

# **PROGRAM KLAMPID SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA MASA PANDEMI COVID – 19 DI KECAMATAN BUBUTAN KOTA SURABAYA**

**Fahrur Rozi**

**Drs. Supri Hartono, Ms.**

**Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,M.AP**

Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik

Universita 17 Agustus 1945

Surabaya

Email:

fahrurrozimajumapan@gmail.com

Abstrak. Surabaya merupakan pelopor *e-government* dan sudah menciptakan ratusan aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus sebagai perwujudan *good governance*. Salah satu inovasi aplikasi layanan publik yang dibuat merupakan program pemerintah yang berkaitan dengan elektronik lahir, mati, pindah, dan datang atau biasa yang disingkat e-lampid. Awal pelaksanaan kegiatan e-Lampid akan dilaksanakan mulai tahun 2015 yang dulunya dinamakan e-Lampid karena ada 4 pelayanan prima dan telah disediakan, yakni pelayanan surat pindah datang, akta kelahiran, surat pindah masuk, serta akta kematian yang dilakukan dengan melalui kegiatan daring. Tujuan adanya Program Klampid untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan *adminduk* secara daring. Untuk hasil dari penelitian tersebut, Pemerintah Kecamatan Bubutan memberikan pelayanan dengan sangat baik karena mampu melaksanakan standar pelayanan klampid bagi masyarakat di masa pandemi.

**Kata Kunci :** Inovasi, Program Klampid, Pelayanan Prima

Abstract. Surabaya is a pioneer of *e-government* and has created hundreds of applications to improve public services as well as the embodiment of *good governance*. One of the public service application innovations made is a government program related to electronic birth, death, moving, and coming or commonly abbreviated as e-lampid. The initial implementation of e-Lampid activities will be carried out starting in 2015 which was formerly called e-Lampid because there are 4 excellent services and have been provided, namely services for moving letters, birth certificates, transfer letters, and death certificates which are carried out through online activities. The purpose of the Klampid Program is to make it easier for the community to perform online administrative services. For the results of the study, the Bubutan District Government provided excellent service because it was able to implement CLAMPID service standards for the community during the pandemic.  
Keyword : Innovation, Klampid Program, Excellent Service

## PENDAHULUAN

Surabaya merupakan pelopor *e-government* dan sudah menciptakan ratusan aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus sebagai perwujudan *good governance*. Salah satu inovasi aplikasi layanan publik yang dibuat merupakan program pemerintah yang berkaitan dengan elektronik lahir, mati, pindah, dan datang atau biasa yang disingkat e-lampid. Penggunaan situs online pemerintah ini biasa disebut sebagai bentuk pelaksanaan pemerintah yang berbasis ICT ( *Information Communication and Technology* ), dengan tujuan memberikan efisiensi dalam hal penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan administrasi.

Awal pelaksanaan kegiatan e-Lampid akan dilaksanakan mulai tahun 2015 yang dulunya dinamakan e-Lampid karena ada 4 pelayanan prima dan telah disediakan, yakni pelayanan surat pindah datang, akta kelahiran, surat pindah masuk, serta akta kematian yang dilakukan dengan melalui kegiatan daring. Pelayanan telah mengalami perubahan dalam perkembangannya yang sebelumnya hanya memiliki 4 pelayanan pada tahun 2016, dikarenakan seiring berjalannya perkembangan teknologi Dispendukcapil melakukan perubahan menjadi 6 layanan yaitu, akta perceraian, akta pernikahan, akta kelahiran, surat pindah datang, akta kematian, serta surat pindah masuk sehingga dirubah menjadi Klampid.

