudukan pada siang hari dikarenakan bekerja bisa mengurusnya pada malam hari. Kegiatan penulis selama magang adalah melakukan pelayanan Sayang Warga di Balai RW 06 dan Balai RW 03. Dengan jumlah pelayanan terbanyak adalah pelayanan cetak ulang KK di Balai RW 06 dan pelayanan akta kelahiran di Balai RW 03. Pelayanan cetak ulang KK di Balai RW 06 dengan total pelayanan sebanyak 13 orang, sedangkan total pelayanan akta kelahiran di Balai RW 03 sebanyak 16 pelayanan. Masyarakat banyak yang belum tau jika pengurusan layanan Administrasi Kependudukan bisa dilakukan di Balai RW, menurut warga karena kurang adanya informasi yang jelas dan tepat mengenai pelayanan Sayang Warga di Balai RW ini, sehingga ketua RW tidak mengetahui hal tersebut dan akhirnya ketua RW tidak menyampaikan kepada warganya mengenai pelayanan Sayang Warga di Balai RW. Teknik analisis data menggunakan teknik reduksi data yang pengumpulan dan pengolahan datanya dengan metode merangkum, memilih hak-hak pokok, memfokuskan pada hal penting serta mencari tema dan polanya.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan sudah dikaitkan dengan teori efektivitas menurut Mardiasmo tahun 2017 : 134 bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilakukan di Balai RW kelurahan Mulyorejo sudah mencapai tujuan dalam sebuah organisasi tersebut, sesuai dengan visi dan misi Kelurahan Mulyorejo. Adapun visi Kelurahan Mulyorejo adalah ***“Terwujudnya Pelayanan, Pembangunan, Ketentraman, Ketertiban dan Kesejahteraan kepada Masyarakat Kelurahan Mulyorejo secara ramah, tepat, transparan, dan sesuai peraturan yang berlaku”***. Sedangkan misi Kelurahan Mulyorejo adalah ***“1. Senyum, sapa, solutif, 2. Pemahaman wilayah dan memahami kebutuhan masyarakat, 3. Meningkatkan kerjasama kewilayahan lintas sektoral dengan Polsek, Koramil, Puskesmas, LPMK, RT/RW, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat, dan Kader Kelurahan Mulyorejo”***. Untuk mewujudkan visi dan misi Kelurahan Mulyorejo yang sesuai dengan tujuan organisasi dan juga agar tujuan



organisasi tersebut dalam berjalan secara efektif dan efisien, maka diperlukan kerjasama antara seksi bidang pemerintahan dan pelayanan publik, bidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan, dan seksi bidang kesejahteraan masyarakat dan perekonomian. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mulyorejo sudah berjalan secara efektif karena dengan sarana dan prasarana seperti akses wifi, perangkat komputer dan tempat untuk memberikan pelayanan Adminduk di Kantor Kelurahan Mulyorejo sudah bagus, lengkap dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hanya saja perangkat seperti printer yang belum ada di setiap Balai RW dan di Kantor Kelurahan Mulyorejo. Untuk kinerja pegawai dalam mewujudkan keberhasilan pelayanan Adminduk yang diberikan, diukur dari cara memberikan dan melayani masyarakat seperti menyambut pemohon dengan senyum dan sapa serta memberikan pelayanan dengan sabar, santun dan ramah. Ini semua merupakan bagian dari visi dan misi Kelurahan Mulyorejo. Semua pegawai Kelurahan Mulyorejo sudah menerapkan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan Adminduk yang sesuai dengan visi dan misi Kelurahan Mulyorejo, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dapat dikatakan sudah mencapai tujuan dari sebuah organisasi kelurahan. Untuk pengurusan layanan di aplikasi Klampid New Generation (KNG) terbagi menjadi 50 layanan diantaranya yaitu : 1. Surat keterangan lahir mati, 2. cetak ulang dokumen kependudukan yang sudah berbarcode, 3. ESULAY, 4. Keabsahan, 5. Legalisir, 6. Buka Blokir, 7. Data Kosong, 8. Hapus Data Ganda, 9. Hapus Data Mati, 10. KK Merah, 11. SPKTI (Penerbitan Dokumen SPKTI), 12. Tambah Jiwa, 13. Akta Kelahiran, 14. Akta Kematian, 15. Akta Pengesahan Anak, 16. Akta Perceraian, 17. Akta Perkawinan, 18. Kutipan Kedua Akta Catatan Sipil (Cetak Ulang Akta), 19. Pelaporan Kelahiran Luar Negeri, 20. Pelaporan Kematian Luar Negeri, 21. Pelaporan Perceraian Luar Negeri, 22. Pelaporan Perkawinan Luar Negeri, 23. Pembetulan Akta yang Terbit dalam Waktu Kurang dari 2 Tahun, 24. Pengangkatan Anak, 25. Perubahan Biodata (Akta Kelahiran), 26. Perubahan Biodata Peristiwa Penting dengan Pengadilan Negeri (Kematian), 27. Perubahan Nama Akta Perceraian, 28. Perubahan Nama Akta Perkawinan, 29. Perubahan Nama Pelaporan Perceraian Luar Negeri, 30. Perubahan Nama Perkawinan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri, 31. Perubahan Status Kewarganegaraan, 32. Salinan Akta Kelahiran (Hanya Untuk Dokumen Migrasi ke Luar Negeri), 33. Surat Keterangan Perjanjian Kawin, 34. Surat Keterangan Sudah Menikah / Belum / Pindah Menikah, 35. Batal pindah Antar Kab / Kota / Provinsi, 36. Batal Pindah dalam Kota, 37. Cetak Ulang KK, 38. Cetak Ulang SKPWNI, 39. Dispensasi Pindah Keluar, 40. Dispensasi Surat Pindah dari Daerah Asal, 41. KARTU IDENTITAS ANAK, 42. Pecah KK, 43. Pemuktahiran Gelar, 44. Pengajuan KTP Elektronik, 45. Perubahan Alamat, 46. Perubahan Biodata, 47. Pindah Dalam Kota, 48. Pindah Datang, 49. Pindah Keluar, 50. SKTT / OA / Pindah Keluar OA / Exit Permit Only (EPO). Tetapi yang paling sering penulis kerjakan di aplikasi KNG seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Cetak Ulang KK, KARTU IDENTITAS ANAK, Pecah KK, Pengajuan KTP Elektronik, Pindah Dalam Kota, dan Pindah Datang.

