

# PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-KLAMPID DALAM MEWUJUDKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS GOOD GOVERNANCE DI KOTA SURABAYA

*by* Moch Aldi Pratama S 1111800078

---

**Submission date:** 14-Nov-2022 04:21PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1953486455

**File name:** n\_Jurnal\_Moch\_Aldi\_Pratama\_S\_1111800078\_Administrasi\_Publik.pdf (229.59K)

**Word count:** 4017

**Character count:** 26606

# PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-KLAMPID DALAM MEWUJUDKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS *GOOD GOVERNANCE*

## DI KOTA SURABAYA

Moch Aldi Pratama Sumarno,<sup>1</sup> Prof.Dr.Agus Sukristyanto,MS ,Yusuf Hariyoko, S.AP.,M. AP

Program Studi Administrasi Publik,Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Mochammadaldipratamas@gmail.com](mailto:Mochammadaldipratamas@gmail.com)

### ABSTRACT

*Public service is a form of activity that is sought to assist service needs that refer to the laws and regulations for citizens and residents in the form of services, goods, or administrative services that have been provided by the public service providers. The government is obliged to carry out public services optimally based on law number 25 of 2009 article 1 paragraph 1 which explains that public service is a form of activity carried out by the government to fulfill the basic rights of its citizens, therefore the provision of public services is required to be carried out in an optimal manner. optimal. One of the efforts to form public services held by the government is in the field of population administration. One of the services of the Surabaya City Dispendukcapil is the field of population administration. As a government agency in charge of providing all population administration services, especially for the Surabaya area. In developing a smart city using e-governance, it is none other than the Surabaya city government, especially the Surabaya City Civil Registration Department, which aims to provide better and excellent public services and provide convenience in interacting with the community. There is a need for reform which is intended to improve and even improve the quality, efficiency and effectiveness of public service delivery. Through these reforms, systems, methods, and technologies will be created that can reduce costs, shorten service time, and cut bureaucracy. This study aims to determine the application of e-Klampid in realizing good governance in the city of Surabaya and to find out the inhibiting and driving factors for e-Klampid online. The research method applied in this study is a qualitative method. The results of his research refer to the four indicators of good governance, namely Community Participation, Transparency, Supremacy, Effectiveness and Efficiency.*

*Keywords: Public Service, Population Administration, good governance, Klampid*

### ABSTRAK

Pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang diupayakan untuk membantu keperluan pelayanan yang merujuk pada peraturan perundang-undangan untuk masyarakat negeri serta masyarakat bagus berbentuk pelayanan, benda, ataupun jasa administratif yang sudah diadakan oleh pihak eksekutor jasa<sup>10</sup> alayak. Pemerintah wajib melakukan pelayanan publik secara optimal yang berdasar pada undang undang no 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 dimana disebutkan bahwa pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk penuhi hak- hak bawah masyarakat negaranya, oleh karena itu pemberian pelayanan publik

dituntut harus dilaksanakan secara optimal. Upaya bentuk pelayanan publik yang diadakan oleh penguasa salah satunya yaitu dalam bidang administrasi kependudukan. Salah satu pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya adalah bidang administrasi kependudukan. Sebagai lembaga penguasa yang bekerja membagikan seluruh jasa administrasi kependudukan khususnya buat area Surabaya. Dalam pengembangan smart city menggunakan *e-governance* ini tidak lain tidak bukan pemerintah kota surabaya khususnya dispendukcapil kota surabaya memberikan tujuan pelayanan publik yang lebih baik dan prima serta membagikan keringanan dalam berhubungan dengan warga. Adanya pembaharuan sangat dibutuhkan yang dimaksudkan buat membenarkan apalagi tingkatan mutu, kemampuan serta daya guna penajaan jasa khalayak. Lewat pembaharuan tersebut maka akan tercipta sistem, tata cara, dan teknologi yang bisa merendahkan bayaran, mempercepat durasi layanan, memotong birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan e-klampid dalam mewujudkan *good governance* di kota Surabaya dan mengetahui faktor penghambat dan pendorong terhadap pelayanan aplikasi e-klampid secara online. tata cara riset yang diaplikasikan dalam riset ini merupakan tata cara kualitatif. Hasil penelitiannya merujuk berdasarkan empat indikator *good governance* yaitu Partisipasi Masyarakat, Transparansi, Supremasi Hukum, Efektifitas dan Efisiensi.

