

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) MELALUI INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN NGAGEL KOTA SURABAYA

Eka Saputri¹⁾, Tukiman²⁾

(e-mail: ekasptr12@gmail.com^{1*)})

(*) Corresponding Author

^{1), 2)}, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur

ABSTRACT

As the executor in the formal organizational structure of a country, the bureaucracy is responsible for carrying out the mission and objectives of public services that are oriented toward public satisfaction. Referring to Law Number 25 of 2009, public service is an obligation that the state must provide to the community in order to fulfill all the needs and rights of the people in the field of public services without discrimination. One of the public services provided by the government to the public is services related to population administration. One of the documents related to population administration that is the main focus of this research is the Identity Card (KTP). In the continuously evolving digital era, innovation has become one of the keys to improving public services to the community, including those related to population administration. Therefore, the Surabaya City Government launched the Klampid New Generation (KNG) innovation to simplify the process of population administration services. The aim of this research is to determine the effectiveness of KTP services through the KNG innovation in Ngagel Sub-district, Surabaya City. This research uses a qualitative research method with a descriptive approach. The theory used in this research is James L. Gibson's effectiveness theory, which has five indicators for measuring effectiveness. The findings of this research show that the effectiveness of KTP services through the KNG innovation in Ngagel Sub-district, Surabaya City is proceeding well, in accordance with the effectiveness indicators by James L. Gibson.

Keywords: Effectiveness; Administration; Klampid New Generation (KNG)

ABSTRAK

Sebagai pelaksana dalam struktur organisasi formal suatu negara, birokrasi bertanggungjawab dalam menjalankan misi dan tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan publik. merujuk pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus negara berikan kepada masyarakat untuk dapat memenuhi segala kebutuhan dan hak masyarakat dalam bidang pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan terkait administrasi kependudukan. Salah satu dokumen terkait administrasi kependudukan yang menjadi fokus utama penelitian adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP). Di era digital yang terus berkembang, inovasi menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, salah satunya terkait administrasi kependudukan. Oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan inovasi Klampid New Generation (KNG) untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan KTP melalui inovasi KNG di Kelurahan Ngagel Kota Surabaya. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas James L. Gibson yang memiliki lima indikator untuk pengukur efektivitas. Temuan dalam penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan KTP melalui inovasi KNG di Kelurahan Ngagel Kota Surabaya berjalan baik, dengan disesuaikan dengan indikator efektivitas oleh James L. Gibson.

Kata Kunci: Efektivitas; Administrasi; Klampid New Generation (KNG)

I. PENDAHULUAN

Sebuah bangsa tidak dapat dipisahkan dari birokrasi, karena birokrasi sendiri merupakan elemen penting dalam struktur negara ([Sania et al., 2022](#)). Birokrasi adalah sistem pengorganisasian suatu negara yang tentu memiliki tugas-tugas yang sangat kompleks, sehingga memerlukan pengendalian yang optimal dan efektif dalam operasional manajemen pemerintahan ([Yudi Rusfiana & Supriatna, 2021](#)). Dengan kata lain, birokrasi ini berperan sebagai pelaksana dan penjaga kelancaran roda pemerintahan. Sebagai pelaksana dalam struktur organisasi formal suatu negara, birokrasi bertanggungjawab dalam menjalankan misi dan tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan publik ([Endah & Vestikowati, 2021](#)). Menurut Turner, Prasojo, & Sumarwono (2022) dalam [Alim \(2022\)](#) Di Indonesia, terdapat beberapa hal yang menyebabkan reformasi mengalami kegagalan, mulai dari kurangnya akuntabilitas, lemahnya penegakan hukum, serta pejabat yang sulit untuk mau berubah. Jika hal ini terus dibiarkan, maka akan sulit bagi birokrasi untuk berkembang. Kualitas pelayanan publik menjadi tugas penting bagi reformasi birokrasi untuk dilakukan pembenahan.

