



# Pengaruh Sistem Pelayanan Kependudukan Klampid New Generation Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya

**Pratama Harry Bowo**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya

Jl. Raya Kupang Baru No.8, Sonokwijen, Kec. Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: [harryama2@gmail.com](mailto:harryama2@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to investigate the effect of the Klampid New Generation Application System on improving public services in Sawahan Subdistrict, Surabaya City. In the era of digitalization and technological transformation, application systems are one of the tools used to improve the efficiency and effectiveness of public services. Klampid New Generation is one of the application systems introduced to facilitate interaction between local governments and communities in order to improve services. The research method used used a quantitative questionnaire distributed to respondents regarding the use of the Klampid New Generation Application System and their perceptions of public services.*

**Keywords:** *Service Improvement, Service System, Application System*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi Pengaruh Sistem Pelayanan Kependudukan Klampid New Generation terhadap peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. Dalam era digitalisasi dan transformasi teknologi, sistem aplikasi menjadi salah satu alat yang digunakan untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Klampid New Generation adalah salah satu sistem aplikasi yang diperkenalkan untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan menggunakan kuesioner kuantitatif yang didistribusikan kepada responden terkait penggunaan Sistem Aplikasi Klampid New Generation dan persepsi mereka terhadap pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Peningkatan Pelayanan, Sistem Pelayanan, Sistem Aplikasi

## LATAR BELAKANG

Banyak negara telah merasakan dampak dari pandemi ini akibat penyebaran virus yang sangat cepat.

Masyarakat harus menyesuaikan diri dalam kehidupan sehari-hari sejak pemerintah mengumumkan kasus pandemi virus Covid-19 pada 2 Maret 2020.

Adaptasi ini juga berlaku bagi penyelenggara layanan publik yang kebijakannya telah dikeluarkan pemerintah untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19.

Pemerintah telah berupaya menekan angka tersebut dengan berbagai cara, antara lain Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), menggalakkan cara hidup baru atau New Normal melalui Social Distancing, dan juga melakukan vaksinasi secara bertahap kepada seluruh bangsa.

Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak yang signifikan di berbagai bidang, antara lain bidang sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Dalam hal ini, birokrasi harus terus memimpin masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan disebut pelayanan publik.

14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unit pelayanan publik adalah satuan kerja dan dinas di lingkungan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan secara langsung maupun tidak langsung.

Karena pelayanan publik melayani kepentingan orang banyak dan berdampak langsung pada masyarakat, maka juga merupakan indikator yang terlihat dari kinerja suatu organisasi.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik merupakan Upaya suatu negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik pemerintah dikenal sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Di masa pandemi Covid-19, kebijakan pemerintah tidak hanya mencakup social distancing tetapi juga physical distancing dan penetapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Dengan kebijakan ini, banyak instansi pemerintah, khususnya penyedia layanan publik, membatasi layanan dan mulai menawarkannya secara online.

Kota Surabaya merupakan salah satu dari sekian banyak kota di Indonesia yang telah menerapkan e-government dalam rangka menjunjung tinggi prinsip pelayanan publik yang akuntabel dan transparan.

Banyaknya penduduk di Kota Surabaya mengharuskan proses dalam pemberian layanan kependudukan secara mudah dalam kata lain tidak berbelit-belit melalui banyak meja.

Sebagai lembaga pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dituntut agar dapat memberikan pelayanan prima (Purba, 2016).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah salah satu instansi pemerintahan yang melayani masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan guna bertugas untuk mencatat, mendaftarkan dan merinci data vital setiap individu masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masih dan terus mengoptimalkan layanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring dengan

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dengan mengembangkan inovasi bernama “Klampid” yang merupakan pengembangan dari layanan daring sebelumnya yakni e-Lampid.

Jenis layanan yang lebih komprehensif yang dapat dilakukan oleh masyarakat secara mandiri dan tidak memerlukan layanan tatap muka merupakan pembeda utama Klampid dengan program e-lampid sebelumnya.

Masyarakat juga dapat menghemat waktu dengan hanya membuka website yang dapat diakses melalui alat komunikasi atau perangkat komunikasinya saat menggunakan layanan online.