Tata Cara Pelayanan Adminduk di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) adalah sebagai berikut :

1. Melakukan kegiatan pelayanan KIA

Pertama, siapkan terlebih dahulu berkas persyaratan yang diperlukan untuk membuat KIA seperti surat pengantar dari sekolah, foto anak ukuran 4x6 background



merah sebanyak 1 lembar, foto KK asli, akta kelahiran anak yang bersangkutan, dan fotokopi KTP orang tua salah satu saja, kedua masuk di website Klampid New Generation (KNG), ketiga klik menu layanan kemudian pilih layanan KIA, yang keempat memilih layanan KIA kemudian klik lanjutkan, yang kelima klik lanjutkan kemudian akan muncul tampilan seperti tampilan cak takon yang bertuliskan tentang masukkan nomor NIK pelapor yang akan mengajukan KIA, yang keenam masukkan nomor NIK pelapor, kemudian klik kirim, yang ketujuh ada opsi pertanyaan tentang pilihan untuk mengajukan KIA lebih dari umur 5 tahun atau kurang dari 5 tahun, jika pengajuan KIA umur 8 tahun maka pilih opsi yang pertama yaitu pengajuan KIA lebih dari 5 tahun, setelah memilih opsi yang pertama pengajuan KIA lebih dari 5 tahun kemudian ada opsi pertanyaan seperti apakah pelapor bersedia untuk memahami semua persyaratan yang ada jika ya pilih ya dan kemudian silahkan untuk melanjutkan ke tahap berikutnya, yang kedelapan silahkan isi semua data pribadi pelapor yang mengajukan pengajuan KIA, yang kesembilan setelah mengisi semua data pribadi dari pelapor kemudian klik simpan, yang kesepuluh setelah klik simpan kemudian akan muncul tampilan menu untuk unggah semua persyaratan berkas dokumen yang diperlukan untuk membuat KIA sesuai dengan instruksi yang tertera di tampilan KNG, yang kesebelas unggah semua persyaratan dokumen yang dibutuhkan kemudian klik simpan, yang kedua belas akan muncul tampilan kitir sebagai bukti bahwa sudah melakukan pengajuan KIA selanjutnya klik unduh dan kemudian bukti pengajuan KIA tersebut dikirimkan melalui nomor Whatsapp orang yang melakukan pengajuan KIA tersebut.

## 2. Melakukan kegiatan pelayanan KTP

Pertama, siapkan terlebih dahulu berkas persyaratan yang diperlukan untuk membuat KTP seperti foto KK asli dan fotokopi KTP, kedua masuk ke aplikasi KNG kemudian klik menu layanan pengajuan cetak ulang KTP, yang ketiga setelah masuk ke layanan cetak ulang KTP akan ada kolom untuk memasukkan nomor NIK pelapor yang ingin melakukan perekaman KTP setelah itu klik kirim, yang keempat akan ada opsi pertanyaan apakah pemohon berusia lebih dari 17 tahun ataukah baru berusia 17 tahun. Jika pemohon berusia baru 17 tahun melakukan perekaman KTP harus ke kantor kecamatan terlebih dahulu untuk melakukan perekaman dan apabila sudah berusia lebih dari 17 tahun dan sudah melakukan perekaman KTP sebelumnya maka, pemohon harus melakukan aktivasi IKD terlebih dahulu di smartphone androidnya kemudian barulah bisa melakukan pengajuan cetak ulang KTP, setelah melakukan aktivasi IKD dan mengklik pilihan yang pertama yaitu berusia lebih dari 17 tahun dan memilih alasan untuk pengajuan cetak ulang KTP seperti misalnya karena perubahan alamat bisa klik perubahan elemen dan untuk langkah selanjutnya adalah mengisi data pribadi pemohon pada laman Klampid New Generation, yang kelima setelah mengisi semua data yang diminta pada laman cak takon, yang keenam setelah mengisi data pribadi pemohon, selanjutnya klik simpan dan kemudian unggah semua dokumen persyaratan yang diperlukan, yang ketujuh setelah mengunggah semua persyaratan dokumen yang diperlukan selanjutnya klik simpan. Kemudian unduh bukti kitir pengajuan KTP nya dan dikirimkan ke nomor Whatsapp pemohon yang melakukan pengajuan cetak ulang KTP

