

## LAMPIRAN

### **Pedoman Wawancara Kepada Pegawai Dan Masyarakat Kelurahan Baratajaya Menggunakan Teori Harvard JFK School Of Government Atthahara, H. (2018).**

#### *Support / Dukungan*

**1) Disepakatinya kerangka *e-government***

Dalam penerapan klampid *new generation* siapa saja pihak yang dapat mengakses KNG dalam mewujudkan pelayanan prima?

**2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain)**

Untuk kelurahan Baratajaya berapa SDM yang dialokasikan untuk mengoperasikan klampid *new generation* pada pelayanan administrasi kependudukan untuk mewujudkan pelayanan prima ?

**3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* seperti Undang-Undang yang jelas.**

Apakah dalam menjalankan klampid *new generation* sudah memiliki UU yang jelas dalam penerapannya sehingga memberikan manfaat dan di terima oleh masyarakat ?

**4) Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.**

Sudah berap kali di lakukan sosialisasi terkait pentingnya kartu identitas anak di kelurahan Baratajaya?

#### *Capacity / Kemampuan*

**1) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.**

Apakah klampid *new generation* pernah mengalami eror dan seperti apa solusi yang di berikan?

**2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government***

Bagaimana infrastruktur teknologi informasi di kelurahan Baratajaya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

**3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.**

Apakah pernah di lakukan pelatihan kepada pegawai dalam penggunaan Klampid *new generation* dan sudah berapakali di lakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait cara pengoperasian klampid *new generation*?

**Value / Nilai**

- 1) Bagaimana manfaat yang di dapat oleh pihak kelurahan Baratajaya dan masyarakat dengan adanya inovasi klampid *new generation* (kartu identitas anak) dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101. J. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : [fsip@untag-sby.ac.id](mailto:fsip@untag-sby.ac.id)

Surabaya, 15 Maret 2023

Nomor : 988/K/FISIP/III/2023  
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal  
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Bakesbangpol Surabaya  
 J. Jaksa Agung Suprapto no 2-4, Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Yusta Arisendy Sea (1111900048)	J. Pumpungan 4 No 68, Surabaya	E2147121458

Guna melakukan pengambilan data di :

"Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya"

Dengan judul Skripsi: "inovasi Program Klampid New Generation Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima kepada Masyarakat ( Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya )"

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

  
 Dr. Dra. Yun Maduwinarti, MP  
 NIP. 20120.87.0103

Tembusan :

## Surat Iiin Penelitian Dari Fakultas



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU**

Jalan Tunjungan No.1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)  
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 24 Maret 2023

Nomor : 500.16.7.4 / 1228 / S / RPM / 436.7.15 / 2023  
Kepada Yth. (terlampir)

Lampiran : 1 Lembar  
di -

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian  
Surabaya

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian  
3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Bus usaha, Perizinan Non Bus usaha dan Pelayanan Non Perizinan  
4. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/4866/436.8.6/2023 Tanggal 24 Maret 2023

Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 988/K/FISIP/II/2023 Tanggal 15 Maret 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :

a. Nama : YUSTA ARISENDY SEA  
b. Alamat : WAE NAKENG  
c. Pekerjaan/jabatan : MAHASISWA  
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

a. Judul / Tema : INOVASI PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK DI KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA)

b. Tujuan : Penelitian  
c. Bidang Penelitian : KEPENDUDUKAN  
d. Penanggung Jawab : YUSTA ARISENDY SEA  
e. Anggota Peserta :  
f. Waktu : 03 April 2023 s.d. 30 Juni 2023  
g. Lokasi : (terlampir)

Dengan persyaratan :

- Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/surve/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
- Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
- Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
- Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
- Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib mentaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
- Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
- Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



a.n WALIKOTA SURABAYA,  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DEWI SOERIJAWATI, ST, MT  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197405132001122001

Tembusan :  
Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.  
2. Saudara yang bersangkutan.

Surat Ijin Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota  
Surabaya

Kartu Bimbingan

No		Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
				Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.		15/01/2023	Ace proposal		
2.		22/02/2023	perbaiki kata pada judul Prima - Capaian		
3.		08/03/23	bab II kerangka konseptual		
4.		14/03/2023	Redemom wawancara perbaiki (+) 4 masyarakat		
5.		13/04/2023	4. hasil dari pertemuan fokus di deskripsikan		
6.		04/04/2023	Bab IV ditentukan Peris		
7.		05/05/2023	Bab II Ace		



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Yusta Arisendy Sea  
NBI : 1111900048  
Program Studi : Administrasi Negara  
Dosen Pembimbing I : Rachmawati Novaria, Dr., Dra., MM  
Dosen Pembimbing II : Eddy Wahyudi, SH., M.Si

