

## IMPLEMENTASI APLIKASI KLAMPID SEBAGAI INOVASI DISRUPTIF PELAYANAN PUBLIK KOTA SURABAYA

Oleh

Satriyo Cahyo Utomo

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail : [satriyocahyo.utomo28@gmail.com](mailto:satriyocahyo.utomo28@gmail.com)

### Abstrak

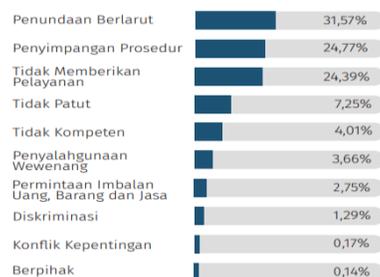
Penerapan E-government bagi birokrasi pemerintah merupakan harapan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu untuk menciptakan pelayanan publik berbasis teknologi, Kabupaten Sidoarjo menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Klampid. Munculnya aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai surat menyurat. Akan tetapi terdapat permasalahan terhadap pelaksanaan aplikasi Klampid. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi aplikasi Klampid dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi aplikasi Klampid. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, Aplikasi Klampid**

### PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih terdapat permasalahan sehingga dapat menciptakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Masalah tersebut seperti penundaan berlarut, penyimpangan terhadap prosedur, diskriminasi, konflik kepentingan, penyalahgunaan wewenang

Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Jumlah laporan /pengaduan tersebut sebanyak 7.204 Laporan. Laporan tersebut meliputi 6.522 Laporan reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (Saragih, 2021). Berikut merupakan persentase laporan masyarakat berdasarkan dugaan mal-administrasi :



Sumber : Ombudsman

Berdasarkan persentase diatas, urutan pertama dalam dugaan adanya mal-administrasi saat proses pelayanan publik yaitu penundaan berlarut dengan persentase sebesar 31,57%. Perilaku penundaan berlarut jika terus menerus dilakukan pada penyelenggaraan pelayanan publik maka akan menyebabkan kerugian bagi masyarakat pengguna layanan

Pada masa pandemi, pemerintah pusat maupun daerah harus tetap memberikan pelayanan publik secara maksimal. Di era Covid-19 ini pemerintah dituntut untuk memanfaatkan sebuah teknologi. Keterbatasan ruang gerak bukan menjadi suatu hambatan bagi pemerintah untuk tidak memberikan suatu pelayanan publik yang maksimal. Pelayanan publik dapat dilakukan dengan memberikan layanan secara elektronik. Melihat pada konsep New Public Service (NPS), pelayanan publik diberikan dengan seiring perubahan zaman dengan tetap kepentingan publik menjadi prioritas utamanya. Dengan adanya perubahan kondisi maka, pemerintah harus dapat menjawab tantangan perubahan ini dengan selalu memberikan pelayanan publik yang merata, maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan.

Permasalahan yang sering terjadi di pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan yang diberikan masih bersifat manual sehingga masyarakat mau tidak mau harus datang ke desa/kelurahan/kecamatan/kabupaten untuk mengantri. Pelayanan administrasi yang masih bersifat manual akan memakan waktu yang cukup lama.

Dalam menjawab tantangan pada masa pandemi dan permasalahan yang ada, Pemerintah Kota Surabaya khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menerapkan layanan berbasis elektronik yang dimana dinamakan aplikasi KLAMPID. Aplikasi Klampid adalah website pelayanan administrasi kependudukan Kota Surabaya untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online. Didalam Aplikasi Klampid terdapat layanan yang diberikan meliputi permohonan akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, pemutakhiran biodata, pemutakhiran gelar, pemutakhiran bisota keluarga, pemutakhiran gelas keluarga, pindah keluar WNI, pecah kartu keluarga, cetak kartu keluarga. Website ini dibuat juga untuk menindak lanjuti SE Walikota Surabaya No. 360/3324/436.8.4/2020 perihal peningkatan kewaspadaan terhadap corona virus disease 19 (Covid-19) di Surabaya. Pembuatan aplikasi ini merupakan wujud inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya dan mendorong agar tidak terjadinya masalah mal-administrasi pelayanan publik dan menangkis pelayanan yang terkesan lambat dan berbelit-belit. Aplikasi ini merupakan wujud konkret pada implementasi optimalisasi pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai Implementasi Aplikasi Klampid Sebagai Inovasi Disruptif Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Yang dimana fokus pada pembahasan yaitu bagaimana penerapan aplikasi ini dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan faktor apa saja yang dapat

mempengaruhi aplikasi ini berjalan dengan maksimal.

## **METODE PENELITIAN**

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang penjelasan berdasarkan data penelitian dalam bentuk teks, dimana data tersebut diinterpretasikan dengan tepat dan sistematis untuk mendapatkan kephahaman yang mendalam mengenai fenomena atau topik yang diteliti (Wibowo, 2011). Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menyampaikan suatu pemecahan masalah yang ada pada sekarang berdasarkan data-data. Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode studi kepustakaan, baik dengan cara membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian (ZED, 2004). Dari metode tersebut, maka penulis berusaha mengumpulkan berbagai dokumen-dokumen, jurnal atau laporan yang memiliki informasi konkret terkait topik yang diangkat dalam penelitian ini.