## 3. Melakukan kegiatan pelayanan cetak ulang KK



Pertama, persiapkan dahulu berkas dokumen yang diperlukan seperti KK asli dan fotokopi KTP pemohon, yang kedua klik menu layanan di KNG pilih menu cetak ulang KK, yang ketiga ada 3 opsi pertanyaan mengapa melaksanakan cetak ulang KK alasannya karena apakah KK tersebut rusak, hilang ataukah ingin diubah menjadi berbarcode misalnya ingin diubah menjadi berbarcode saja maka klik yang alasan lainnya, yang keempat isi data pelapor di fitur cak takon dengan alasan ingin mengganti KK yang lama menjadi KK yang baru berbarcode, setelah mengisi semua data dengan benar selanjutnya klik simpan unggah dokumen, yang kelima unggah semua dokumen persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan instruksi yang tertera di KNG dan kemudian klik simpan dan unduh bukti kitir pengajuan cetak ulang KK karena alasan lainnya, yang keenam kirim bukti kitir pengajuannya ke nomor Whatsapp pelapor.

#### 4. Melakukan kegiatan pelayanan akta kelahiran

Pertama, siapkan semua berkas persyaratan yang diperlukan untuk membuat akta kelahiran seperti foto KK asli, fotokopi pelapor, fotokopi KTP 2 orang saksi, surat keterangan kelahiran dari dokter jika tidak ada bisa menggunakan SPTJM kelahiran dan kebenaran pasangan suami istri, kedua akan ada opsi pertanyaan apakah pemohon telah memiliki akta kelahiran ataukah belum kalau sudah klik ya telah memiliki apabila belum klik tidak, belum memiliki, seperti misalnya belum memiliki akta kelahiran maka bisa di klik pilihan opsi tidak, belum memiliki, yang ketiga ada opsi pertanyaan untuk siapa akta kelahiran diajukan jawabannya apakah untuk diri sendiri, cucu/anak, ataukah lainnya jika yang mengajukan diri sendiri klik opsi diri sendiri, yang keempat akan ada opsi pertanyaan seperti apakah data kependudukan pelapor sudah sesuai/sama seperti yang ada di buku nikah/akta kawin kalau sudah klik sudah sesuai kalau belum klik belum sesuai, karena sudah sesuai dengan buku nikah pelapor maka klik ya, sudah sesuai, yang kelima akan ada opsi pertanyaan seperti apakah orang tua pelapor memiliki surat nikah/akta kawin, jika memiliki surat nikah/akta kawin klik ya, memiliki, kalau tidak klik tidak, tidak memiliki, karena orang tua tidak ada surat nikah maka klik tidak, tidak memiliki, yang keenam ada opsi pertanyaan mengenai apakah orang tua anda pernah melakukan pernikahan jika iya klik iya, pernah jika tidak klik tidak, tidak pernah, karena sudah pernah melakukan pernikahan maka klik iya, pernah, yang ketujuh kemudian isi semua data pelapor dan data saksi yang ditertera di KNG, ikuti semua arahan yang diberikan, yang kedelapan setelah mengisi semua data pelapor maupun saksi klik simpan dan kemudian unggah semua dokumen persyaratannya, yang ke sembilan unduh bukti kitir pengajuannya dan kirimkan bukti kitir pengajuan tadi ke nomor Whatsapp pemohon.

#### 5. Melakukan kegiatan pelayanan akta kematian

Pertama, siapkan semua berkas dokumen persyaratannya yang diperlukan untuk mengurus akta kematian, yang kedua masuk dilayanan KNG pilih layanan akta kematian, yang ketiga jawab semua pertanyaan yang ada di KNG seperti apakah jenazah masih tercantum dalam KK, jika iya pilih ya, selanjutnya apakah yang meninggal memiliki NIK jika iya pilih ya, lalu opsi pertanyaan selanjutnya apakah jenazah sendirian di KK ataukah tidak, jika sendirian pilih iya jika tidak sendirian dan berkeluarga pilih tidak, karena jenazah tidak sendirian tinggal dalam satu rumah maka pilih tidak, kemudian pilihan opsi pertanyaan seperti apakah dalam KK terdapat keluarga yang berusia lebih dari 17 tahun, jika iya klik iya jika tidak klik tidak, karena ini dalam satu KK terdapat keluarga yang berusia lebih dari 17 tahun maka di klik ya,



apakah jenazah berstatus kepala keluarga di KK, jika iya klik iya, jika tidak klik tidak, karena di KK jenazah berstatus kepala keluarga maka klik iya, selanjutnya jika jenazah benar berstatus kawin tercatat di KK maka klik iya jika tidak klik tidak, dan jenazah ini berstatus kawin tercatat di KK maka klik iya, kemudian jika jenazah memiliki buku nikah maka klik iya jika tidak klik tidak, karena jenazah berstatus kawin tercatat di KK dan memiliki buku nikah maka klik iya, yang keempat setelah menjawab semua opsi pertanyaan yang tertera, kemudian isi semua data pelapor, setelah mengisi semua data pelapor dan data saksi selanjutnya klik simpan dan kemudian unggah dokumen, yang kelima unggah semua berkas dokumen persyaratan seperti foto KK asli, fotokopi KTP pelapor, surat kematian dokter/kalau tidak ada bisa menggunakan SPTJM kematian, buku nikah atau akta kawin, dan selanjutnya klik simpan, yang keenam setelah itu akan muncul kitir sebagai bukti untuk pengajuan akta kematian, yang ketujuh unduh bukti kitir pengajuan akta kematian tersebut dan kemudian kirim ke nomor Whatsapp pelapor.