Judul Skripsi : Inovasi Program Klampid New Generation Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima  
Kepada Masyarakat ( Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak di Kelurahan  
Baratajaya Kota Surabaya )



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8.	9/5 2023	Memperbaiki Struktur pembahasan		
9	23/4/2023	Penyempurnaan Isi dan Intisari		
10	24/4/2023	Bab IV dan bab V		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 30 Mei 2023

Dosen Pembimbing I,

(Rachmawati Novaria)

Dosen Pembimbing II,

(Eddy Wahyudi)

## Lembar Revisi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

## LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Yusta Arisendy Sea

NIM : 1111900048


Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023


Catatan Perbaikan:

Handwritten signature in blue ink across the lines.

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

  
(Dr. dr. Rachmawati Novoriana)

  
( )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Yusta Arisendy Sea

NIM : 1111900048

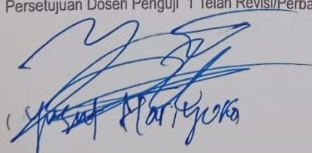
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

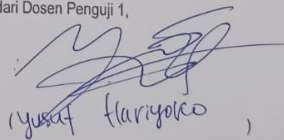
Catatan Perbaikan:

1. Pembahasan kurang atau tidak ada analisisnya
2. Buat analisis dengan teori bab 2
3. Jelaskan masalah empiris benar jelas

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

  
(Yusta Arisendy Sea)

  
(Yusta Arisendy Sea)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Yusta Arisendy Sea

NIM : 1111900048

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

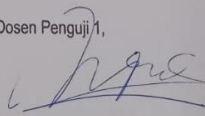
Catatan Perbaikan:

*Penyajian data di rapikan.*

Surabaya, 22 Juni 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

  
( Indah Murti )

  
( Indah Murti )

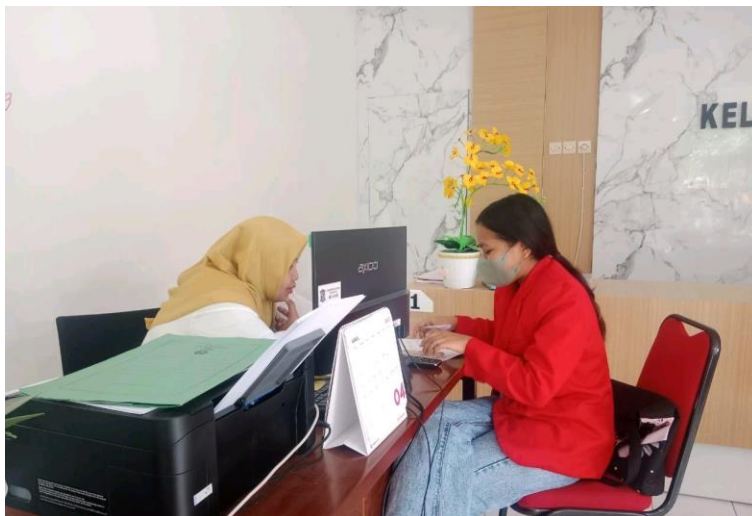
Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Dokumentasi wawancara dengan kepala kasi pemerintahan di kantor Kelurahan Baratajaya (Ibu Ica)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan pegawai kantor Kelurahan (Ibu Iin)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan pegawai kantor Kelurahan ( Pak Fajar)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan warga (ibu ulfa)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan warga (ibu Winarsih)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan warga (ibu Devina)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi ruang pelayanan kantor Kelurahan Baratajaya



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

## Surat Bebas Plagiasi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 226/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yusta Arisendy Sea

NBI : 1111900048

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 01 Juni 2023

Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## Jurnal dan Hasil Plagiasi

*Madika: Jurnal Politik dan Governance, Vol. 3. No.1, 2023 (32-40)*

### **INOVASI KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK DI KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA)**

<sup>1</sup>Yusta Arisendy Sea, <sup>2</sup>Rachmawati Novaria, <sup>3</sup>Eddy Wahyudi

<sup>1,2 & 3</sup> Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email:

<sup>1</sup>chindysea@gmail.com, <sup>2</sup>nova@untag-sby.ac.id, <sup>3</sup>eddy@untag-sby.ac.id