*Kata Kunci : Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, good governace , Klampid*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang diupayakan untuk membantu keperluan pelayanan yang merujuk pada peraturan perundang-undangan untuk masyarakat negeri serta masyarakat bagus berbentuk pelayanan, benda, ataupun jasa administratif yang sudah diadakan oleh pihak eksekutor jasa khalayak. Lembaga pelayanan publik yaitu setiap organisasi resmi negara, lembaga independen, maupun badan lainnya yang di bentuk bersumber pada undang buat membantu keperluan pelayanan publik. Sesuai dengan permen pemanfaatan aparatur negeri serta pembaruan *birokrasi republik indonesia* No 7 tahun 2021 mengenai pertandingan *inovasi* jasa khalayak di kawasan departemen atau institusi, penguasa wilayah, lembaga usaha milik negeri, serta lembaga usaha milik wilayah. Pelayanan administratif yang beberapa bisa kita dapati dalam layanan publik yang diserahkan oleh negara pada warga (Hassel,2005). Orientasi akhir yang dicapai dalam masalah ini adalah upaya untuk melakukan peningkatan pembangunan dan kesejahteraan publik. Pencapaian ini dapat diwujudkan jika pemerintahan menjalankan fungsinya dengan baik.

Suatu ikatan yang bersinergis dan konstruktif di antara negeri, zona swasta, serta warga merupakan arti dari *good governance*. Bagi pakar Mardiasmo *Good Governance* merupakan suatu rancangan pemerintahan yang bagus serta mengarah pada pembangunan zona masyarakat. Hal ini memiliki tujuan akhir yaitu kenaikan pembangunan serta keselamatan khalayak. Ketentuan untuk mewujudkan *good governance* terdapat beberapa hal dalam prinsip dasar mencakup partisipatoris, rule of law (penguatan hukum), transparan, efektifitas dan efisiensi. Dispendukcapil kota surabaya memberi inovasi baru dengan dimana semua pelayanan administrasi kependudukan di pindahkan ke aplikasi tersebut jadi pelayanan

tatap muka atau secara langsung tidak dilakukan mengingat masih masa pandemic covid-19. Aparatur dispendukcapil kota surabaya ditugaskan berkeliling ke kecamatan serta ke kelurahan setempat buat memudahkan dalam membagikan pelayanan administrasi ke warga.

Dispendukcapil kota surabaya lalu berusaha melaksanakan pertumbuhan pelayanan masyarakat lewat program e-klampid dengan menambahkan menu layanan yang dapat digunakan untuk membantu layanan administrasi kependudukan yang lain. Sampai saat ini ada keseluruhan 8 layanan pada portal e-klampid, ke-6 layanan itu merupakan layanan buat pernikahan, perpisahan, kelahiran, kematian, pindah datang, pindahkeluar, pemutakhiran riwayat hidup, pemutakhiran gelar, pemutakhiran riwayat hidup keluarga, pemutakhiran titel keluarga, rusak kartu keluarga, cetak kartu keluarga. Pengaruh aplikasi e-klampid semakin berjalannya waktu yang pengembangannya semakin pesat dimasyarakat sangatlah berdampak positif karena sekarang dengan mudah mengurus apapun di smartphone atau melalui internet tidak perlu datang ke tempatnya karena di aplikasi tersebut banyak sekali pelayanan administrasi.