#### 6. Melakukan kegiatan pelayanan pindah datang

Pertama, siapkan semua berkas persyaratan yang diperlukan untuk mengurus pindah datang, kedua masuk ke menu layanan pindah datang kemudian akan ada opsi pertanyaan seperti memilih jenis kepindahan apakah membuat KK baru atautah menumpang di KK orang lain, jika ingin menumpang KK klik menumpang KK, ketiga akan ada opsi pertanyaan seperti apakah pemohon berstatus kawin tercatat di KK atautah belum kawin tercatat di KK, jika sudah berstatus kawin tercatat klik kawin tercatat, yang keempat kemudian isi semua data pelapor dan data kepindahan serta data daerah asal, yang kelima setelah mengisi semua data pelapor dan data kepindahan klik simpan, yang keenam setelah itu unggah semua berkas dokumen persyaratan seperti foto KK alamat lama yang asli, fotokopi KTP pelapor, SKPWNI, SPTJM pindah masuk, berita acara verifikasi tempat tinggal dan foto tempat tinggal survey petugas dengan pelapor didepan rumah yang pindah, kemudian klik simpan, yang ketujuh unduh kitir bukti pengajuan pindah datang, dan yang kedelapan kirim bukti kitir pengajuan ke nomor Whatsapp pelapor.

#### 7. Melakukan kegiatan pelayanan pindah dalam kota

Pertama, siapkan semua berkas persyaratan yang diperlukan untuk mengurus pengajuan pindah dalam kota, kedua klik menu layanan pindah dalam kota, setelah itu akan muncul opsi pertanyaan seperti apakah alamat tujuan pindah pelapor benar di dalam Kota Surabaya atautah tidak, kalau di Kota Surabaya klik di Kota Surabaya kalau di luar Kota Surabaya klik luar Kota Surabaya, karena pelapor ingin menuju ke alamat yang ada di Kota Surabaya maka klik yang di Kota Surabaya, kemudian akan ada opsi pertanyaan seperti siapakah yang akan pindah misalkan satu keluarga yang akan pindah maka klik seluruh keluarga, selanjutnya akan ada opsi pertanyaan seperti pilih jenis kepindahan misalnya seperti membuat KK baru dan apakah yang pindah berstatus kawin tercatat di KK misalnya iya benar maka klik ya, yang ketiga isi semua data pelapor, data kepindahan maupun data daerah asal setelah mengisi semua data data tersebut klik simpan, yang keempat unggah semua dokumen persyaratan yang diminta seperti SPTJM pindah dalam kota, berita acara verifikasi tempat tinggal, foto KK yang asli, fotokopi KTP pelapor dan foto tempat tinggal survey petugas dengan pelapor didepan rumah yang pindah kemudian klik simpan, yang kelima setelah itu akan muncul bukti kitir pengajuannya, yang keenam kirim bukti kitir pengajuannya ke nomor Whatsapp pelapor.



8. Melakukan kegiatan pelayanan pecah KK

Pertama siapkan semua berkas persyaratan termasuk foto KK alamat asal yang asli, fotokopi KTP pelapor yang mau dipecah KK nya, kalau menumpang KK bisa difotokan KK alamat tujuan yang asli, dan kalau ada buku nikah bisa difotokan, yang kedua masuk ke layanan pecah KK dan kemudian akan ada opsi pertanyaan seperti siapakah yang akan dipecah kartu keluarga misalnya yang mau dipecah hanya beberapa anggota keluarga saja klik sebagian anggota keluarga, kemudian pilih jenis kepindahan misalnya membuat KK baru, kemudian opsi selanjutnya apakah yang pindah memiliki buku nikah/surat cerai misalnya pelapor tidak memiliki buku nikah klik tidak, yang ketiga isi semua data pelapor dan data yang pindah setelah mengisi semua data klik simpan, yang keempat unggah semua dokumen persyaratan termasuk KK asli dan fotokopi KTP pelapor kemudian klik simpan, yang kelima setelah mengunggah semua berkas dokumen persyaratan dan klik simpan selanjutnya unduh bukti kitir pengajuan pecah KK, yang keenam setelah mengunduh bukti kitir pengajuan pecah KK, selanjutnya kirimkan bukti kitir ke nomor Whatsapp pelapor.

9. Melakukan kegiatan pelayanan perubahan biodata kawin tercatat, pendidikan, alamat, nama dan gelar.

Pertama, siapkan semua berkas persyaratan termasuk foto KK asli, fotokopi KTP dan foto buku nikah/akta nikah yang asli untuk perubahan biodata kawin tercatat, untuk persyaratan perubahan pendidikan dan gelar membutuhkan foto ijazah asli, foto KK asli, fotokopi KTP pelapor yang ingin dirubah biodata pendidikannya, untuk perubahan nama persyaratan yang diperlukan seperti akta kelahiran, foto KK yang asli, dan fotokopi KTP pelapor, sedangkan untuk perubahan alamat persyaratan yang dipersiapkan hanya foto KK yang asli dan fotokopi KTP pelapor, misalnya saja ingin merubah biodata kawin tercatat, maka harus klik menu layanan di Klampid yaitu perubahan biodata, yang kedua setelah itu akan ada kolom pertanyaan seperti masukkan NIK pelapor dan data kolom pelapor yang diubah misalnya seperti pada awalnya status kawin belum tercatat menjadi kawin, dan status kawin belum tercatat akan hilang apabila disertai lampiran surat nikah/buku nikah, yang ketiga setelah memasukkan NIK pelapor selanjutnya isi semua data pelapor dan setelah itu klik simpan, yang keempat unggah semua dokumen berkas persyaratan dan selanjutnya klik simpan, yang kelima unduh bukti kitir pengajuannya dan yang keenam kirim bukti kitir pengajuannya ke nomor Whatsapp pelapor.