#### **Abstrak**

Pemerintah harus berinovasi dalam pelayanan publiknya agar dapat mengikuti kemajuan teknologi dan meningkatkan pelayanan. Salah satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yaitu Kelurahan Baratajaya kota Surabaya yang menjalankan inovasi Klampid *new generation* dalam menunjang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis inovasi Klampid *new generation* pada program kartu identitas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian Kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan peneliti adalah *Harvard school of government* dengan indikator *support/dukungan, capacity/kemampuan* dan *value/nilai*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hadirnya inovasi Klampid *New Generation* tentu memberikan pengaruh dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi meskipun sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, proses pelayanan prima di kelurahan Baratajaya belum sepenuhnya optimal di karenakan masih terdapat kendala seperti : Sosialisasi secara khusus kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Identitas Anak tidak pernah di lakukan di kelurahan Baratajaya. Selain itu, Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan Klampid *new generation* sudah memadai, akan tetapi untuk kemampuan dari masyarakat sendiri masih minim sehingga pengajuan pembuatan berkas masih banyak melalui kelurahan.

**Kata Kunci:** Inovasi Klampid New Generation, Kartu Identitas Anak, Kelurahan Baratajaya.

#### **Abstract**

The government must innovate in its public services in order to keep up with technological advances and improve services. One of the government agencies that provide public services, namely the Baratajaya Village, Surabaya City, is implementing the new generation Klampid innovation to support the improvement of population administration services. The purpose of this study is to analyze the new generation of Klampid innovation in the identity card program in providing excellent service to the community. The method used in this research is qualitative research with interview, observation and documentation techniques. The theory used by researchers is the Harvard school of government with indicators of support, capacity and values. The results of this study indicate that the presence of the Klampid New Generation innovation certainly has an impact on improving population administration services. However, even though it has provided convenience to the community, the excellent service process in the Baratajaya sub-district has not been fully optimal because there are still obstacles such as: Special socialization to the community about the importance of a Child Identity Card has never been carried out in the Baratajaya sub-district. In addition, the ability

***Madika: Jurnal Politik dan Governance, Vol. 3. No.1, 2023 (32-40)***

of employees to operate the new generation of Klampid is sufficient, but the ability of the community itself is still minimal so that many submissions for making files go through the Kelurahan.

**Keywords:** Klampid New Generation Innovation, Child Identity Card, Baratajaya Village.  
**PENDAHULUAN**

Upaya dari pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik tentu harus di dukung dengan adanya inovasi. Suatu inovasi tentu tak lepas dari peran teknologi informasi atau biasa di sebut *E-government*, dimana hal tersebut memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Surabaya, salah satu pengadopsi awal *e-government*, telah mengembangkan ratusan aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Salah satu aplikasi yang di gunakan untuk mempermudah dalam mengurus administrasi kependudukan yaitu Klampid *New Generation* yang merupakan pembaharuan dari program E-Lampid. Aplikasi Klampid *new generation* memungkinkan warga Kota Surabaya untuk lebih mudah mengurus dokumen administrasi kependudukannya dengan cara online mandiri dan tanpa ke kantornya langsung. Keunggulan lainnya adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang lebih cepat dibandingkan sebelum inovasi ini

diperkenalkan. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah penduduk Kota Surabaya yang memanfaatkan pengembangan aplikasi Klamid *new generation* untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Wujud dari kesadaran masyarakat Indonesia akan hukum, khususnya dengan membuat dokumen sebagai penentu status seseorang terhadap kejadian-kejadian dalam kehidupan manusia misalnya kelahiran, pernikahan, kematian, pengesahan anak, pengakuan, dan perceraian. Kartu Identitas Anak yakni salah satu dari berkas kependudukan yang digunakan untuk mengecek kebenaran informasi kependudukan anak. Kemendagri tahun 2016 mengesahkan Kartu Identitas Anak (KIA) yang direncanakan sebagai kartu pengenalan anak. Dalam praktiknya, Dispendukcapil bekerja sama dengan Kemendagri, Kementerian Dalam Negeri, untuk mensosialisasikan pembuatan kartu identitas anak (KIA). Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA) diterbitkan oleh pemerintah Indonesia untuk mendata, melindungi anak, dan menegakkan hak konstitusional mereka.