Pelayanan publik sendiri diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam lingkup pemerintah atau perusahaan yang ditujukan untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat ([Erlianti, 2019](#); Muriany & Ruhnlela, 2021). Dalam Erlianti (2019) juga dijelaskan bahwa pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh pemerintah atau perusahaan yang bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan tetap berpegang pada peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Jika merujuk pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus negara berikan kepada masyarakat untuk dapat memenuhi segala kebutuhan dan

hak masyarakat dalam bidang pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi atau perbedaan perlakuan antar masyarakat, dimana hal tersebut ditujukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Adapun sesuai dengan Amanat Undang-Undang dasar 1945 bahwa negara bertanggungjawab untuk memastikan kesejahteraan rakyatnya. Hal ini dikuatkan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 bahwa setiap warga memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ([Endah & Vestikowati, 2021](#)).

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan terkait administrasi kependudukan. Pengertian terkait administrasi menurut S.P. Siagian (1990:13) dikutip dalam ([Ambarita & Kaharuddin, 2022](#)) diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua individu atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan dari administrasi ini adalah untuk dapat menciptakan sistem yang teratur dan efisien dalam mendokumentasikan populasi di suatu wilayah, memastikan data kependudukan yang akurat, serta memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat terkait identitas dan status kependudukan. Administrasi kependudukan ini mendorong masyarakat agar dapat lebih tertib serta aktif dalam melaporkan setiap peristiwa penting dalam hidupnya kepada dinas yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelola data kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 terkait administrasi kependudukan. Pelayanan terkait kependudukan merupakan salah satu yang paling krusial karena data kependudukan

tersebut berguna untuk menjadi rujukan pemerintah dalam menyelenggarakan setiap kegiatan yang berkaitan dengan pemerintahan, kemasyarakatan, dan pembangunan. Adapun data kependudukan ini meliputi KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KIA, dan lain-lainnya.

Salah satu dokumen terkait administrasi kependudukan yang menjadi fokus utama dalam topik penelitian ini adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Menurut Permendagri Nomor 53 Tahun 2019 mengenai pelaporan penyelenggaraan administrasi kependudukan, Kartu tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) diartikan sebagai kartu identitas penduduk yang dilengkapi dengan cip, yang berfungsi sebagai bukti resmi identitas kependudukan resmi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota. dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dijelaskan bahwa setiap penduduk hanya dapat memiliki 1 KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK ini berfungsi sebagai identitas tunggal bagi setiap penduduk dan berlaku seumur hidup bagi Warga Negara Indonesia (WNI) sedangkan bagi Warga Negara Asing (WNA) disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal mereka.

Di era digital yang terus berkembang, inovasi menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, salah satunya terkait administrasi kependudukan. Pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi guna mempercepat proses pelayanan, mengurangi hambatan birokrasi serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengubah stigma masyarakat terkait pelayanan publik dalam lingkup pemerintah yang terkesan berbelit dan membutuhkan waktu yang lama ([Erlianti, 2019](#)). Upaya ini tentunya bukan hanya tanggung jawab

pemerintah pusat, tetapi seluruh tingkatan pemerintahan, mengingat pelayanan administrasi terkait kependudukan dilaksanakan di setiap level pemerintahan.

Salah satu pemerintahan kota yang melakukan pengembangan inovasi terkait pelayanan administrasi kependudukan adalah Kota Surabaya dengan *Klampid New Generation* (KNG). Inovasi yang berada di bawah tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 10 Pasal 2 ayat (2) Tahun 2022. Dimana aturan tersebut menyebutkan bahwa kegiatan administrasi kependudukan dapat dilakukan di kantor kelurahan atau kecamatan tanpa perlu mengurus langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertempat di Siola ([Saputri & Tukiman, 2024](#)). Kebijakan ini tentu sangat memudahkan masyarakat untuk dapat menjangkau tempat pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih dekat.

Terkait inovasi *Klampid New Generation* (KNG), berdasarkan web resmi Disdukcapil Kota Surabaya KNG merupakan inovasi yang membantu warga dalam pengurusan administrasi kependudukan secara *online*. Banyak pelayanan yang ditawarkan pada aplikasi tersebut seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, akta Kematian, Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Cerai, Kartu Identitas Anak (KIA), Pindah Datang, Pindah Luar Kota, dan lain-lain. Pada KNG juga terdapat fitur *chatbot* yang diberi nama Cak Takon untuk mempermudah warga dalam penggunaan inovasi tersebut. Untuk menunjang optimalisasi penggunaan inovasi ini, Pemerintah kota Surabaya menciptakan inovasi lain yaitu KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi kependudukan) ([Amanah & Reviandani, 2023](#)). Aplikasi KNG ini diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya pada tahun 2022, dimana sebelum-sebelumnya terdapat beberapa inovasi sebelum KNG terbentuk.