## II. METODE PENELITIAN

Tipe riset ini memakai tata cara kualitatif ialah dengan mengungkap serta menguraikan informasi yang terdapat bebarengan dalam suasana yang lagi terjalin. Riset ini menguraikan sikap, permasalahan, keterkaitan dan pemikiran yang terjalin pada suatu lingkup responden. Metode penelitian kualitatif ada lima macam yaitu Fenomenologi, Etnografi, Studi Kasus, Teori Grounded, dan Naratif (Menurut Creswell dalam Sugiyono,2012).

Fokus dalam penelitian ini dilaksanakan berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu bagaimana cara penerapan pelayanan E-klampid dalam mewujudkan Good governace di kota Surabaya dan faktor penghambat serta faktor pendukung terhadap aplikasi e-klampid tersebut dengan melihat permasalahan yang terdapat dalam penyesuaian diri masyarakat dan pemerintah. Penulis menggunakan teknik pengumpulan informasi pokok serta inferior. Metode pengumpulan informasi terdapat langkah-langkah yang digunakan dengan cara observasi, wawancara dan eksperimen.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### (1) Penerapan *Good governance*

Pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang diupayakan untuk membantu keperluan pelayanan yang merujuk pada peraturan perundang- undangan untuk masyarakat negeri serta masyarakat bagus berbentuk pelayanan, benda, ataupun jasa administratif yang sudah diadakan oleh pihak eksekutor jasa khalayak. Dan pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB No No. 7 Tahun 2021. Terdapat beberapa prinsip-prinsip *Good governace* yang dijelaskan satu persatu menurut UNDP (United Nation Development Programmer,1997) sebagaimana yang tertera di bawah ini:

#### a) Partisipasi Masyarakat

Warga senantiasa berhubungan bagus dengan cara langsung ataupun tidak langsung lewat perantara Badan perwakilan Orang yang bisa

menuangkan Harapan mereka dalam mengambil sebuah kebijakan. Pemerintah kota surabaya membuat inovasi atau terobosan terbaru tentang pelayanan administrasi kependudukan yaitu yang bernama E-Klampid di bidang digital atau teknologi serta sekaligus mengembangkan pembangunan smart city yang menjadi prioritas pembangunan pemerintah kota surabaya. Adanya intervensi masyarakat maka akan membuahkan pemikiran yang lebih inovatif dan demokratis pada suatu pemerintahan.

Gambar 1.0 Analisis Permohonan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021



Sumber: Diskominfo Kota Surabaya

Keluhan-keluhan jumlah keseluruhan permohonan informasi dalam satu tahun ada sebanyak 3.852 permohonan informasi. Jumlah permohonan informasi mengalami peningkatan yang cukup tajam sejak dirilisnya aplikasi e-klampid



pada bulan april, yaitu sebanyak 773 permohonan informasi. Selanjutnya jumlah permohonan informasi berfluktuatif dan cenderung mengalami penurunan pada akhir bulan tahun 2021.

Gambar 2.0 Analisis keluhan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021

Sumber : Diskominfo Kota Surabaya

Maka dari dilihat di atas grafik tersebut penggunaan e-klampid dan masyarakat yang melakukan administrasi kependudukan serta keluhan dan

