



## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Sumurwelut, Surabaya Berbasis Teknologi

Lely Agustin<sup>1</sup>, M. Kendry Widiyanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: [lelyagustin051@gmail.com](mailto:lelyagustin051@gmail.com)

**Abstract.** *The quality of population administration services is one of the important roles in the population administration management process. Population administration service officers must provide excellent service to the community in order to provide welfare and ease the process of managing population administration. The purpose of this study is to see the extent of the quality of population administration services carried out by population administration service officers of the Kelurahan Sumurwelut office and also to see public satisfaction with the quality of population administration services based on Klampid New Generation (KNG) application technology carried out by Kelurahan Sumurwelut. The method used in this study is qualitative descriptive by obtaining data sources from interviews, observations, and documentation. The results of this study show that the quality of technology-based population administration services using the Klampid New Generation application carried out by Kelurahan Sumurwelut is very good. However, there are several factors that make the quality of population administration services hampered, namely when the occurrence of Klampid New Generation application servers that are error, unstable internet networks, and also people who do not understand the file requirements, and cannot take the time to come directly to the Kelurahan office to manage their files. This is not an obstacle to the decline in the quality of population administration services and public satisfaction with technology-based population administration services carried out by the Kelurahan Sumurwelut office.*

**Keywords:** *Service Quality, Population Administration, Community Satisfaction.*

**Abstrak.** Kualitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu peranan penting dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan. Petugas pelayanan administrasi kependudukan harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat guna memberikan kesejahteraan dan kemudahan proses kepengurusan administrasi kependudukannya. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh petugas pelayanan administrasi kependudukan kantor Kelurahan Sumurwelut dan juga untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan berbasis teknologi aplikasi *klampid new generation* (KNG) yang dilakukan oleh Kelurahan Sumurwelut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, ialah deskriptif kualitatif dengan mendapatkan sumber data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi dengan menggunakan aplikasi *klampid new generation* yang dilakukan oleh Kelurahan Sumurwelut sudah sangat baik. Akan tetapi ada beberapa faktor yang membuat kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhambat, yakni ketika terjadinya *server* aplikasi *klampid new generation* yang eror, jaringan internet yang tidak stabil, dan juga masyarakat yang kurang memahami berkas persyaratan, serta tidak bisa meluangkan waktunya untuk datang secara langsung ke kantor Kelurahan untuk melakukan kepengurusan berkasnya. Hal tersebut tidak menjadi hambatan menurunnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi yang dilakukan oleh kantor Kelurahan Sumurwelut.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kepuasan Masyarakat

### LATAR BELAKANG

Pemerintah sebagai tempat untuk pengaduan dan juga sarana penyedia layanan publik kepada Masyarakat sudah seharusnya menjadi tugasnya untuk berupaya memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Received April 30, 2024; Accepted Mei 13, 2024; Published Mei 31, 2024

\* Lely Agustin, [lelyagustin051@gmail.com](mailto:lelyagustin051@gmail.com)

Peranan penting pemerintah guna selalu menyediakan pelayanan publik bagi semua masyarakatnya tertuang dalam Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang tersebut menyebutkan “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan secara berkelompok maupun perorangan untuk diberikan kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan guna mencapai suatu tujuan. Dalam lingkup pemerintahan administrasi kependudukan salah satu dari pelayanan publik. Administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan menertibkan dan menata dokumen yang dimulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi dari administrasi kependudukan tersebut, serta hasil administrasi kependudukan yang akan digunakan untuk sektor yang lain.

Seiring berjalannya waktu kegiatan administrasi kependudukan dapat dikelola dan diselenggarakan oleh aparat pemerintah di daerah dengan lebih memperdulikan kebutuhan masyarakat di daerahnya. Pengelolaan dan juga urusan mengatur administrasi pemerintahan daerah ini perlu adanya inisiatif yang berdasarkan pada keinginan masyarakat di daerah masing-masing. Kegiatan administrasi publik ini perlu adanya memberikan perhatian kepada kebutuhan setiap pelanggannya. Kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azizah Sanapiah (2000: 15), yakni “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”.