Dengan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) semua pengurusan layanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara optimal, efektif dan efisien. Masyarakat bisa mendapatkan dokumen administrasi kependudukan secara cepat dan mudah hanya dalam beberapa hari saja dokumen kependudukan yang mereka urus bisa cepat diproses jika persyaratan yang mereka lampirkan sudah lengkap, maka bisa langsung selesai permohonan melalui aplikasi KNG dan pemohon bisa langsung mendapatkan file dokumen kependudukan yang mereka urus tersebut dan mereka bisa mengunduh dan mencetaknya sendiri dengan ukuran kertas A4, sehingga apabila dokumen kependudukan yang sudah dicetak itu hilang bisa mencetaknya kembali dengan menggunakan kertas A4.



**Gambar 2**  
**Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 06 Kelurahan Mulyorejo**



**Gambar 3**  
**Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 03 Kelurahan Mulyorejo**

### **Analisis Masalah**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diperoleh analisis terkait pelaksanaan magang di Balai RW Kelurahan Mulyorejo dengan menggunakan 5 indikator efektivitas menurut Sutrisno dalam (Haqq & Umiyati, 2022) adalah tolok ukur untuk menentukan suatu efektivitas pelayanan, maka hasil analisis yang diperoleh adalah sebagai berikut :



### 1. Prosesnya Cepat dan Mudah (Tepat Waktu)

Hasil analisis proses yang mudah dan cepat (tepat waktu) selama melaksanakan kegiatan magang adalah apabila persyaratan dalam mengurus layanan administrasi kependudukan di Klampid New Generation tidak kurang satu pun maka pengajuan di layanan KNG tersebut dapat diproses dengan cepat. Jika ada persyaratan yang kurang bisa difotokan dan dikirim saja melalui nomor Whatsapp dan seringkali masyarakat Kelurahan Mulyorejo banyak dari mereka ketika mengurus layanan Adminduk apapun persyaratan yang mereka bawa masih kurang sehingga perlu kembali lagi ke rumah hanya untuk membawa persyaratan yang kurang, tidak hanya itu terkadang persyaratan yang kurang tersebut hanya difotokan dan dikirim melalui nomor Whatsapp saja. Ada juga masyarakat yang ingin mengurus layanan Adminduk cukup hanya mengirim pesan dan persyaratan yang dibutuhkan melalui nomor Whatsapp saja tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Sehingga yang diterima petugas kelurahan hanya fotonya saja tanpa tau orang yang mengurus dokumen kependudukan tersebut. Proses mengurus layanan Adminduk juga cukup mudah hanya melalui aplikasi/website Klampid New Generation di smartphone android, laptop ataupun komputer sudah dapat mengajukan permohonan melalui aplikasi KNG. Proses pengajuannya sekitar 7 hari kerja untuk dokumen kependudukan seperti KK (Kartu Keluarga), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan akta perceraian dan dokumen kependudukan lainnya yang berupa kertas. Untuk dokumen kependudukan seperti KTP dan KIA prosesnya paling lambat sekitar 1-2 bulan, karena blangko untuk cetak KTP dan KIA tersebut terbatas, sehingga masyarakat harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan bentuk fisik KTP dan KIA tersebut. Bagi warga yang gaktek dan tidak mempunyai smartphone android bisa langsung datang ke kantor kelurahan.

### 2. Tepat Sasaran

Hasil dari analisis data tepat sasaran bahwa masyarakat Kelurahan Mulyorejo merupakan obyek sasaran pegawai Kelurahan Mulyorejo dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan. Melihat situasi dan kondisi dari masyarakat yang setiap hari menuntut pelayanan publik yang diberikan harus serba cepat maka dibuatlah sebuah inovasi layanan seperti aplikasi Klampid New Generation (KNG)

### 3. Pemahaman program

Hasil analisis data dari pemahaman program yang telah dicapai selama melaksanakan kegiatan magang adalah dengan mengoperasikan layanan Klampid New Generation yang banyak dipakai oleh pegawai kelurahan dalam melayani administrasi kependudukan. Pegawai kelurahan sudah memahami seluruh layanan yang ada di KNG, Tetapi untuk warga banyak yang kurang memahami pengurusan layanan Adminduk di KNG. Ini dikarenakan kurangnya sosialisasi antara petugas Dispendukcapil dengan petugas kelurahan, bahkan ketua RT juga tidak memahami cara pengurusan layanan Adminduk di KNG. Tidak hanya itu masih banyak masyarakat yang gaktek (gagap teknologi) dan tidak memiliki smatphone android untuk mengurus layanan Adminduk di KNG.