kritikan masyarakat pada dispendukcapil kota Surabaya tersampaikan dan dispendukcapil kota Surabaya akan terus belajar supaya menjadi Good governance. Respon masyarakat Surabaya kurang / tidak signifikan meningkat terhadap masyarakat di karenakan oleh pihak eksekutor layanan pada masyarakat / konsumen layanan yang di tentukan oleh layanan di terima dengan layanan yang diharapkan. Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan tujuan pelayanan public yang lebih baik dan prima serta memberikan memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Maka itu dari sebuah kritikan dan saran masyarakat Kota Surabaya dalam pengembangan smart city menggunakan e-governance ini tidak lain tidak bukan pemerintah Kota Surabaya khususnya Dispendukcapil Kota Surabaya. Inovasi di butuhkan untuk mengevaluasi bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Jika di bandingkan oleh (Hanafi & Rohman, 2019) dalam riset ini penulis permasalahan guna memahami seperti apa pengaplikasian prinsip-prinsip *Good governance* dalam upaya untuk mengembangkan taraf mutu jasa khalayak di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang serta guna memahami apa saja keadaan yang berfungsi di dalamnya. Riset ini menggunakan metode penelitian kualitatif berdasar hasil riset langsung di alun- alun. Keadaan pendukung dalam aplikasi prinsip-prinsip *Good governance* guna peningkatan kualitas pelayanan publik di Kec. Lowokwaru Kota Malang yakni pertama, ialah petugas pemberi layanan harus ramah. Kedua yaitu sarana prasarana yang harus lengkap. Jika di bandingkan dengan penulis yang sudah bertahun-tahun karena peneliti terdahulu ini ialah menuliskan aplikasi prinsip-prinsip *Good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan di kota malang dengan menggunakan teori yang berbeda juga sedangkan penulis tentang penerapan pelayanan publik berbasis *Good governance*. Dengan *good governance* unsur Partisipasi Masyarakat sangatlah penting dapat dilihat bahwa masyarakat berpengaruh besar atau terlibat dengan adanya inovasi tersebut meskipun secara langsung atau tidak langsung.

b) Transparansi

Transparansi pemerintahan yang baik mewajibkan adanya kelangsungan, keikutsertaan, dan keringanan akses buat masyarakat kepada cara penajaan penguasa. Kemudahan akses, ialah kalau tempat serta keberadaan dan fasilitas jasa yang mencukupi, gampang dijangkau oleh warga dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kedisiplinan, sopan santun dan keramahan, pula ialah khasiatnya dalam berikan pelayanan wajib berlagak patuh, santun dan adab, ramah serta memberikan jasa jujur.

Bahwa sekarang pelayanan administrasi kependudukan melalui website <https://wargaklampiddispendukcapil.surabaya.go.id/> secara mudah mengurus permohonan administrasi kependudukan. Pembuatan arsip dari pemohon pula jadi lebih kilat sebab sudah berintegrasi oleh kecanggihan teknologi, walhasil dalam pengurusan administrasi kependudukan lewat e-klampid hanya di butuhkan waktu kurang lebih 3 hari kerja. Pihak pemohon akan mendapatkan bukti permohonan yang di dalamnya terdapat barcode untuk melacak progres permohonan, untuk mencetak dokumen yang sudah jadi melalui klampid surabaya dapat dilakukan setelah proses pembuatan selesai.



Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab dari segi Efisiensi Pelayanan mencakup biaya dan waktu penyelesaian yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini pun lebih efisien karena hanya membutuhkan waktu 3-4 hari kerja untuk menyelesaikannya. Prosedur Pelayanan berupa proses pelaksanaan berjalan sudah baik karena cukup mudah pemohon mengikuti prosedur terkait Proses Pemutakhiran Data Diri (Ganti Informasi) di Kartu Keluarga( KK). Koordinasi arahan anak buah berkategori telah bagus sebab terangkai kegiatan serupa bagus serta tujuan bersama hendak berhasil ialah berikan keberhasilan jasa pada masyarakat, responsivitas pegawai dikategorikan sudah baik karena staf atau pegawai bersikap ramah dan tanggap kepada masyarakat yang menjalankan kepengurusan Proses Pengurusan Pemutakhiran data diri (Ubah Data) di kartu keluarga. Namun sarana prasarana belum memuaskan dikarenakan e-klampid di e-kios kadangkala jaringan servernya sering terjadi gangguan maka proses kepengurusan layanan KK dapat terhambat (Hanifah, 2020). Lalu, terdapat aspek penganjur serta Aspek penghalang yang pengaruhi Daya guna Jasa Kartu Keluarga (KK) lewat e- Klampid di Kantor Kecamatan Bea cukai Cantian Kota Surabaya. Aspek penganjur, ada nya SOP (Standar Operasional Metode), kerjasama yang dicoba antara arahan serta anak buah yang bermaksud buat berikan kenaikan daya guna jasa. Transparansi berarti rezim wajib dibentuk cocok independensi gerakan data yang mau dipunyai oleh mereka yang menginginkan. Maka dari itu sudah transparan di dukcapil Kota Surabaya tapi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pada aplikasi e-klampid hanya berisi permohonan akta lahir, kawin, mati dan surat surat pindah dan datang serta dengan adanya mengetahui orang belanda yang ingin tahu tentang keluarga keturunan mereka.