Penilaian Masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah landasan sejauh mana kegiatan pelayanan publik termasuk administrasi kependudukan terlaksana dengan baik. Maka dari itu, pelayanan publik diberikan fokus secara maksimal terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, seperti tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, kualifikasi pejabat, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah

memiliki konsekuensi tersendiri untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Pencatatan sipil dan juga kependudukan merupakan salah satu bidang administrasi kependudukan yang berperan strategis dalam jenis pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik pada bidang tersebut mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta perkawinan, Akta Perceraian, pembuatan Akta baru untuk Akta yang rusak, dan lain-lain. Semua dokumen tersebut menjadi dokumen dasar yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melengkapi dokumen pribadinya. Dokumen tersebut banyak manfaat dan kegunaan bagi masyarakat untuk melakukan banyak kepengurusan hal-hal pribadi.

Kota Surabaya salah satu Kota besar yang menerapkan kegiatan pencatatan sipil maupun non-sipil dengan berbasis teknologi. Kegiatan pencatatan sipil bisa dilakukan oleh masyarakat Kota Surabaya dengan mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Kegiatan kepengurusan administrasi kependudukan warga dilakukan secara satu arah dengan menggunakan aplikasi yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan diberi nama *Klampid New Generation*. Selain itu, kegiatan kepengurusan administrasi kependudukan juga bisa dilakukan di Kantor Kelurahan masing-masing daerah di Kota Surabaya.

Kelurahan Sumurwelut merupakan salah satu Kantor Kelurahan dibawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Kegiatan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kelurahan Sumurwelut mencakup semua dokumen administrasi pencatatan sipil maupun non pencatatan sipil bagi warga Kelurahan tersebut. Warga yang melakukan permohonan hanya perlu datang menemui petugas pelayanan administrasi kependudukan dengan menyebutkan apa keperluan mereka dan cukup menyerahkan berkas-berkas yang menjadi syarat wajib kepengurusan administrasi kependudukan pencatatan sipil yang akan dilakukan oleh warga. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sumurwelut meliputi cetak ulang KTP rusak atau hilang maupun perubahan element KTP, pendaftaran Akta Kelahiran, Akta Kematian, akta pengesahan anak, akta perceraian, akta perkawinan, kutipan kedua akta atau cetak ulang akta, pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, pelaporan perceraian luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pembatalan perceraian, pembatalan perkawinan, Surat Keterangan Tinggal Sementara, cetak ulang Kartu Keluarga yang rusak atau hilang maupun perubahan biodata, pendaftaran KIA (Kartu Identitas Anak), Kawin Belum Tercatat, surat izin usaha, surat tanah, surat

penghasilan non-formal dan lain-lain yang tertera dalam aplikasi Klampid New Generation (KNG). Selain itu ada juga kepengurusan administrasi kependudukan non-pencatatan sipil yang tertera pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Kelurahan Sumurwelut dapat dilihat permasalahan awal yang menjadi hambatan utama kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sumurwelut, ialah jika terjadinya eror pada aplikasi Klampid *New Generation* secara menyeluruh dari pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, selain itu kendala lain dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kelurahan Sumurwelut disebabkan adanya staff pelayanan administrasi kependudukan yang bertugas terjun langsung ke lapangan kurang memahami penggunaan teknologi pada aplikasi Klampid New Generation (KNG) dikarenakan kurangnya pelatihan dan juga factor usia. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kelurahan Sumurwelut dengan berbasis teknologi serta untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kelurahan Sumurwelut yang berbasis teknologi tersebut.