Metamorfosa dari layanan adminduk di Disdukcapil Kota Surabaya bermula dari sistem pelayanan secara manual, yang dilanjutkan dengan adanya inovasi E-Lampid pada tahun 2014 yaitu sistem layanan online terkait permohonan akta kelahiran dan kematian. Kemudian adanya inovasi lagi pada tahun 2020 yang diberi nama Klampid yaitu pelayanan adminduk secara *online* yang meliputi permohonan akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, akta perceraian, KIA, KTP, perubahan biodata, pindah datang, pindah keluar, dan jenis layanan lainnya. Kemudian yang terbaru dan digunakan hingga sekarang adalah inovasi aplikasi KNG.

Inovasi KNG ini diciptakan oleh Disdukcapil untuk memudahkan warga Surabaya, pegawai Kelurahan/Kecamatan yang bertugas dalam pelayanan adminduk, serta *stakeholder* yang bekerja sama dalam melakukan pengajuan permohonan layanan adminduk. Dengan dimudahkannya semua akses pelayanan adminduk maka pemerintah mengharapkan bahwa masyarakat dapat lebih tertib dan aktif dalam melaporkan setiap peristiwa penting dalam hidupnya. Peran kelurahan dan kecamatan di sini adalah sebagai penghubung komunikasi antar pemerintah serta masyarakat, maka dari itu kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Perwali Nomor 10 pasal 2 ayat (2) tahun 2022 terkait tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan, bahwa kegiatan adminduk dapat dilakukan di kantor kelurahan ataupun kecamatan masing-masing tanpa harus melakukan pengurusan di Kantor Siola muncul agar pemerintah dapat lebih dekat dengan masyarakat dan memahami segala kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Kelurahan Ngagel sendiri merupakan salah satu Kelurahan yang ada di kecamatan Wonokromo Kota Surabaya, di antara 6 Kelurahan yang dibawah oleh Kecamatan Wonokromo, Kelurahan Ngagel yang memiliki Jumlah penduduk paling rendah, yaitu sebanyak 11.790 jiwa pada tahun 2023.

Gambar 1. Data terkait jumlah penduduk setiap Kelurahan yang dibagi Kecamatan Wonokromo

NO	KELURAHAN	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	WONOKROMO	WONOKROMO	19.444	20.223	39.668
2	JAGIR		10.063	10.364	20.427
3	NGAGEL		5.844	5.944	11.790
4	NGAGEL BEJO		21.150	22.032	43.182
5	DARMO		4.797	7.297	14.094
6	SAWUNGGALING		12.726	13.343	26.069

Sumber: Data Konsolidasi Bersih Smt 1 2023
Disdukcapil Kota Surabaya

Kelurahan Ngagel sendiri terdiri dari 5 RW 40 RT dengan luas wilayah sekitar 86 Ha. Dalam menjalankan tupoksi yang ada di Kelurahan Ngagel Surabaya, pada 2023 Kelurahan Ngagel memiliki 21 pegawai yang terdiri atas 8 Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 13 pegawai kontrak.

Tabel 1. Jumlah Pegawai kelurahan Ngagel

No.	Jenis Pegawai	Jumlah Pegawai	Persentase
1	ASN	8	38%
2	Tenaga Kontrak	13	62%
TOTAL		21	100%