c) Efektivitas dan Efisiensi

Rezim yang bagus serta bersih pula wajib penuhi patokan berdaya guna serta efisien ialah berakal untuk serta berhasil- guna. Standar yang efisien umumnya di ukur kepada patokan produk yang bisa menggapai kebutuhan warga paling- paling dari bermacam golongan serta kategori sosial. Efektifitas adalah keterangan berisi keberhasilan atau ukuran hasil tugas dalam mewujudkan tujuan. Adminstrasi Kependudukan sudah efektif karena aplikasi e-klampid selalu bekerja sesuai dan membuat masyarakat tidak perlu datang ke dispenduk atau kelurahan. Daya guna pelayanan aparat merupakan tercapainya sesuatu tujuan yang dicoba oleh aparat dalam pelayanan cocok dengan syarat yang sudah ditetapkan. Melainkan cukup mendaftarkan diri pada aplikasi tersebut melalui portal website klampid dan menggunakan smartphone atau laptop yang terhubung dengan internet, alhasil lebih kilat dan berdaya guna serta pastinya irit durasi cuman ada di rumah atau bisa dimana pun.

Jika menurut (Duhita, 2016) hasil pelayanan yang di berikan oleh pelaksana pelayanan kepada pengguna pelayanan yang di tentukan oleh pelayanan yang di terima (performance/perceived service) dengan jasa yang diharapkan (expected service/expectation). Mutu jasa yang dimaksudkan yakni mutu jasa administrasi kependudukan inovasi e-Lampid yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Surabaya. Standar pelayanan publik adalah indikator dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan untuk menumbuhkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai akan peraturan tertulis yang

diberlakukan. Efisiensi Pelayanan mencakup biaya dalam kategori sudah baik dan segi waktu penyelesaian yang dimana hanya butuh waktu 3 sampai 4 hari kerja saja maka lebih efisiensi (Hanifah, 2020). Efektifitas adalah keterangan berisi keberhasilan atau ukuran hasil tugas dalam mewujudkan tujuan. Adminstrasi Kependudukan sudah efektif karena aplikasi e-klampid selalu bekerja sesuai dan membuat masyarakat tidak perlu datang ke dispenduk atau kelurahan. Daya guna pelayanan aparat merupakan tercapainya sesuatu tujuan yang dicoba oleh aparat dalam pelayanan cocok dengan syarat yang sudah ditetapkan. Dari segi efisiensi kurang baik karena belum berjalan dengan maksimal aplikasi tersebut karena banyaknya complain mulai dari fotonya kurang jelas dan sampai tidak ada berkas berkasnya padahal pemohon sudah memberikan yang sesuai dengan prosedurnya,terkadang juga jaringan lambat akibat tidak terselesaikan deadline.