## **KAJIAN TEORITIS**

Teori yang digunakan pada penelitian ini, yakni teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Berry, Zeithaml, Parasuraman, 1990. Berry, Zeithaml, Parasuraman, 1990 (dalam Wiwik Sulistiyowati, 2018), mengatakan kualitas layanan atau pelayanan adalah ketidak sesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen. Kualitas jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan apabila jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Teori yang dikemukakan oleh Berry, Zeithaml, Parasuraman, 1990 memiliki 5 dimensi utama yang telah disusun sesuai dengan tingkat relatif kepentingannya, diantaranya:

1. Reliabilitas (*Reliability*), yakni kemampuan untuk menyelesaikan dan menyampikan tugas dengan tepat sesuai dengan yang disepakati serta memberikan pelayanan secara akurat dari awal pertama tanpa melakukan kesalahan sedikitpun.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berhubungan dengan kemauan dan kemampuan staff penyedia pelayanan dalam membantu pelanggan dan menanggapi setiap pertanyaan maupun keinginan, serta menyampaikan kepada pengguna pelayanan atau pelanggan kepastian terselesaikannya apa yang telah diajukan.
3. Jaminan (*Assurance*), yakni memberikan tingkah laku dalam pelayanan yang terbaik, sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan oleh para pelanggan pengguna.

Jaminan juga berarti harus memberikan sikap yang sopan serta menguasai keterampilan dan pengetahuan, sehingga bisa menjawab dan mengatasi setiap hal yang diajukan dan diinginkan oleh pelanggan.

4. Empati (*Empathy*), yakni dapat memahami setiap permasalahan dan keadaan yang diajukan oleh pelanggan, melakukan tindakan demi kepentingan pelanggan atau pengguna layanan, serta memberikan waktu operasional yang sesuai kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan secara pribadi kepada pengguna layanan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), bukti fisik ini berhubungan pada daya tarik fasilitas, fisik dan pakaian yang dipakai karyawan, dan materialyan yang digunakan oleh perusahaan.

Adapun penelitian terdahulu yang memiliki hubungan terkait dengan penelitian ini. Pertama, penelitian oleh Syarif Hidayatulloh dan Ciske Mulyadi (2015). Hasil dari penelitiannya mengatakan bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan di Desa Candigatak dengan berbasis web dapat melayani setiap permohonan administrasi kependudukan warga dimanapun, kapanpun dengan menggunakan media apa saja asalkan terhubung dengan internet, serta bisa menampilkan surat-surat lalu yang sudah pernah diproses dan bisa untuk melakukan pindah keluar maupun pindah masuk kependudukan (mutasi). Kedua, penelitian oleh penelitian oleh Fauzi Tri Yuniko, dkk (2017). Hasilnya dengan menggunakan sistem Informasi *Website* Dinamis sebagai sarana media informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya maka penyampaian informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat akan berjalan secara efisien dan efektif, tidak akan lagi terbatas jam kerja. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Yayat Rukayat (2017). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kecamatan Pasirjambu dilihat mulai dari aspek kehandalan, fasilitas fisik, daya tanggap, empati, dan jaminan masih belum memenuhi standar fasilitas pelayanan yang memadai untuk diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi, masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai administrasi kependudukan Kecamatan Pasirjambu mengenai aspek reliability pegawai dalam menangani setiap keluhan dan permohonan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini, ialah deskriptif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini memberikan gambaran proses penelitian dengan hasil

berupa data-data deskriptif dalam bentuk pernyataan yang berasal dari narasumber dan pengenalan perilaku secara langsung dari narasumber mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kelurahan Sumurwelut. Menurut I Made Winartha (2006) metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Penelitian ini memiliki fokus untuk melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sumurwelut berbasis teknologi pada aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Ada beberapa teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Teknik pengamatan atau obeservasi secara langsung pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi yang dilakukan di Kelurahan Sumurwelut. Pada teknik ini melihat secara langsung kondisi fisik dan aktivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada para warga yang secara langsung datang ke kantor Kelurahan untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan mereka.
2. Teknik wawancara, yakni kegiatan memberikan pertanyaan kepada para warga yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan mereka dan juga kepada staff pelayanan administrasi kependudukan untuk menerima informasi lebih lanjut melalui kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh responden dan narasumber.
3. Teknik dokumentasi, yakni suatu kegiatan pengkajian serta pengumpulan petunjuk yang sudah didapat dari narasumber, sumber bahan bacaan yang sesuai dengan masalah penelitian yang dibahas, selain itu melakukan pencarian melalui media internet untuk topik terkait.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Faktor yang Mempengaruhi Pada Proses Kepengurusan Administrasi Kependudukan**