### 4. Tercapainya Tujuan

Hasil analisis data agar tercapainya tujuan dari adanya pelayanan Adminduk adalah pengimplementasian layanan KNG kepada warga secara langsung seperti survey di masyarakat dan juga untuk mensukseskan program KALIMASADA dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Petugas kelurahan diberi akun klampid masing-masing



yang didaftarkan menggunakan nomor NIK (Nomor Induk Kependudukan) mereka masing-masing. Tetapi untuk akses masuk di akun Klampid New Generation masih ditutup untuk warga dan hanya dibuka untuk petugas kelurahan saja.

#### 5. Perubahan Nyata

Hasil dari analisis data perubahan nyata yang terjadi di masyarakat adalah setelah mengurus layanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi KNG adalah dapat memberikan kemudahan dimasyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan secara cepat dan mudah. Sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh harus datang ke kantor kelurahan atau kecamatan cukup hanya mengakses aplikasi KNG dirumah saja masyarakat sudah bisa mendapatkan layanan dokumen administrasi kependudukan yang mereka butuhkan.

#### Solusi Pemecahan Masalah

Solusi yang dapat diterapkan dari pembahasan diatas ialah para petugas Kelurahan Mulyorejo seharusnya memberikan tambahan jumlah fasilitas berupa komputer dan printer di Kelurahan maupun di Balai RW guna percepatan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, dengan memberikan nomor antrean di Kantor Kelurahan Mulyorejo agar warga yang mau mengurus dokumen kependudukan bisa antre terlebih dahulu, tidak seenaknya sendiri serta tidak berebut dan dengan adanya nomor antrean masyarakat menjadi tertib dan rapi dalam mengurus layanan administrasi kependudukan. Tidak hanya itu, dengan melakukan sosialisasi/bimbingan kepada masyarakat untuk mengoperasikan aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan juga untuk keberhasilan program KALIMASADA, petugas kelurahan mengajak ketua RT dan KSH (Kader Surabaya hebat) untuk ikut mendata warganya yang masih belum melengkapi dokumen kependudukan.

**Tabel 1 Data Pengurusan dan Pengajuan Dokumen Administasi Kependudukan**

<b>RW 06</b>	<b>RW 03</b>	<b>RW 05</b>	<b>RW 10</b>
<p>Pelayanan Malam Selasa, 28 Februari 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 13 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus pengajuan pecah KK sebanyak 3</li></ul>	<p>Kamis, 02 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 4 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kematian sebanyak 1</li></ul>	<p>Kamis, 09 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 3 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi</li></ul>	<p>Senin, 13 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan dan pengurusan KTP sebanyak 13 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran</li></ul>



<p>orang</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 2 orang.</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KIA sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah orang yang melakukan konsultasi waris sebanyak 1 orang</li></ul> <p>Kamis, 16 Februari 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 6 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 2 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 2 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kematian sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konseling perubahan biodata</li></ul>	<p>orang</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi sebanyak 5 orang</li></ul> <p>Rabu, 08 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 3 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran sebanyak 13 orang</li></ul> <p>Rabu, 15 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah orang yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 15 orang</li><li>➤ Jumlah orang yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 10 orang</li><li>➤ Jumlah orang yang melakukan pengurusan dan</li></ul>	<p>sebanyak 1 orang</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 3 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan KK Barcode/cetak ulang KK sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi dan lain-lain sebanyak 1 orang</li></ul>	<p>sebanyak 12 orang</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi sebanyak 16 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 3 orang</li></ul>
--	---	--	--



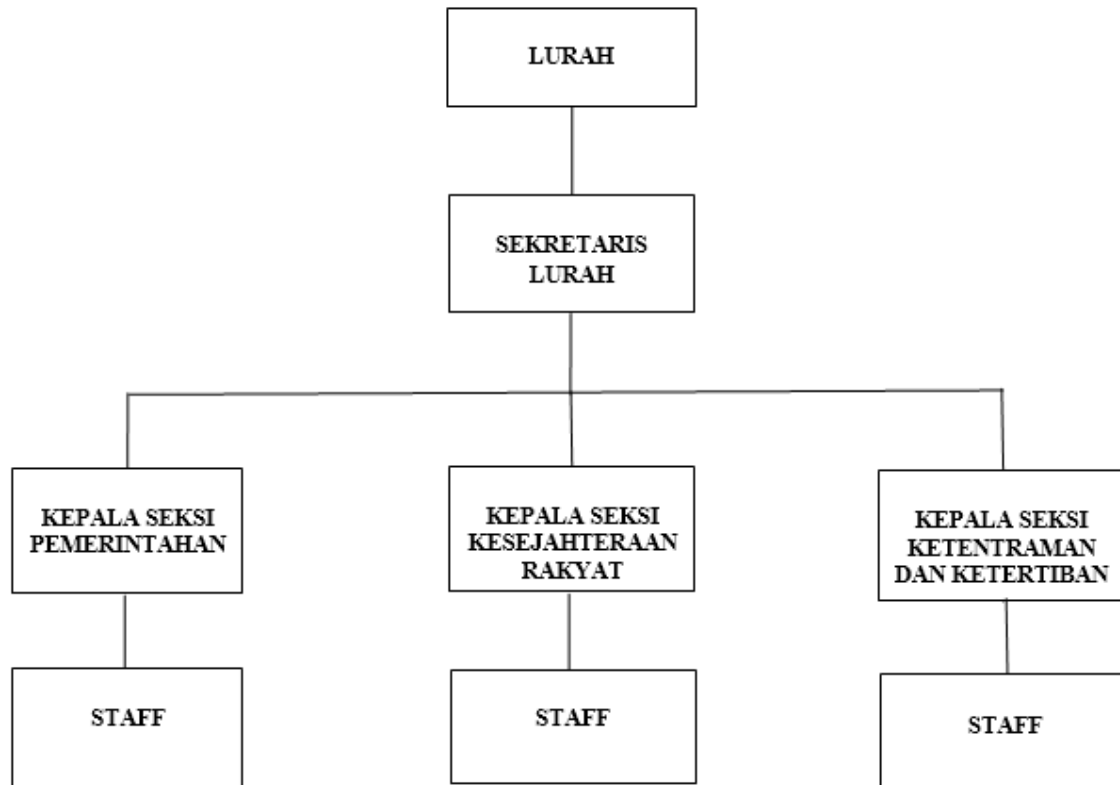
<p>sebanyak 1 orang</p> <p>Senin, 27 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 2 orang.</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KIA sebanyak 1 orang.</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KTP sebanyak 1 orang.</li></ul> <p>Rabu, 29 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus KTP sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus KIA sebanyak 1 orang.</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KIA sebanyak 2 orang.</li></ul> <p>Kamis, 30 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran sebanyak 6 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang</li></ul>	<p>pengambilan KTP sebanyak 15 orang</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang mengurus surat pindah masuk antar kecamatan sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran sebanyak 27 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kematian sebanyak 2 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi dan lain-lain sebanyak 6 orang</li></ul>		
--	---	--	--