d). Tegaknya Supremasi Hukum

Supremasi hukum adalah bagaimana memosisikan hukum agar berfungsi sebagai landasan (menurut Charles Himawan). Kesertaan warga dalam cara politik serta formulasi kebijaksanaan khalayak membutuhkan sistem serta ketentuan hukum. Terhadap superioritas hukum selaku ketentuan main dalam segala kegiatan kehidupan berbangsa,bernegara,berpemerintahan serta bermasyarakat yang dilakukan dengan jujur. Kalau supremasi hukum berarti terdapatnya buat negeri, oleh karenanya berarti pula kita mengenali dengan jelas apa penafsiran dari supremasi hukum itu secara khusus. Kerangka hukum termasuk ham harus ditegakkan secara adil tanpa adanya diskriminasi. Berbagai pengalaman penegakan hukum menampilkan kalau hukum negara memanglah terkadang diabaikan serta tidak butuh di kenal ataupun dicermati sepanjang seorang tidak hendak ikut serta dengan ataupun ke dalam kehidupan bernegara, ataupun tidak hendak membutuhkan sarana dorongan pelayanan petugas rezim negeri. Peranan yang diwajibkan hukum negeri kepada tiap masyarakat buat mencatatkan kelahiran anak ataupun perkawinan yang dijalani, misalnya, bisa saja diabaikan sedangkan, pada saat anak lahir ataupun ibu yang lagi membutuhkan pengakuan legal bagi hukum yang berlaku guna mendapatkan tunjangan, ataupun yang lainnya mulailah mencuat kesusahan selaku akibat pengabaianya pada syarat kaidah hukum negeri sepanjang ini.

Dalam penelitian (Mubarak,2021) ini menggunakan penerapan adalah potensi mempraktekan dengan cara menelaah konsep di dunia nyata untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan. Sebagai perwujudan penerapan layanan administrasi kependudukan sehingga ditunjang adanya Klampid. Klampid singkatan dari “Kelahiran- Kematian- Pindah-Datang” yang bertujuan agar dapat memudahkan proses layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dari peneliti tersebut bahwa dengan adanya klampid penerapan good governansi terhadap administrasi kependudukan jelas harus dibauri dengan hukum karena bukan wewenang Dukcapil Kota Surabaya. Tapi pihak instansi mengarahkan ke sidang lontong Balap (*Layanan Online Terpadu One Gate System*) dengan kasus Pemohon bukan kasus yang lain jadi tidak memberatkan masyarakat kota Surabaya. Kemudian masyarakat yang membenarkan hal tersebut. Penegakkan hukum diartikan sebagai hukum yang harus dipatuhi dan berkeadilan. Hal tersebut berarti bahwa dalam memberikan



pelayanan publik ke masyarakat tiap pelayanan publik harus mengacu ada aturan yang diberlakukan.

(2) Faktor Pendukung Dan Penghambat

Dari berbagai upaya pemerintah kota Surabaya agar menjadi *Good governance* tidak luput dengan kesalahan yang mengakibatkan muncul faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang akan di uraikan sebagai berikut ini :

A. Faktor penghambat

Faktor penghambat di dalam pelayanan mencapai *Good governance* lewat pelaksanaannya dengan aplikasi e-klampid yang ada pada masyarakat berbagai macam latar belakang yang berbeda - beda. Maka dari itu hambatan dalam mewujudkan pelayanan secara *Good governance* harus melakukan secara maksimal dengan mempunyai mindset pelayanan prima. Selain itu juga faktor penghambat dari pelayanan publik melalui e-klampid tersebut adanya beberapa faktor yaitu :

1. Pernah hilangnya database masyarakat
2. Jaringan atau server pada Sarana prasana Dispendukcapil
3. Pegawai yang belum mempunyai mindset pelayanan yang prima
4. Dan masyarakat nya yang kurang update atau tidak mengetahui teknologi

B. Ada begitu banyak faktor pendukung

1. Masyarakat puas dengan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat seperti kebutuhan pribadi sehingga masyarakat menggunakan aplikasi,
2. mempermudah pelayanan yang efisien, efektifitas dan transparansi dengan pelayanan e-klampid.
3. Selain layanan online masih terdapat layanan offline yang dapat di akses secara langsung melalui kelurahan bagi yang belum mengerti teknologi atau umur lanjut Usia (Lansia), selain itu juga pihak kelurahan mengadakan pelayanan malam di balai RW kampung-kampung setiap 2 minggu sekali.