Kegiatan Klampid ini adalah sebuah gagasan dari upaya perlakuan Dispenduk sebagai Instansi Pemerintah Surabaya yang berdasar sebagaimana diatur melalui Nomor 5 Tahun 2013 PERWALI Surabaya Terkait Bagaimana Pemerintah Daerah Berupaya Dalam Menyelenggarakan Kebijakan Melalui Petunjuk Pemanfaatan Komunikasi dan Teknologi Informasi. Melalui adanya kegiatan Klampid di Kantor Kecamatan atau Kantor Kelurahan di semua Kota Surabaya masyarakat mampu menggunakan layanan untuk memproses surat administrasi kependudukan dengan lebih cepat dan sederhana, dalam artian proses yang sangat mudah tersebut tidak harus membebani warga dengan melakukan antrian panjang. Karena hal tersebut masyarakat dalam menggunakan layanan tidak harus secara langsung pergi untuk menunggu giliran di loket petugas yang memberikan layanan di Kantor Kecamatan Bubutan melainkan hanya mengurus secara online.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan individu atau kelompok serta instansi dimana secara langsung maupun tidak guna mencapai suatu tujuan. Pemenuhan sebuah jasa yang diharapkan oleh masyarakat di semua aspek dapat diartikan sebagai pelayanan. Salah satu fungsi dan tugasnya administrasi negara ialah melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Thoha berpendapat dalam pelayanan publik (Anggara, 2016) menyebutkan apabila proses layanan masyarakat ialah sebuah tindakan yang dilaksanakan sebagian individu/ beberapa golongan/ juga sebagian instansi guna membantu dalam memperoleh kemudahan sebagai bentuk pertolongan dan juga upaya mendapatkan tujuan yang ditentukan dalam masyarakat.

*Excellent service* yang biasa diartikan sebagai pemberian layanan yang cukup layak maupun dikatakan sebagai yang terlayak merupakan sebuah bentuk dari penerjemahan pelayanan prima. Dikatakan cukup bagus maupun terlayak, sebab selaras juga melalui ketetapan pemberian layanan yang diwajibkan atau yang dinamakan di instansi pemerintahan yaitu pemberian akan suatu layanan dan memuaskan masyarakat. Atep Adya Brata dalam pendapatnya (Shakespeare, 2014) guna menjembatani kesulitan yang didapatkan dalam upaya mewujudkan keinginan dan pemenuhan akan kebutuhan, dibutuhkan perhatian lebih terhadap pengguna dan pemberi layanan melalui pelayanan prima. Pelayanan prima seperti yang telah dijelaskan oleh Atep Adya Brata, berusaha dibagi dalam enam faktor seperti hal berikut (Shakespeare, 2014a), 1. Kemampuan, 2. Sikap, 3. Penampilan, 4. Perhatian, 5. Tindakan, 6. Pertanggungjawaban.

Gagasan dalam aspek proses layanan public dapat dikatakan sebagai solusi baru dari teknologi dalam hal pelayanan atau kreatifitas yang muncul melalui ide dalam teknologi. Hal tersebut muncul melalui pembaharuan dari yang telah tersedia maupun sebuah bentuk sederhana dari aspek aturan melalui terobosan yang diciptakan, susunan instansi pelayanan, prosedur, metode serta pendekatan yang dilakukan harus mendapatkan hasil yang cukup bagus dalam aspek kualitas dan juga kuantitas pemberian layanan. Inovasi erat kaitannya bila dihubungkan informasi juga teknologi, terlebih dalam upaya peningkatan transparansi, internet mempunyai tempatnya sendiri dalam peran pentingnya. Richard Heeks dalam LAN (Ii et al., 2011) mengkategorikan manfaat dari adanya

bentuk komunikasi serta teknologi informasi melalui dua kategori, seperti: a. tingkatan dari proses yang menimbulkan manfaat, b. efisiensi waktu, c. mengurangi keterbatasan, d. keputusan yang dilakukan dengan lebih baik lagi.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan dilaksanakan dengan memakai sifat penelitian kualitatif oleh peneliti dengan cara metode pendekatan deskriptif. penelitian kualitatif menurut (J. Moleong, 2014 ) penelitian kualitatif ditujukan guna mampu mengerti peristiwa yang dirasakan oleh informan, baik misalnya tindakan, persepsi, motivasi, perilaku, dsb. Berdasarkan perkataan penelitian dapat disimpulkan apabila tujuan dari sebagian metode penelitian dilakukan sebagai upaya memperoleh pengertian lebih terkait realita lewat cara pikir deskriptif atau yang biasa disebut sebagai metode kualitatif..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan kali ini, peneliti menggunakan teori Atep Adya Brata ( (Shakespeare, 2014) yakni tentang Pemberian Layanan Terpadu lewat beberapa indikator : kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, pertanggungjawaban dalam pelayanan prima.