<p>melakukan konsultasi KIA sebanyak 1 orang</p> <p>➤ Jumlah warga yang mengurus KIA sebanyak 1 orang</p> <p>Jum'at 31 Maret 2023</p> <p>➤ Jumlah warga yang mengurus KIA sebanyak 1 orang</p> <p>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang.</p> <p>Senin, 3 April 2023</p> <p>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 2 orang.</p> <p>Selasa, 4 April 2023</p> <p>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang</p> <p>Rabu, 5 April 2023</p> <p>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 2 orang</p> <p>Kamis, 6 April 2023</p> <p>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang</p>			
--	--	--	--



<b>RW 04</b>	<b>RW 09</b>		
<p>Pelayanan Malam</p> <p>Selasa, 14 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan BPJS sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan cetak ulang KK Barcode sebanyak 1 orang</li></ul>	<p>Pelayanan Malam</p> <p>Selasa, 07 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KTP digital sebanyak 1 orang</li></ul> <p>Senin, 20 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi Pindah Masuk sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KK sebanyak 1 orang</li></ul>		



### **Struktur Organisasi Kepegawaian Kelurahan Mulyorejo Kota Surabaya**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang yang telah dilakukan oleh penulis dengan menghubungkan pada 5 indikator efektivitas yang ada bahwa hanya 1 indikator yang sesuai dengan kondisi di lapangan sewaktu magang yaitu Tepat Sasaran. Temuan masalah di lapangan jika dikaitkan dengan 4 indikator yang belum efektif itu, maka akan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemahaman program yang tidak berjalan secara efektif dan efisien karena masyarakat banyak yang tidak paham mengenai kepengurusan layanan di aplikasi KNG. Ini juga bisa dipicu oleh beberapa faktor seperti misalnya kurangnya sosialisasi di masyarakat atau bisa juga disebabkan karena masyarakat yang tidak mau belajar mengenai layanan yang ada di aplikasi Klampid New Generation.
2. Pada indikator proses yang cepat dan mudah (tepat waktu) masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan dokumen kependudukan hanya melalui aplikasi Klampid New Generation, namun masyarakat masih banyak yang tidak membawa persyaratan untuk mengurus layanan Adminduk secara lengkap, sehingga masih harus sering bolak-balik kerumah hanya untuk mengambil persyaratan yang kurang. Masih banyak masyarakat



yang tidak memiliki smartphone android/gaptek, sehingga agak susah untuk mengajukan sendiri melalui smartphonenya tersebut. Karena mereka harus membuat akun klampid masing-masing.

3. Pada indikator tercapainya tujuan masyarakat tidak memiliki akses masuk untuk ke aplikasi Klampid New Generation (KNG) sehingga masyarakat kesulitan untuk mengaksesnya sendiri, dan masyarakat harus datang ke kantor kelurahan hanya untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