#### **a. Faktor Teknologi Aplikasi Klampid New Generation**

*Klampid New Generation* (KNG) adalah aplikasi yang saat ini dikembangkan dan digunakan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk upaya meningkatkan kemakmuran masyarakatnya lewat naiknya kepedulian warga terhadap dokumentasi administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Aplikasi ini memanfaatkan internet untuk memudahkan pelayanan dalam kepengurusan administrasi kependudukan setiap warga di Kota Surabaya. Diharapkan masyarakat tidak lagi kesusahan dalam melakukan

kepengurusan administrasi kependudukannya, karena hanya mengakses aplikasi *klampid new generation* melalui kantor Kelurahan maupun secara individu dirumah mereka.

Proses kepengurusan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi *klampid new generation* ini terbilang sangat mudah, yakni warga bisa datang ke kantor Kelurahan Sumurwelut dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai dengan adminduk yang akan mereka lakukan kepengurusannya. Setelah mereka berhasil melakukan pendaftaran hingga unggah berkas persyaratan mereka akan diberikan bukti pendaftaran yang nantinya akan bisa mereka gunakan untuk melacak status pendaftaran mereka dengan cara *scan* pada *barcode* yang tersedia. Setelah cetak berkas sudah selesai maka pihak kantor Kelurahan akan menghubungi warga yang terkait untuk memberikan berkas fisik administrasi kependudukannya beserta dengan *soft file* yang dikirim melalui nomor *whatsapp* Kelurahan Sumurwelut.

Kepengurusan berkas administrasi kependudukan melalui aplikasi *klampid new generation* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Kelurahan Sumurwelut. Jika aplikasi dan jaringan yang tersedia sangat lancar tidak terjadi kendala eror maupun yang lainnya, maka berkas administrasi kependudukan yang didaftarkan cepat selesai dalam waktu kurang dari 24 jam. Akan tetapi penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan tentunya tidak lepas dari kendala eror dan jaringan yang tidak tersedia. Jika terjadi kendala eror pada aplikasi *klampid new generation* maupun jaringan internet yang tidak stabil dapat mengakibatkan berkas yang didaftarkan akan tertunda proses penyelesaiannya atau bahkan tidak bisa didaftarkan sama sekali. akan tetapi para warga yang akan melakukan kepengurusan administrasi kependudukannya dapat memahami dengan baik jika terjadinya kendala jaringan internet maupun aplikasi *klampid new generation* yang eror, sehingga mereka bisa menunggu dirumah atau dengan melakukan aktivitas lain hingga aplikasinya bisa digunakan kembali dengan normal.

Adanya hambatan tersebut tidak membuat menurunnya atau terhambatnya kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Sumurwelut menjadi buruk. Karena dengan adanya *klampid new generation* ini memberikan kemudahan bagi setiap permohonan warga. Fitur pendaftaran yang terdapat pada aplikasi *klampid new generation* sangat beragam dan sudah memuat semua administrasi kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat Kota Surabaya mulai dari pendaftaran Akta Kelahiran hingga pindah datang keluar maupun dalam Kota. Masyarakat juga merasa sangat puas dengan adanya aplikasi

*klampid new generation* karena dapat memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

#### **b. Faktor Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang tersedia dengan lengkap dan dapat digunakan dengan baik sangat dibutuhkan untuk memberikan kenyamanan serta kelancaran pada proses pengurusan administrasi kependudukan. Adanya sarana dan prasarana yang layak dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada pengguna layanan dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukannya. Sebaliknya jika sarana dan prasarana yang dimiliki tidak memadai, maka menjadi hambatan bagi masyarakat maupun petugas pelayanan administrasi kependudukan dalam melakukan tugasnya membantu masyarakat.