### a. Kemampuan petugas dalam Pelayanan Klampid

Pelayanan prima diberlakukan cukup bagus bagi petugas selaras dan sejalannya kemampuan yang cukup konsisten dan tanggap. Kegiatan pengurusan klampid yang dipersulit dengan adanya masa pandemic tidak membuat petugas kemudian kewalahan dalam menjalankan tugasnya. Seperti yang dijelaskan oleh Atep Adya Brata melalui indikator *Ability* (kemampuan) apabila sebuah keterampilan tertentu yang konkrit dibutuhkan guna membantu peningkatan kegiatan layanan prima, seperti misalnya hal yang berkaitan dengan pemahaman akan suatu kemampuan terkait keahlian atau bidang yang ditekuni. Kemampuan petugas terbukti diberikan dengan sangat baik karena mampu melaksanakan standar pelayanan klampid bagi masyarakat dimasa pandemic. Tuntutan perubahan yang terjadi di tengah kondisi masyarakat mengharuskan petugas bukan hanya mahir dalam menjalankan computer tetapi juga memiliki kemampuan dalam mengelola segala macam persyaratan yang dibutuhkan terkait dengan klampid.

### b. Sikap Petugas Dalam Pelayanan Klampid

Berkaitan dengan teori yang diberikan

oleh Atep Adya Brata tentang *indicator* sikap, peneliti membagi sikap yang ditunjukkan oleh petugas melalui dua poin. Bagaimana sikap petugas terhadap program klampid dan bagaimana menyikapi di tengah masa pandemi, serta bagaimana sikap tanggap yang ditunjukkan petugas dalam menghadapi masyarakat. Dari data yang diperoleh melalui hasil penelitian, petugas selalu memberikan sikap terbaik dengan melakukan evaluasi tiap tahun terlebih untuk kesiapan mereka dalam menghadapi situasi pandemi. Profesionalitas, sopan santun, dan ramah tamah merupakan suatu sikap yang berusaha diberikan agar masyarakat selain merasa terlayani dengan puas, juga merasa cukup nyaman dengan layanan yang telah diberikan. Sikap petugas yang cukup tanggap juga diperlihatkan dengan tindakan yang cukup responsive apabila ada masyarakat yang mengalami kesusahan maupun memiliki beberapa masalah dalam proses pengurusan klampid. Pelayanan melalui online seperti e-klampid tidak menjadikan halangan bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal selayaknya ketika masih offline atau tatap muka.

### c. Penampilan Petugas Dalam Melayani

Melalui teori Atep Adya Brata terkait indikator *appearance* apabila petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, baik secara fisik dan non fisik diwajibkan untuk bisa memperlihatkan sebuah kepercayaan diri serta kredibilitas organisasi pelayanan publik. Dari data yang diperoleh melalui hasil penelitian, masyarakat mengaku mereka sama sekali tidak mengetahui bagaimana penampilan para petugas yang sedang bekerja karena kondisi masyarakat yang memang diharuskan untuk melakukan berbagai kegiatan termasuk dalam membutuhkan layanan klampid. Proses kepengurusan klampid yang dijalankan secara online menjadikan masyarakat tidak mengerti tentang petugas baik dalam berpakaian maupun berinteraksi melalui tatap muka secara langsung.

### d. Perhatian Petugas Terhadap Pengguna Pelayanan

Melalui teori Atep Adya Brata tentang indikator *attention* apabila petugas pelayanan publik dapat menunjukkan rasa

kepedulian kepada pengguna pelayanan baik yang berhubungan dengan perhatian akan kebutuhan juga keinginan pengguna layanan serta memahami atas saran dan kritiknya. Dari data yang diperoleh melalui hasil penelitian, diakui apabila perhatian petugas cukup membuat masyarakat puas karena segala macam keluhan dan juga permasalahan yang ada mampu diselesaikan oleh petugas melalui situs pengaduan yang telah disediakan.

#### e. Tindakan Petugas Dalam Program Klampid

Melalui teori Atep Adya Brata terkait dengan indikator *action* apabila kegiatan yang nyata harus diberikan kepada pengguna pelayanan prima pada masyarakat. Artinya petugas dapat melaksanakan tugasnya serta selalu tanggap ketika melakukan pelayanan secara langsung apabila saat dibutuhkan agar segala tugas yang dilaksanakan mampu berjalan dengan baik guna mencapai pelayanan yang prima. Tindakan petugas terkait sosialisasi e-klampid. Petugas melakukan sosialisasi tidak hanya melalui misalnya televisi dan koran sebagaimana yang merupakan bentuk dari media massa, tetapi juga sosialisasi dilakukan melalui berbagai macam media social yang dapat diakses masyarakat melalui ponsel mereka. Berbagai keluhan yang masuk kepada pihak kecamatan juga mampu diselesaikan dengan baik dan cukup cepat.