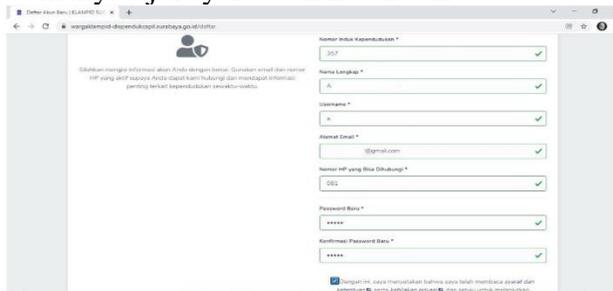
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada dasarnya aplikasi Klampid sudah diresmikan pada tahun 2014. Yang dimana pada waktu itu dinamakan e-Lampid. Inovasi pelayanan e-Lampid pada awal pelaksanaannya ditahun 2015 terdapat 4 (empat) pilihan layanan yang diberikan, yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar secara online. Namun seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2016 e-Lampid mengalami pengembangan, yang pada awalnya hanya terdapat 4 (empat) layanan, kini berkembang dengan ditambahkan pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian bagi nonmuslim secara online. Sehingga kini terdapat 6 (enam) pilihan layanan, yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah masuk, pindah keluar, akta perkawinan dan akta perceraian.

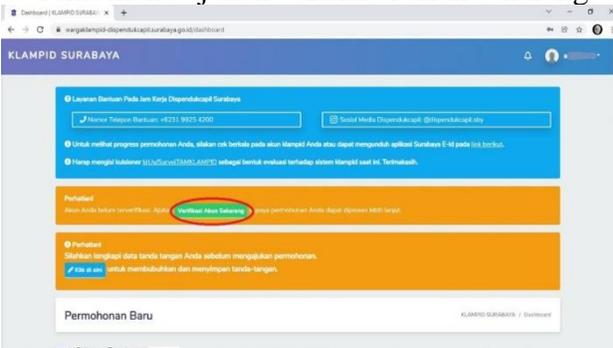
Terciptanya aplikasi Klampid dengan tujuan agar masyarakat yang tidak bisa datang

keluarahan dapat mengurus pengajuan dokumen secara mandiri atau online di Website Klampid. Berikut cara membuat akun Klampid:

1. Masuk ke website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>
2. Pilih menu daftar
3. Isikan NIK, nama lengkap, username, dan data pendukung lainnya yang diminta
4. Isikan username dan password, nomor handphone dan email yang dapat dihubungi
5. Centang tanda persetujuan telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan



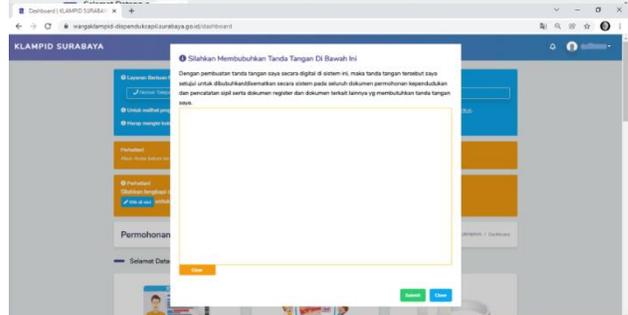
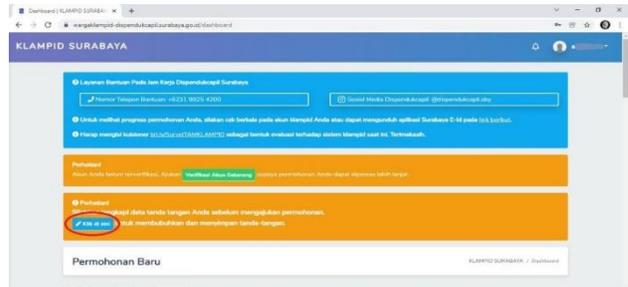
6. Klik saya bukan robot dan daftar.
7. Pemohon akan kembali ke halaman login, isi username dan password yang telah dibuat, kemudian klik saya bukan robot dan klik login.
8. Pilih menu ajukan verifikasi akun sekarang.



9. Upload foto KTP pemohon pada kolom yang telah disediakan.



10. Lengkapi data dengan tanda tangan anda (klik di sini) lalu isikan tanda tangan pada kolom tanda tangan yang telah disediakan kemudian klik submit.



11. Proses verifikasi akan dilakukan dalam waktu 1x24 jam
12. Setelah diverifikasi login kembali dengan username dan password yang telah dibuat.