4. Pada indikator perubahan nyata masyarakat masih datang ke kantor kelurahan hanya untuk mendapatkan layanan dokumen administrasi kependudukan, mereka tidak memahami cara dan persyaratan untuk mengurus dokumenn kependudukan di aplikasi KNG, selain itu masyarakat menilai pengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG ini cukup menyulitkan bagi mereka, terutama bagi mereka yang tidak mempunyai perangkat elektronik seperti handphone serta bagi mereka yang tidak faham mengenai alur pelayanan dan persyaratan yang perlu dipersiapkan untuk mengurus dokumen kependudukan di aplikasi Klampid New Generation.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ade Mas Satrio Gunawan, 'Surabaya Sediakan Layanan Sayang Warga Tingkat Kelurahan Dan Kecamatan Di Balai RW', *Beritajatim.Com*, 2022 <<https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/surabaya-sediakan-layanan-sayang-warga-tingkat-kelurahan-dan-kecamatan-di-balai-rw/>> [accessed 30 March 2023]
- Anggela Putri, Setya Nanda, 'Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan', *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3.2 (2022), 1112–17 <<https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>>
- Ardliyanto, Arif, 'Besok Camat Dan Lurah Buka Pelayanan Sayang Warga Di Balai RW, Apa Yang Dilakukan?', *INewsSurabaya.Id*, 2022 <<https://surabaya.inews.id/read/149484/besok-camat-dan-lurah-buka-pelayanan-sayang-warga-di-balai-rw-apa-yang-dilakukan>> [accessed 30 March 2023]
- Cristianingsih, E, 'Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12.2 (2018)
- Jagad Redaksi Kabar, 'Pelayanan Sayang Warga Serentak Di Balai RW, Sediakan Antar Berkas Adminduk', *MEDIA KABAR JAGAD*, 2022 <<https://www.kabarjagad.id/metropolis/pelayanan-sayang-warga-serentak-di-balai-rw-sediakan-antar-berkas-adminduk/>> [accessed 30 March 2023]
- KALBAR, DUKCAPIL, 'Tentang Administrasi Kependudukan', *DUKCAPIL BISA*, 2022 <<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan#>> [accessed 30 March 2023]
- Kartiman, Kartiman, 'Layanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan Good Governance', *MAGISTRA Law Review*, 2.02 (2021), 121 <<https://doi.org/10.35973/malrev.v2i02.2436>>
- Ristiani, Ida Yunari, 'Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat', *Coopetition: Jurnal Ilmiah*



- Manajemn*, 11.2 (2020), 165–78
- Saputra, Dema Prayuda, and Agus Widiyarta, *Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*, *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* |, vii
- Widodo, Eko Muh, Taufiqurrahman Dhiya Ulhaq, Bayu Nova Adji, Rahmatika Fuadyani, Siti Annisa Almadaniyah, and Endin Pratama, 'Modernisasi Perpustakaan Dan Digitalisasi Arsip Di Perpustakaan Rumah Pintar Desa Sedayu Muntilan Kabupaten Magelang', *Community Empowerment*, 6.3 (2021), 492–97 <<https://doi.org/10.31603/ce.4298>> Perpustakaan Dan Digitalisasi Arsip Di Perpustakaan Rumah Pintar Desa Sedayu Muntilan Kabupaten Magelang', *Community Empowerment*, 6.3 (2021), 492–97 <<https://doi.org/10.31603/ce.4298>>
- <sup>1</sup> Pegirian, Kelurahan, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya Krisna Syarif Hidayatulloh, and Muhammad Roisul Basyar, 'Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) Di Kota Surabaya', *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2.2 (2023), 733–40
- Kelurahan Pegirian and others, 'Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) Di Kota Surabaya', *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2.2 (2023), 733–40.
- Setya Nanda Anggela Putri, 'Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan', *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3.2 (2022), 1112–17 <<https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>>.
- . Dema Prayuda Saputra and Agus Widiyarta, *Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*, *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* |, VII.
- DUKCAPIL KALBAR, 'Tentang Administrasi Kependudukan', DUKCAPIL BISA, 2022 <<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan#>> [accessed 30 March 2023].
- Jagad Redaksi Kabar, 'Pelayanan Sayang Warga Serentak Di Balai RW, Sediakan Antar Berkas Adminduk', *MEDIA KABAR JAGAD*, 2022 <<https://www.kabarjagad.id/metropolis/pelayanan-sayang-warga-serentak-di-balai-rw-sediakan-antar-berkas-adminduk/>> [accessed 30 March 2023].
- Ade Mas Satrio Gunawan, 'Surabaya Sediakan Layanan Sayang Warga Tingkat Kelurahan Dan Kecamatan Di Balai RW', *Beritajatim.Com*, 2022 <<https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/surabaya-sediakan-layanan-sayang-warga-tingkat-kelurahan-dan-kecamatan-di-balai-rw/>> [accessed 30 March 2023].
- E Cristianingsih, 'Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara and Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia - BPK RI, 'No Title', *Sekretariat Website JDIH BPK RI*, 2017, p. 4663 <<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>> [accessed 1 May 2023]. Bandung', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12.2 (2018).



- 
- Arif Ardliyanto, 'Besok Camat Dan Lurah Buka Pelayanan Sayang Warga Di Balai RW, Apa Yang Dilakukan?', *INewsSurabaya.Id*, 2022 <<https://surabaya.inews.id/read/149484/besok-camat-dan-lurah-buka-pelayanan-sayang-warga-di-balai-rw-apa-yang-dilakukan>> [accessed 30 March 2023].
- <sup>1</sup> Ida Yunari Ristiani, 'Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat', *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11.2 (2020), 165–78.
- Eko Muh Widodo and others, 'Modernisasi Perpustakaan Dan Digitalisasi Arsip Di Perpustakaan Rumah Pintar Desa Sedayu Muntilan Kabupaten Magelang', *Community Empowerment*, 6.3 (2021), 492–97 <<https://doi.org/10.31603/ce.4298>>.
- Kartiman Kartiman, 'Layanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan Good Governance', *MAGISTRA Law Review*, 2.02 (2021), 121 <<https://doi.org/10.35973/malrev.v2i02.2436>>.
- Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara and Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia - BPK RI, 'No Title', *Sekretariat Website JDIH BPK RI*, 2017, p. 4663 <<https://dukcapil.kemendagri.go.id/arsip/detail/56/permendagri-no-19-tahun-2018>> [accessed 1 May 2023].