#### f. Pertanggungjawaban Petugas Bagi Pengguna Layanan Klampid

Dalam teorinya Atep Adya Brata terkait indikator *accountability* dijelaskan jika sikap keberpihakan kepada pengguna layanan sebagai bentuk kepedulian guna menghindari berbagai kerugian atau ketidakpuasan pengguna layanan. Kondisi seperti ini membuat petugas mampu melakukan kewajibannya sesuai waktu dan cukup baik agar tumbuh rasa kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan serta menghindari rasa ketidakpuasan dalam warga yang dapat menjadikan pemberian layanan itu tidak berjalan secara optimal. Sejalan dengan anggapan masyarakat yang berpendapat jika petugas selalu memberikan pelayanan maksimal baik secara pelayanan offline maupun online. Seperti data yang telah

diperoleh melalui hasil penelitian, sebagian upaya pertanggung jawaban yang dilakukan oleh petugas yaitu terkait salah satunya masa pengerjaan dokumen surat pindah datang, mati, akta kelahiran, kawin, dll dikerjakan tidak sampai 7 hari kerja saat permohonan dokumen diajukan. Selain itu dengan gagasan yang dibentuk dan tercipta oleh Dispenduk sebagai Instansi Pemerintah yakni layanan online klampid yang mempermudah masyarakat pengguna layanan merupakan bentuk tanggung-jawab pemerintah untuk memberikan layanan yang terbaik.

### SIMPULAN

Melalui data yang diperoleh dari hasil penelitian mampu ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Program Klampid di Kantor Kecamatan Bubutan telah terlaksana dengan baik. Inovasi layanan *online* Klampid dapat dijadikan sebagai sebuah bentuk layanan yang dapat memudahkan masyarakat guna mengurus surat kawin, lahir, mati, pindah datang. Masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke tempat layanan namun dapat di akses melalui Website yang telah disediakan oleh pihak Kecamatan Bubutan. Selain itu petugas yang melayani masyarakat memiliki kemampuan yang cukup mumpuni sehingga pengguna layanan program klampid merasa nyaman. Sikap yang dimiliki oleh petugas layanan cukup profesional dengan ramah, santun, dan sopan ketika berkomunikasi dengan pengguna layanan. Permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan dapat diadukan melalui fitur yang telah disediakan di website sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap pengguna layanan. Selain layanan online terdapat pelayanan secara offline yang dapat diakses secara langsung bagi pengguna layanan yang belum mengerti tentang teknologi. Dalam pertanggung jawaban terhadap tugas yang diemban petugas, petugas mampu merespon dengan cepat surat permohonan yang diajukan. Kelebihan pengguna layanan program klampid dalam melakukan penelitian pihak kecamatan maupun dispendukcapil sebagai informan utama sangat kooperatif dalam memberikan data untuk bahan penelitian. Kelebihan dalam hal akademik, aktifnya dosen pembimbing dalam memberikan arahan sehingga penelitian yang dilakukan dapat berkembang lebih layak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara* (CV PUSTAKA SETIA (ed.); Cetakan ke 2).
- Hughes, R. (2008). Konsep Pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- Ii, B. A. B., Teori, A. D., & Bermakna, B. (2011). *Kajian Teori*. 9–64.
- PERMENPANRB NOMOR 30 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK. (2014). PERMENPANRB NOMOR 30 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 110, Issue 9, pp. 1689–1699).
- PERWALI KOTA SURABAYA NOMOR 5 TAHUN 2013 TENTANG PEDOMAN PEMANFAAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH. (2013). PERWALI KOTA SURABAYA NOMOR 5 TAHUN 2013 TENTANG PEDOMAN PEMANFAAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH. In *Journal Tunas Bangsa* (Vol. 2008, pp. 185–197).
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* (pp. 1–77).
- Tohirin. (2013). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

## Hasil Internet

- Surabaya, P. K. (2015). *No Title*. 10 September. <https://www.surabaya.go.id/id/page/0/8119/kecamatan-bubutan> ( diakses pada tanggal 05 desember 2021 )
- Surabaya, P. K. (2022). *No Title*. <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/tentang-kami> ( diakses pada tanggal 05 desember 2021 )