Terdapat 4 (empat) faktor penentu dalam keberhasilan pelaksanaan Aplikasi Klampid. Faktor tersebut antara lain :

**1. Organisasi.**

Faktor organisasi sangat berpengaruh dalam berhasilnya suatu electronic government yang meliputi beberapa ketentuan di dalamnya sebagai berikut:

a) Kepemimpinan

Salah satu factor keberhasilan dalam suatu program dalam organisasi yaitu di pengaruhi oleh pemimpin. Pemimpin melaksanakan tugasnya dan bertanggungjawab dalam mencapai tujuan organisasi yang telah dibuat di awal program. Tugas pemimpin yaitu memberikan dorongan dan arahan kepada para pegawai agar memberikan pelayanan yang baik dan mudah di pahami oleh masyarakat. Selain itu adanya kerjasama yang baik dalam organisasi perlu di terapkan hal ini agar tujuan di awal dapat bejalan dengan lancar.

**b) Kebijakan IT**

Keberhasilan dalam penerapan electronic government juga di pengaruhi oleh kebijakan IT. Kebijakan IT merupakan aturan yang dibuat dan digunakan untuk pengguna user dalam penggunaan fasilitas layanan teknologi informasi terhadap penerapan electronic government. Adanya kebijakan IT dalam penerapan electronic government dalam pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang dibuat.

**2. Proses**

Keberhasilan faktor proses dalam penerapan Klampid di pengaruhi oleh beberapa ketentuan yaitu:

**a) Standard Operasional Prosedur ( SOP )**

Dalam penerapan electronic government juga di dukung oleh faktor Standard Operasional Prosedur ( SOP ). Penerapan SOP dalam suatu program yaitu memperjelas tata cara pelaksanaan dan tanggung jawab para pegawai dalam pelaksanaan suatu program tersebut. Dalam pelaksanaan aplikasi Klampid, Standard Operasional Prosedur (SOP) digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi ini.

**b) Komunikasi dan koordinasi**

Komunikasi dan koordinasi sangat penting di lakukan dalam suatu organisasi agar pelaksanaan suatu program dapat berjalan lancar. Dalam komunikasi dan koordinasi terdapat 2 macam yaitu internal dan eksternal. Dalam pelaksanaan Klampid komunikasi dan koordinasi internal dilakukan oleh pemimpin dan para pegawai. Dalam pelaksanaan external yaitu pegawai kepada masyarakat.

**c) Manajemen proyek TIK**

Keberhasilan electronic government juga di didukung oleh manajemen proyek TIK yang di dalamnya mengacu pada proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam proses menjalankan suatu program yaitu dalam pelaksanaan Klampid. Perlu adanya manajemen sebagai langkah-langkah strategis dalam menerapkan sebuah inovasi agar tujuan yang telah ditetapkan terwujud.

**3. Human atau Sumber Daya Manusia**

Salah satu faktor paling penting dalam keberhasilan electronic government yaitu human merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang di dalamnya meliputi :

**a) Komitmen**

Komitmen merupakan peran penting dalam pelaksanaan program disuatu organisasi. Adanya komitmen yang baik antar pegawai dalam suatu organisasi memudahkan pelaksanaan program berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam pelaksanaan aplikasi Klampid di perlukan komitmen yang kuat antara pemimpin dengan pegawai. Seperti halnya salah satu contoh yaitu jika terdapat kendala dalam pelaksanaan, pemimpin dan juga para pegawai mencari tahu akar dari kendala tersebut kemudian mencari solusi yang tepat agar kendala tersebut segera teratasi. Komitmen yang dimiliki oleh pemimpin dan para pegawai ini untuk memberikan pelayanan yangterbaik kepada masyarakat atas di laksanakan nya aplikasi Klampid.

**b) Kompetensi**

Kemampuan dan keterampilan sangat di perlukan oleh para pegawai dalam suatu organisasi dalam menjalankan program. Keberhasilan suatu electronic government tidak terlepas dari kompeten para pegawai. Agar para pegawai memiliki kemampuan dan ketarampilan yang baik maka perlu diadakannya sebuah pengarahan dan juga pelatihan. Sebelum pelaksanaan, diberikan pelatihan teknis terkait pengoperasian aplikasi Klampid oleh Pemerintah Kota Surabaya. Pelatihan teknis di lakukan agar para pegawai dapat menjalankan tugas dengan tepat dan dapat memebrikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

**c) Manajemen Unit**

Faktor pendukung dalam penerapan electronic government yaitu manajemen unit. Adanya manajemen unit ini dalam penerapan program agar para pegawai bekerja sesuai tugas dan tanggungjawab. Di dalam pelaksanaan aplikasi Klampid perlu adanya pembagian tugas yang jelas kepada para pegawai, agar pemberian



Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya:  
Skripsi Universitas Airlangga.

- [3] Saragih, A. (2021). Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2020. Mengawal Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19.
- [4] Wibowo, W. (2011). Cara Cerdas Menulis. Penerbit Buku Kompas.
- [5] ZED, M. (2004). Metode Penelitian Kepustakaan. Yayasan Obor Indonesia.