Sumber Kelurahan Ngagel Surabaya

Tata cara pengajuan permohonan pada aplikasi KNG di Kelurahan Ngagel tentu sesuai dengan pedoman yang diberikan oleh Disdukcapil Surabaya, berkas permohonan yang harus dibawa sebagai persyaratan pengajuan dokumen kependudukan di Kelurahan Ngagel: (1) *Fotocopy* KK (2) *Fotocopy* KTP (berwarna), (3) jika KTP hilang, pemohon wajib melampirkan surat kehilangan dari kepolisian, (4) *form* F 1.02 (dari Kelurahan), (5) membawa *smartphone* jika punya untuk aktivasi Identitas kependudukan Digital (IKD), jika tidak memiliki *smartphone* petugas kelurahan akan memberikan surat pernyataan.

dengan tata cara pengajuan permohonan di kelurahan adalah sebagai berikut: (1) pemohon datang langsung ke kelurahan (2) pemohon melakukan pengaktifan akun IKD sebagai salah satu persyaratan cetak ulang KTP, (3) petugas melakukan pengecekan terhadap berkas pemohon, (4) petugas melakukan pengajuan melalui aplikasi KNG, (5) pemohon harus datang sendiri karena membutuhkan tanda tangan dan foto pemohon pada aplikasi KNG, oleh karena itu pengajuan tidak bisa diwakilkan, (6) dimohon saat menerima berkas disertakan dengan nomor HP pemohon yang dapat dihubungi, (7) dimohon berkas dimasukkan ke dalam map (1 map 1 berkas), (8) dimohon setelah menerima berkas, permohonan diberi tanda terima (ekitir), (9) jika ada pemohon pengajuan KTP rusak akan mengambil KTP yang baru, dimohon KTP yang lama ditarik sebelum pemohon diberi KTP baru.

II. METODE

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Moleong (2005:6) dalam [Hasan et al., \(2022\)](#) berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami fenomena yang terjadi pada subjek penelitian, seperti persepsi, perilaku, tindakan, motivasi, dan sebagainya dengan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam beberapa konteks khusus, serta memanfaatkan metode ilmiah yang ada. Teknik penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada konsep *post-positivis* untuk meneliti objek alamiah (non-eksperimental). Dalam penelitian ini pengambilan sampel data dilakukan secara terarah dan sistematis, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi, analisis data bersifat induktif, serta hasil temuan lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Asari et al., 2023). Penelitian ini akan mendeskripsikan mengenai efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

melalui inovasi *Klampid new Generation* (KNG) di Kelurahan Ngagel Kota Surabaya yang didapatkan melalui pengumpulan informasi.

III. PEMBAHASAN

Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital ini tentu sejalan dengan prinsip utama *New Public Service* dimana lebih memprioritaskan kepentingan masyarakat (Fitria, 2023). Pelayanan publik berbasis digital ini dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk dapat menilai tingkat efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui Inovasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kelurahan Ngagel Kota Surabaya, peneliti memilih untuk menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut James L. Gibson dkk yang dikutip dalam (Prayoga & Eldo, 2024), beberapa indikator tersebut adalah: (1) produktivitas, (2) kualitas, (3) efisiensi. (4) fleksibilitas, dan (5) kepuasan.

1. Produktivitas. Menurut pandangan Gibson (2020), produktivitas merupakan keberhasilan organisasi dalam menghasilkan jumlah dan kualitas *output* yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ukuran produktivitas dapat diukur berdasarkan prosedur serta persyaratan pelayanan, jumlah warga yang dilayani, serta dokumen yang telah berhasil diproses ([Cahyani et al., 2024](#)).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti saat menjalankan kegiatan magang di Kelurahan Ngagel Kota Surabaya, prosedur dan persyaratan yang diberikan oleh pegawai kelurahan terkait kepengurusan cetak ulang KTP sudah cukup jelas. Seringkali warga konsultasi dan bertanya terlebih dahulu di Kantor kelurahan Ngagel terkait persyaratan apa saja yang perlu dibawa jika ingin melakukan kepengurusan terkait dokumen administrasi kependudukan. Dalam realitanya, adanya persyaratan dalam pelayanan kepada masyarakat ini terlaksana dengan cukup baik terkait kepengurusan KTP,

Terkait jumlah warga yang petugas kelurahan layani terkait pengajuan cetak ulang KTP sendiri kurang lebih dalam sebulan bisa di atas 50 warga,

Prosedur berdasarkan realita di lapangan yang diterapkan oleh petugas kelurahan Ngagel Surabaya:

1) Petugas menerima dan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap Berkas pengajuan pemohon, berkas tersebut harus benar benar di cek dan disesuaikan dengan berkas lainnya, pengecekan ini berguna untuk melihat kelengkapan berkas, setelah dirasa berkas telah lengkap, pemohon dimohon untuk membuat IKD terlebih dahulu melalui petugas Disdukcapil yang ditugaskan di masing-masing Kelurahan/Kecamatan.