Jalannya jasa khalayak lewat aplikasi e-klampid sehingga DISKUCAPIL perlu menghasilkan terobosan atau pembaharuan lagi agar pelayanan semakin maksimal dan optimal serta masyarakat mengalami kepuasan tersendiri.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

(1) Kesimpulan

Dari hasil riset ini bisa didapat kesimpulan kalau pelayanan public melalui aplikasi e-klampid di DISKUCAPIL Kota Surabaya dengan memakai tata cara kualitatif dan dilakukan tanya jawab maka telah terlaksana dengan baik.

A. Pemerintah membuat kompetensi inovasi pelayanan Publik adalah meraih *Good governance*. *Good governance* memiliki maksud ikatan yang sinergis serta konstruktif di antara negeri, zona swasta, serta warga. Dalam berdasarkan United Nation Development Program memaparkan bahwa karakteristik atau prinsip prinsip yang di kembangkan di dalam *Good governance* mencakup 4 point yaitu Partisipasi Masyarakat, Transparansi, Efektivitas dan Efisiensi, Tegaknya Supermasi Hukum. *Good governance* di DISKUCAPIL Kota Surabaya bisa terbilang cukup bagus meskipun berproses, baik itu dari sudut pandang masyarakat hingga pegawai DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya. Karena masyarakat mengetahui aplikasi e-klampid itu sudah masuk sebagai kebutuhan masyarakat, jadi aplikasi e-klampid ini layanan online yang menjadi salah satu kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus pesan Berbaur pecah, lahir, mati,

alih tiba. Warga tidak butuh tiba dengan cara langsung ke tempat DISPENDUK atau ke kelurahan sehingga masyarakat sangat efisien dan efektif. Seperti adanya partisipasi masyarakat yang secara tidak langsung ikut andil dalam pelaksanaan aplikasi e-klampid tersebut. Seperti transparansi, hingga supermasi hukum sudah terlaksana sesuai peraturan daerah walaupun ada pelanggaran kecil yang masih ditemukan.

- B. Faktor pendorong dan penghambat dari aplikasi e-klampid tersebut ada yang sudah teratasi oleh pihak dispendukcapil kota Surabaya. Yang bermula dari masyarakat puas dengan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat seperti kebutuhan pribadi, mempermudah pelayanan yang efisien, efektifitas dan transparansi dengan pelayanan e-klampid. Selain pelayanan online masih terdapat layanan offline yang dapat di akses secara langsung melalui kelurahan bagi yang belum mengerti teknologi atau umur lanjut usia, selain itu juga pihak kelurahan mengadakan pelayanan malam di balai RW kampung-kampung setiap 2 minggu sekali. Jalannya jasa khalayak lewat aplikasi e-klampid sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil perlu membuat terobosan atau inovasi yang lebih baru lagi biar pelayanan semakin maksimal dan optimal serta masyarakat mengalami kepuasan tersendiri. maka dari itu pihak dispendukcapil akan terus mengoptimalkan pelayanan publik agar menjadi *Good governance*.

(2) Saran

Dalam hasil riset di atas hingga periset membagikan anjuran serta masukan selaku selanjutnya:

*Good governance* diharapkan lebih diperhatikan khusus untuk pegasnya karena pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya sangat penting. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau melalui web tertentu. Sehingga transparansi dan akuntabilitas yang dapat di akses oleh masyarakat. Efektivitas dan efisiensi yang terdapat pada pengurusan surat surat terhadap aplikasi e-klampid dinilai kurang baik yaitu karena meliputi aspek penggunaan fasilitas, teknologi secara kurang optimal di dalam pelaksanaannya dan persyaratannya oleh pemohon kepada server penyelenggara tidak muncul sehingga masyarakat harus mengulangi upload lagi. Maka dari itu pihak penyelenggara segera memperbaiki dari kesalahan tersebut, agar masyarakat bisa merasakan kepuasan saat melakukan pelayanan administrasi penduduk. Fasilitas yang dapat digunakan antara lain komputer, smartphone, dan jaringan internet yang memadai.