Mesin e-kios dan komputer merupakan salah satu komponen penting dibutuhkan dalam sarana dan prasarana untuk pelayanan administrasi kependudukan. Tanpa adanya mesin e-kios dan juga komputer yang mendukung, akan menghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sumurwelut. Karena pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan menggunakan media teknologi, yakni aplikasi *klampid new generation*. Maka dari itu perlu adanya komputer dan mesin e-kios yang mendukung dari segi kecepatan dan juga kapasitas mesin.

Mesin e-kios adalah suatu mesin elektronik yang dirancang untuk bisa membantu memberikan pelayanan kepada para masyarakat untuk mengurus permohonan administrasi kependudukannya yang tersebar secara menyeluruh di kantor Kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Mesin ini selain bisa untuk mengakses media sosial dan internet, juga bisa digunakan untuk melakukan *scan* berkas untuk syarat-syarat permohonan dalam satu mesin. Tidak hanya itu mesin ini bisa digunakan untuk tanda tangan dan foto bukti diri oleh masyarakat yang melakukan permohonan, sehingga memberikan kemudahan lebih dibandingkan hanya menggunakan komputer.

Mesin e-kios dan juga komputer yang digunakan harus bisa merespon setiap permohonan warga untuk melakukan pelaporan administrasi kependudukannya. Mesin e-kios yang dimiliki oleh Kelurahan Sumurwelut masih berfungsi dengan baik, dengan terbukti bahwa mesin tersebut masih lancar untuk digunakan membuat permohonan warga, melakukan *scan* berkas-berkas yang dibawa oleh warga untuk sebagai syarat pendaftaran yang akan diunggah kepada data berkas permohonan di aplikasi *klampid new generation*. Sedangkan untuk komputer yang dimiliki oleh Kelurahan Sumurwelut

juga masih berfungsi dengan baik tanpa kendala lambat maupun eror ketika digunakan untuk mengolah berkas warga dan juga mengunduh bukti permohonan setiap warga.

Sehingga untuk sarana prasarana yang sangat dibutuhkan oleh Kelurahan Sumurwelut dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukannya tersedia dengan baik dan tidak terjadi hambatan. Hal tersebut dapat dibuktikan adanya mesin e-kios dan juga mesin komputer yang memberikan kemudahan bagi para petugas pelayanan dalam melayani warga yang akan membuat permohonan administrasi kependudukannya. Tidak hanya itu setiap warga yang melakukan permohonan administrasi kependudukannya tidak perlu melakukan antrian yang lama, dikarenakan kedua mesin tersebut tidak lambat dalam pemakaiannya.

### **c. Faktor Masyarakat**

Pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat tentunya tidak lepas dari peran masyarakatnya sendiri dalam bekerjasama dengan petugas pelayanan administrasi. Ketika masyarakat yang mengurus administrasi kependudukannya tidak bisa bekerjasama dengan baik kepada petugas pelayanan, seperti membawa berkas persyaratan yang diperlukan tepat waktu, maka akan menghambat terjadinya proses pendaftaran administrasi kependudukan. Mereka beranggapan bahwa pegawai pelayanan administrasi kependudukan tidak bekerja tepat waktu dan sering terlambat dalam menyelesaikan permohonan yang diajukan oleh warga. Padahal hal tersebut terjadi karena masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan kurang kesadaran dalam menyiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan.

Masyarakat sudah diberikan pemahaman mengenai apa saja persyaratan yang diperlukan dalam mengurus masing-masing data kependudukan mereka. Akan tetapi masih banyak dari mereka yang belum memahaminya. Selain itu, banyak dari mereka yang tidak bisa meluangkan waktunya untuk datang langsung ke kantor Kelurahan untuk melakukan pengurusan berkasnya dengan alasan kesibukan pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan. Sehingga mereka lebih sering menyuruh orang lain untuk menguruskan berkas administrasi kependudukan mereka yang mengakibatkan persyaratan kurang lengkap maupun tidak adanya berkas persyaratan yang dibawa.