2) Apabila berkas telah lolos dalam proses pengecekan dan pemohon telah memiliki IKD, dilanjutkan dengan pengajuan menggunakan aplikasi KNG disesuaikan dengan kepengurusan dokumen kependudukan yang ingin diajukan oleh pemohon. Dusahakan berkas yang dibawa pemohon dimasukkan dalam 1 map. Pemohon harus melakukan pengajuan sendiri dan tidak dapat diwakilkan. Dikarenakan dalam aplikasi KNG perlu adanya tanda tangan dan foto pemohon saat melakukan pengajuan, hal tersebut bertujuan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti adanya calo, pengurusan berkas tanpa sepengetahuan yang bersangkutan, dll.

3) Setelah melakukan pengajuan menggunakan KNG, petugas diharapkan memberikan tanda terima berupa E-Kitir untuk pemohon untuk menjadi persyaratan pengambilan dokumen kependudukan yang baru. Apabila pemohon melakukan pengajuan terkait cetak ulang KTP karena rusak atau terdapat perubahan pada *element*, saat pengambilan KTP yang baru pemohon diminta agar KTP yang lama untuk dibawa yang kemudian petugas tukar dengan KTP terbaru.

4) Pemohon diminta untuk menyertakan nomor HP pada map berkas untuk memudahkan pegawai untuk menghubungi

pemohon apabila terjadi kendala pada saat verifikasi berkas masuk oleh petugas Disdukcapil Surabaya. karena beberapa kali terdapat pengajuan dikembalikan oleh verifikator karena adanya beberapa hal seperti dokumen yang terindikasi palsu, kurangnya dokumen pendukung, kesalahan petugas dalam penginputan, dll

2. Kualitas.

Menurut James I. Gibson dkk (1996) dalam Zafirah et al., (2022) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang sifatnya dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, SDM, proses, serta lingkungan, yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

Produk spesifikasi pada jenis pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Ngagel Surabaya yang peneliti angkat dalam topik ini ialah dokumen kependudukan yaitu KTP. Setiap warga tentu mendapatkan dokumen kependudukan sesuai dengan apa yang diajukan. Warga juga dapat mengakses pengajuan yang dilakukan oleh petugas Kelurahan dengan cara *scan barcode* yang ada pada E-Kitir dan masukkan kode pin sesuai yang tertera pada E-Kitir, selain bisa mengakses pengajuan, pemohon juga dapat melacak apakah berkas sudah selesai atau sedang diproses.

Tentu sebelum menjadi PNS dan Pegawai kerja Kontrak, pegawai kelurahan Ngagel telah menjalani beberapa tes untuk dapat bekerja pada posisi tersebut. Hal itu membuktikan bahwa pegawai Kelurahan Ngagel Memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugas. Tidak hanya pada saat ingin melamar, ketika sudah menjadi pegawai pun tetap ada pelatihan dan diklat untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Hal tersebut juga diatur dalam Permenpan RB Nomor 3 tahun 2020 tentang Manajemen Talenta Aparatur Sipil. Pegawai kelurahan bagian pelayanan publik di bawah pimpinan Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik juga mengikuti kegiatan sosialisasi serta pelatihan tentang penggunaan aplikasi hasil inovasi

Disdukcapil Surabaya agar dapat melakukan pelayanan terkait administrasi kependudukan di kantor Kelurahan. Hal ini membuktikan bahwa pegawai Kelurahan Ngagel memiliki kompetensi sebagai pegawai dan petugas pelayanan. pegawai juga menjalankan pelayanan publik dengan baik kepada masyarakat.