## DAFTAR PUSTAKA

Dinas Kominfo Kota Surabaya. (2013). Akta Kelahiran Dan Kematian Online (E-Lampid). *Akta Kelahiran Dan Kematian*, 3.

14 Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.

Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (1375). *kecamatan simokerto dalam tahun 2019*.

6 Cahyadi, A. (2017). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1255>

4 Dienillah, A. F., & Dewi, A. O. P. (2018). Upaya Penyelamatan Informasi Melalui Proses Digitalisasi Arsip Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(3), 131–140. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22926>

Dinas informatika dan komunikasi. (2546). *Jumlah Rekapitulasi Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2021*. 1.

2 Duhita, A. S. (2016). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. 6, 1–11.

Hanafi, Y. S., & Rohman, Abd. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam. *Reformasi*, 9(2), 153–160.

Hanifah, M. L. (2020). *PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA*.

Keluhan, J., & Jenis, M. (2021). *Keluhan-keluhan masyarakat disampaikan melalui beberapa media yang dikelola oleh Pemerintah Kota Surabaya. Media tersebut antara lain aplikasi WargaKu, website www.surabaya.go.id ( e -wadul), facebook Sapawarga Kota Surabaya, twitter Sapawarga Kota Suraba*. 1–19.

3 Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*. <https://www.neliti.com/id/publications/100659/pelayanan-publik-dalam-menciptakan-pelayanan-prima-di-dinas-kependudukan-dan-pen>

5 MENPANRB. (1967). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.

2 Mubarak, A. A. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. 63.

Nasional, P., Penyusunan, C., Penyusunan, T. C., Pelaksanaan, E., Pembangunan, R., & Pemerintah, R. K. (2020). *Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur. 2017*, 1–17.

Nurfadila Dan Nur Handayani. (2019). Analisis Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Dispendukcapil Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, Vol. 8(No. 2), 1–21. <http://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/1097>

Oktarina, S. D., Santoso, T., & Zakariya. (2020). Efektivitas Surabaya Single Window (SSW) Dalam Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Untag Surabaya Repository*, 1–8. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/5013>

Putri, P. eka, & Satmoko Agus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (Pembuatan Kartu Tanda Penduduk-Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya Terhadap Tingkat Kepuasan Warga Kota Surabaya. *Jurnal Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 8(2), 276–290.

Ririn Arifah. (2014). “Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.” 23, 634. <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>

Safrijal, M.Nasir Basyah, & Hasbi Ali. (2016). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE OLEH APARATUR PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KLUET UTARA KABUPATEN ACEH SELATAN. *Jurnal Lmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah*, 1, 176–191.

Saputra, D. A. (2017). Pelaksanaan Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Bubutan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 832–844. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1264>

Saputra, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.

Sianipar, & Lorenzo Mancini. (2018). Kebijakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan E-Ktp Skripsi. *Kebijakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan E-Ktp Skripsi*.

Talis, Z. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 178–185. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1751>

# PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-KLAMPID DALAM MEWUJUDKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS GOOD GOVERNANCE DI KOTA SURABAYA

## ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1 %
2	conference.untag-sby.ac.id Internet Source	1 %
3	ejournal.fisip.unjani.ac.id Internet Source	1 %
4	journal.pustakauinib.ac.id Internet Source	1 %
5	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1 %
6	ejournal.unira.ac.id Internet Source	1 %
7	repository.unair.ac.id Internet Source	1 %
8	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1 %

9	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	1 %
10	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
11	journal.iapa.or.id Internet Source	1 %
12	positori.umrah.ac.id Internet Source	1 %
13	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	1 %
14	aksiologi.org Internet Source	1 %
15	journal.uml.ac.id Internet Source	1 %
16	eprints.umpo.ac.id Internet Source	1 %
17	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
18	sipora.polije.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%