Hal ini seperti yang telah disampaikan oleh bapak Antonius Rachmat Wiharto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, bahwa : “Klampid ini awalnya dibentuk memang untuk memudahkan masyarakat. Lalu terjadi pandemi, kami Dispendukcapil se-Indonesia harus mengurangi atau tidak melakukan pelayanan tatap muka. Jadi kami di tuntut untuk dapat memberikan pelayanan secara online, kalau kami ya melalui website Klampid tadi”

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah menjadi landasan inovasi Klampid ini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terus berupaya memperluas layanan publik melalui program Klampid dengan memasukkan pernikahan dan perceraian ke dalam menu layanannya. Terciptanya inovasi Klampid ini akan memudahkan warga Kota Surabaya dalam mengurus dokumen terkait administrasi kependudukan. Alih-alih harus mengunjungi kantor layanan seperti Mal Pelayanan Publik atau Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Secara langsung, mereka bisa melakukannya secara daring.

## **KAJIAN TEORITIS**

Aplikasi Klampid New Generation merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya dengan tujuan untuk memudahkan akses dan memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat. Aplikasi Klampid New Generation ini dirancang dengan menggunakan teknologi digital yang memanfaatkan internet dan platform mobile. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur dan layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi, mengajukan permohonan, melaporkan masalah, serta berinteraksi dengan instansi pemerintah di Kecamatan Sawahan, Surabaya.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik menurut (Hayat, 2017) menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberlakukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Dengan memperhatikan azas dan prinsip pelayanan publik serta sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dalam mengelola pelayanan publik, maka kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat dan pada akhirnya kepuasan masyarakat (masyarakat) dapat tercapai.

Dalam mengejar optimilasi pelayanan publik, teknologi juga menjadi salah satu hal penting yang dapat digunakan. Pelayanan Publik Berbasis Teknologi menurut (Ines Mergel ,2020) membahas penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, termasuk penggunaan e-government, big data, dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Ines Mergel menjelaskan bahwa teknologi dapat digunakan untuk memperbaiki proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan memberikan pelayanan yang lebih cepat Peningkatan pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik.

Pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan publik. Komunikasi atau feedback antara masyarakat kepada penyedia pelayanan public juga memungkinkan untuk penyedia pelayanan memahami lebih baik apa saja yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu diduga Penggunaan Sistem Pelayanan Kependudukan Klampid New Generation Berpengaruh Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Desain ini menggunakan metode survey (kuisisioner), yaitu suatu metode yang dilakukan dengan pendekatan melalui pengumpulan data yang melibatkan penggunaan serangkaian pertanyaan terstruktur, yang kemudian diberikan kepada responden untuk mendapatkan tanggapan yang relevan terhadap topik penelitian. Populasi atau responden yang termasuk dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Sawahan. Dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang warga Kecamatan Sawahan Kota Surabaya.

Setelah pengumpulan data, variable X dalam penelitian ini adalah, Pelayanan Publik dan E-Government, Sedangkan Variabel Y nya adalah Peningkatan Layanan dengan melihat uji-F dan uji-t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

Responden yang dimaksud adalah orang yang sudah datang ke kantor Kecamatan Sawahan dan menggunakan aplikasi Klampid New Generation di tempat dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	52
Perempuan	48
<b>Total</b>	<b>100</b>

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia

Usia	Jumlah
17-23 tahun	37
24-35 tahun	33
Lebih dari 36 tahun	30

#### 2. Validitas dan Reliabilitas

##### Uji Validitas

Pengujian Validitas untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner untuk variabel Pengaruh Sistem Pelayanan Kependudukan Klampid New Generation (X1), dan Peningkatan Pelayanan (Y)

Tabel 3

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
Pearson Correl	0.46	0.57	0.59	0.66	0.65	0.62	0.66	0.55	0.55	0.61	0.61	0.63	0.63	0.65	0.6	0.58
Sig(2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

Dapat dimengerti bahwa Seluruh nilai rhitung (pearson correlation) lebih besar dari rtabel 105 responden dengan tingkat signifikansi 0,05 sebesar 0,1927. Sedangkan Seluruh nilai signifikansi (sig. 2 tailed) lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu hasil uji validitas bisa dinyatakan **valid**.