3. Efisiensi. Menurut Gibson (2020) dalam Cahyani et al., (2024) menjelaskan bahwa untuk mengukur keefektifan suatu pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari efisiensi pelayanan yang diberikan. Ukuran efisiensi dalam pelayanan dapat diukur melalui waktu atau biaya yang dikeluarkan dalam proses penghasilan suatu dokumen.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang perubahan atas Undang-Undang No 5 Tahun 2014 terkait ASN dijelaskan bahwa perlunya membangun Aparatur Sipil Negara yang profesional, bebas dari intervensi politik, netral, bersih dari KKN, memiliki integritas, dan mampu dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat serta mampu untuk menjalankan peran sebagai unsur perekat dalam persatuan dan kesatuan bangsa, hal tersebut menjadi tantangan yang besar bagi birokrasi di Indonesia. Tentu dengan adanya Undang-Undang tersebut petugas kelurahan dilarang menerima apapun dari masyarakat ketika melakukan pelayanan di kelurahan. Namun dalam realitanya masih ada masyarakat yang tidak paham bahwa seluruh rangkaian pelayanan terkait dokumen kependudukan gratis dan tidak dipungut biaya, sehingga masyarakat sering bertanya terkait berapa biaya yang perlu dikeluarkan untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan, dan petugas Kelurahan Ngagel menjelaskan dengan tegas bahwa tidak ada biaya sedikitpun terkait pengurusan administrasi kependudukan.

Terkait ketepatan waktu penyelesaian tidak dapat petugas Kelurahan Ngagel pastikan karena hal tersebut tergantung kepada verifikator Disdukcapil Surabaya.

adapun estimasi waktu yang diberikan oleh petugas kelurahan ketika pemohon bertanya terkait KTP akan selesai berapa hari, petugas akan menjawab bahwa berkas selesai kurang lebih 5 hari sampai 1 tergantung kepada ketersediaan *blanko*, jumlah antrian permohonan terkait KTP dan apabila pengajuan berkas tidak ada kendala. Untuk menghindari penumpukan berkas KTP yang sudah jadi dan dikirim di Kantor Kelurahan, petugas kelurahan akan menghubungi masing-masing RT untuk dapat menyampaikan kepadaarganya yang belum mengambil berkas KTP untuk dapat mengambil berkasnya di Kantor Kelurahan Ngagel atau di balai RW tempat petugas melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

4. Fleksibilitas. Fleksibilitas ini merupakan kemampuan organisasi dalam beradaptasi serta merespons perubahan dengan cepat dan efektif ([Prayoga & Eldo, 2024](#)).

Berdasarkan hasil wawancara petugas pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Ngagel, petugas mampu merespon perubahan dengan cepat seperti pada saat pergantian inovasi dari *Klampid* menjadi KNG, dimana petugas dapat menyesuaikan perubahan tersebut.

5. Kepuasan. Kepuasan ini diartikan sebagai sejauh mana organisasi dapat memenuhi keputusan masyarakat dalam hal pelayanan. ukuran kepuasan dapat dilihat pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugas, cara menangani kelurahan, serta kualitas sarana dan prasarana yang dirasakan oleh masyarakat penerima pelayanan ([Cahyani et al., 2024](#)).

Berdasarkan realita di lapangan, setiap kali terdapat pengaduan terkait administrasi kependudukan, pegawai kelurahan selalu mendengarkan warga atas segala keluhan yang dimiliki, dan apabila petugas kelurahan tidak paham dan tidak pernah menangani kasus serupa maka petugas kelurahan akan

berkoordinasi dengan petugas Disdukcapil Surabaya agar tidak terjadi miskomunikasi antar pihak Kelurahan dan Disdukcapil Surabaya. apabila jawaban sudah didapatkan oleh petugas kelurahan, maka petugas kelurahan akan langsung menghubungi warga terkait permasalahan yang diadakan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana Kelurahan Ngagel memiliki nilai yang tinggi pada tahun 2022, dengan nilai IKM Konversi sebesar 98,66.