Selain itu banyak dari mereka juga yang langsung mengirimkan berkas persyaratan kepengurusan administrasi kependudukan melalui nomor *whatsapp* kantor Kelurahan dan tidak mau datang langsung ke kantor. Hal tersebut mengakibatkan berkas administrasi kependudukan tidak bisa ditindaklanjuti kepengurusannya. Hal tersebut terjadi dalam aplikasi *klampid new generation* mewajibkan pemohon maupun keluarga

yang masih dalam satu Kartu Keluarga untuk datang langsung melakukan kepengurusan administrasi kependudukannya, karena terdapat foto dan tanda tangan pelapor dalam aplikasi tersebut. Banyak dari mereka yang sudah datang namun tidak melengkapi data persyaratan hingga lebih dari 2 minggu, yang mengakibatkan file pendaftaran di aplikasi *klampid new generation* otomatis menghilang.

Sehingga masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Karena dengan mereka tidak menyempatkan datang langsung ke kantor Kelurahan akan membuat berkas administrasi kependudukan yang mereka urus menjadi terhambat. Padahal dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Sumurwelut yang dibawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya paling lama hanya sekitar 2 hari jika terjadi kendala sistem eror. Jika tidak terjadi kendala dalam masa waktu setengah hari sudah selesai tercetak sesuai dengan data mereka.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi dengan menggunakan aplikasi *klampid new generation* ini memberikan kemudahan bagi setiap warga di Kelurahan Sumurwelut dalam melakukan pelayanan adminduknya. Warga bisa datang langsung ke kantor Kelurahan hanya dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan dan tidak perlu menunggu lama untuk proses pendaftarannya. Semua fitur di aplikasi *klampid new generation* sudah memuat semua data pendaftaran administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh warga mulai dari akta kelahiran, akta kematian, hingga pindah datang dalam kota maupun luar kota. Warga bisa melakukan pengecekan status pendaftaran adminduk mereka melalui bukti permohonan yang dibagikan oleh petugas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Sumurwelut juga memuaskan bagi warga, karena setiap ada warga yang datang langsung diberikan solusi serta penanganan mengenai apa yang mereka butuhkan. Meskipun terkadang ada beberapa kendala aplikasi *klampid new generation* yang eror maupun jaringan yang sedang eror tidak membuat warga merasa pelayanan yang dibutuhkan tidak berkualitas. Karena para petugas selalu memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh mereka.

Saran yang dapat penulis bagikan, ialah perlu adanya sosialisasi dan papan informasi yang lebih jelas dan besar mengenai berkas persyaratan yang dibutuhkan oleh

masing-masing administrasi kependudukan yang akan dilakukan olehh warga. Karena masih banyaknya warga yang belum memahami berkas persyaratan, sehingga menghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukannya. Selain itu perlu adanya sosialisasi bahwa warga wajib meluangkan waktunya untuk datang sendiri ke kantor Kelurahan ketika ingin melakukan kepengurusan administrasi kependudukannya, atau diwakilkan oleh keluarga yang masih dalam satu Kartu keluarga bukan orang lain. Karena itu merupakan salah satu syarat pendaftaran pada aplikasi *klampid new generation*.

## DAFTAR REFERENSI

- Diana Putri, A., & Roisul Basyar, M. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).
- Hidayatulloh, S., & Mulyadi, C. (2015). SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA CANDIGATAK BERBASIS WEB. *Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web Jurnal IT CIDA*, 1(1), 42.
- Lindawati, S., & Hendri, M. (2016). *PENGGUNAAN METODE DESKRIPTIF KUALITATIF UNTUK ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KEPARIWISATAAN KOTA SIBOLGA PROVINSI SUMATERA UTARA*.
- Masruro, S. (2019). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*.
- M. Daimul Abror, L. H. (2021). *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KEPADA MASYARAKAT PEMBUAT AKTE KELAHIRAN DI UPT DISPENDUKCAPIL KECAMATAN PURWOSARI*.
- Tri yuniko, F., & Kasma Putra, F. (2017). *PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI WEB PROGRAMING UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*.
- Wiwik Sulistyowati, ST. , M. T. (2018). *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN : TEORI DAN APLIKASINYA*.
- Yayat rukayat. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU*.