Tabel 4

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Pearson Correl	0.62	0.67	0.69	0.68	0.65	0.66	0.62	0.65	0.73	0.68	0.64	0.59	0.63	0.53
Sig(2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

Dapat dimengerti dari tabel di atas bahwa seluruh nilai rhitung (pearson correlation) lebih besar dari rtabel (105 responden dengan tingkat signifikansi 0,05) sebesar 0,1927. (rhitung > 0,1927). Sedangkan Seluruh nilai signifikansi (sig. 2 tailed) lebih kecil dari 0,05. (Sig. <

0,05). Berdasarkan hasil diatas dapat kita katakan bahwa instrumen variabel Y dapat dinyatakan **Valid**.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur reliabel atau tidaknya kuesioner untuk variabel Pengaruh Sistem Pelayanan Kependudukan Klampid New Generation (X1), dan Peningkatan Pelayanan (Y). Pengujian reliabilitas. Diperoleh,

Tabel 5 Reliabilitas Instrumen Variabel X

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.885	16

Setelah melihat tabel diatas dapat dikatakan bahwa Intrumen variabel X dinyatakan **reliabel**, karena: Nilai Croanbach's Alpha sebesar 0,885 lebih besar dari 0,7. **(0,885 > 0,7)**.

Tabel 6 Reliabilitas Instrumen Variabel Y

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.894	14

Setelah melihat hasil tabel di atas dapat kita katakan bahwa Intrumen variabel X dinyatakan **reliabel**, karena: Nilai Croanbach's Alpha sebesar 0,894 lebih besar dari 0,7. **(0,894 > 0,7)**.

### 3. Analisis Data

Penelitian ini termasuk kategori penelitian korelasional karena bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan.

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas Data

N	105
Exact Sig. (2.tailed)	0.119
Point Probability	0

Jumlah sampel terbilang kecil, maka uji normalitas data dilakukan dengan pendekatan Exact P Values. Diperoleh kesimpulan bahwa data berdistribusi normal. Karena: Nilai Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0,119 lebih besar dari 0,05. **(0,119 > 0,05)**.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, **tanpa** mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau

*bullet.* Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang. Penggunaan sistem pelayanan kependudukan klampid new generation berpengaruh Terhadap Peningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. Hasil ini di buktikan oleh Kesimpulan tersebut dibuktikan dengan hasil Uji T yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Penggunaan sistem pelayanan kependudukan klampid new generation (X1) sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ) dan nilai thitung sebesar 13,720 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,98326. ( $13,720 > 1,98326$ ). Bisa kita simpulkan Penggunaan Kampilid ini dapat mempengaruhi Peningkatan Pelayanan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Andrianto, Nico. 2007. Good E-government :Transparancy dan akuntabilitas publik melalui e-government. Malang :Banyumedia Publising
- Gibson, James L. 1997. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Hiplunudin, Agus. 2017. Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama
- Kurniawan, Agung.2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Miles M. B., Huberman A. M., dan Saldana J. 2014. Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook.USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. Manajemen Perkantoran Efektif Efisien dan Profesional. Bandung: Alfabeta
- Purba, A. 2016. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

- Sedarmayanti. 2012. Good Governance “Kepemimpinan yang Baik” dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Mergel, Ines, et al. "Digital transformation of the German state." Public administration in Germany. Cham: Springer International Publishing, 2021. 331-355.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2016. Research methods for business: A skill-building approach (7th ed.). Chichester, UK: Wiley.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. 2016. How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59- 82.
- Sekaran, U. & Bougie, R. 2019. Research methods for business: A skill-building approach (8th ed.). Chichester, UK: Wiley
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Indonesia). Diakses tanggal 3 April 2023 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Permen PANRB No 19 tahun 2021 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Diakses tanggal 3 April 2023 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/170614/permen-pan-rb-no-19-tahun-2021>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Diakses tanggal 3 April 2023 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Diakses tanggal 3 April 2023 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses tanggal 3 April 2023 dari <https://perpus.menpan.go.id/>
- Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Diakses tanggal 3 April 2023 dari [https://jdih.surabaya.go.id/uploads/peraturan/perwali\\_810.pdf](https://jdih.surabaya.go.id/uploads/peraturan/perwali_810.pdf)
- Putri, Alvianty Diana, and Muhammad Roisul Basyar. "Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2.2 (2023): 694-701.

Harpy, Meyva, Muchtolifah Muchtolifah, and Fauzatul Laily Nisa. "The Klampid New Generation Application as a Support for the Quality of E-Government Based Public Services in the City of Surabaya." *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara* 14.2 (2022): 189-203.

Dewi, Bahij Berliana Kusuma. "OPTIMALISASI KUALITAS DALAM PELAYANAN KALIMASADA DENGAN APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KANTOR KELURAHAN PACARKEKELING

KOTA SURABAYA." *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469) 3.01 (2023): 146-150.

Fahrur Rozi, Rozi. *Program Klampid Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Bubutan Kota Surabaya*. Diss.

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022.

Hidayatulloh, Krisna Syarif, and Muhammad Roisul Basyar. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya." *ULIL*