Gambar 2. Nilai IKM pada unit pelayanan 2022

NO.	UNIT PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM KONVERSI 2022	KUALITAS LAYANAN 2022
119	KELURAHAN MOJO	399	3,17	3,18	3,13	3,74	3,26	3,13	3,26	3,81	3,25	81,29	B (BAIK)
120	KELURAHAN MOROKREMBANGAN	236	3,76	3,69	3,66	4,00	3,70	3,74	3,69	3,68	3,85	93,80	A (SANGAT BAIK)
121	KELURAHAN MULYOREJO	1.006	3,75	3,70	3,63	3,98	3,72	3,69	3,69	3,63	3,73	93,11	A (SANGAT BAIK)
122	KELURAHAN NGAGEL	962	3,97	3,98	3,75	4,00	3,96	3,95	3,98	3,96	3,95	98,66	A (SANGAT BAIK)
123	KELURAHAN NGAGEL REJO	625	3,72	3,65	3,59	3,99	3,68	3,70	3,72	3,54	3,51	991,94	A (SANGAT BAIK)
124	KELURAHAN NGINDEN JANGKUNGAN	181	3,30	3,28	3,29	3,89	3,24	3,25	3,36	3,39	3,51	84,74	B (BAIK)
125	KELURAHAN NYAMPLUNGAN	1.132	3,70	3,69	3,65	4,00	3,67	3,68	3,66	3,63	3,66	92,65	A (SANGAT BAIK)

Sumber: SKM Unit Pelayanan Kota Surabaya (2022)

Terdapat beberapa fasilitas untuk menunjang kegiatan pelayanan yang ada di Kelurahan Ngagel, yaitu layar monitor untuk nomor antrian, ruang tunggu terdapat tempat duduk dan sudah ber-AC, printer, komputer, tab untuk melakukan pelayanan, serta jaringan *wifi* yang dapat digunakan juga oleh pemohon. Adapun guna dari adanya fasilitas tersebut adalah salah satunya untuk memberikan rasa nyaman kepada pemohon saat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan segala fasilitas tersebut, tentunya diikuti dengan ketertiban pegawai dalam melakukan pelayanan di ruang pelayanan serta kebersihan kantor yang tetap dijaga.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan KTP melalui inovasi KNG di Kelurahan Ngagel Kota Surabaya berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan pengukuran menggunakan lima indikator efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh James L. Gibson, secara garis besar memenuhi lima indikator tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, B. N. (2022). Upaya mewujudkan dynamic governance pada pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 343–361.
- Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *IJPA - The Indonesian Journal of Public Administration Volume*, 09(01), 68–77.
- Ambarita, R., & Kaharuddin. (2022). Sosialisasi Dan Pelayanan Tertib Administrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk , pencatatan sipil dan pengelolaan informasi pe. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian 2022*, 245–251.
- Asari, A., Irawan, P., Werdiningsih, R., Alaslan, A., Azizah, S., Helilusiatiningsih, N., Puspitasari, R., Zulkarnaini, Malmia, W., & Siri, R. (2023). Konsep Penelitian Kualitatif. In PT. Filda Fikrindo.
- Cahyani, L. P., Purnamasari, H., & Febriantini, K. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. *Community Development Journal*, 5(3), 5552–5558.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan

- Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Fitria, L. A. (2023). Klampid New Generation Sebagai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Ujung. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(2), 111.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., Mattunruang, A. A., Herman, Nursaeni, Yusriani, Nahriana, Silalahi, D. E., Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., Mattunruang, A. A., H., Nursaeni, Yusriani, Nahriana, Silalahi, D. E., Hasyim, S. H., Rahmat, A., ... Arisah, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Hasan (ed.); pertama).
- Muriany, T., & Ruhunlela, V. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(1), 1–20.
- Prayoga, A. T., & Eldo, D. H. A. P. (2024). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 16(12).
- Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2022). Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *2(04)*, 1–23.
- Saputri, E., & Tukiman. (2024). Penerapan Etika Pelayanan Publik Terkait Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Ngagel Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 293–303.
- Yudi Rusfiana, & Supriatna, C. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan*. Alfabeta, cv. [Buku_Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya.pdf](#)
- Zafirah, A. H., Kusbandrijo, B., & Rochim, A. I. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan
- Wonokromo Kota Surabaya. In *Seminar*, 1(1), 346–350.