***Madika: Jurnal Politik dan Governance, Vol. 3. No.1, 2023 (32-40)***

Sejak program KIA muncul di Kelurahan dan belum di atau di terapkan berbagai tanggapan ambil oleh warga Kelurahan Baratajaya. dan pandangan masyarakat mulai Yang kedua Untuk pengajuan dari Kartu mengemuka dalam rangka mengkritisi Identitas Anak sendiri seharusnya di program tersebut. Ada orang-orang ajukan langsung oleh pihak sekolah ke tertentu yang percaya bahwa program Dispendukcapil, akan tetapi karena program tersebut tidak terlalu penting dan ada kurangnya respon dari mereka para orang juga orang-orang yang percaya bahwa tua siswa siswi langsung mengajukan ke program kartu identitas anak itu pihak Kelurahan.

penting. Menurut pendapat lain, tidak ada alasan yang sah untuk menerapkan kartu identitas anak. Hal ini tentu berpotensi meningkat menjadi perdebatan sosial yang berkepanjangan. Kurangnya keinginan masyarakat untuk membuat kartu identitas anak akibat kurangnya sosialisasi akan pentingnya program tersebut. (Indah, 2018)

Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dalam pelayanan publik salah satunya pelayanan Administrasi Kependudukan. Fungsi utama aparat Kelurahan adalah pengelolaan data kependudukan, yang memerlukan pengolahan data kependudukan yang akurat dan efisien. Berdasarkan observasi di Kelurahan Baratajaya yaitu karena masih kurangnya sosialisasi terkait pentingnya penggunaan Kartu Identitas Anak menyebabkan banyak KIA yang

Untuk memahami perkembangan e-government, sistem dan prosedur manajemen lembaga dirancang untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Peneliti menggunakan teori dari Harvard *JFK School of Government* Atthahara, H. (2018) dengan tiga elemen sukses yaitu, pertama dukungan, kedua kemampuan dan terakhir nilai.

**METODE**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan Teknik wawancara dan observasi dan lokasi penelitian pada Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya waktu penelitian adalah 1 bulan. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Mukhtar (2013) adalah metode yang peneliti gunakan untuk menemukan pengetahuan dan teori tentang penelitiannya pada titik waktu tertentu,

**Yusta Arisendy Sea, Rachmawati Novaria, Eddy Wahyudi..|  
INOVASI PROGRAM ...**

fenomena yang berkaitan dengan kejujuran, transparansi, dan pengalaman subjek penelitian seperti akuntabilitas untuk membantu kemampuan untuk memahami perilaku, peningkatan pelayanan publik. Teknologi persepsi, motivasi, perilaku, dan holisme digital dalam sistem pemerintahan melalui deskripsi verbal dan bahasa dipandang sebagai solusi yang perlu dalam konteks khusus dengan diimplementasikan dalam meningkatkan menggunakan berbagai metode alami. pelayanan kepada masyarakat. Penelitian kualitatif menghasilkan Pemerintah Kota Surabaya telah deskripsi tertulis atau lisan tentang menerbitkan suatu inovasi dengan orang atau tindakan yang dapat diamati. perkembangan aplikasi teknologi dalam Penelitian kualitatif adalah proses memberikan pelayanan publik kepada analisis yang tidak menggunakan analisis masyarakat. Adanya kebijakan mengenai statistik atau metode penghitungan atau tertib Administrasi Kependudukan, maka kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif Dinas Kependudukan dan Pencatatan digunakan untuk mempelajari suatu Sipil Kota Surabaya, menciptakan inovasi objek dengan mengumpulkan, pelayanan berbasis digital yang di sebut menyusun, menganalisis, dan Klampid *New Generation* untuk menafsirkan data yang sedang diselidiki mengoptimalkan program kebijakan untuk menginformasikan, menafsirkan, pemerintah daerah dalam menciptakan dan menegakkan data yang ada. Jenis kawasan lingkungan masyarakat yang penelitian ini dianggap sangat relevan sadar administrasi kependudukan. Salah dengan aplikasi karena menggunakan satu dokumen kependudukan adalah data yang diperoleh dari penelitian untuk kartu identitas anak.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Reformasi transformasional diperlukan untuk pelayanan publik yang efektif. Salah satunya adalah inovasi pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah yang mengutamakan

Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Wajib Kartu Tanda Penduduk (KIA) bagi semua anak di bawah usia 17 tahun sebagai bukti identitas diri anak. Hal itu dilakukan untuk melindungi, meningkatkan, dan memantau jumlah

***Madika: Jurnal Politik dan Governance, Vol. 3. No.1, 2023 (32-40)***

anak. Dengan hadirnya inovasi klampid kelurahan baratajaya, peneliti *new generation* tentu memberikan menggunakan teori *Harvard school of government* dengan indikator sebagai berikut

berikut

**Support / Dukungan**

Pengajuan KTP anak juga bisa dilakukan oleh pemkot dengan mengajukan permohonan secara mandiri melalui akun Klamid *new generation*, sehingga kita juga akan mengetahui pada tahap apa berkas tersebut diserahkan. Ada beberapa tahapan dalam pengiriman berkas yakni, pengajuan data melalui aplikasi *Klampid New Generation*, verifikasi dan validasi oleh petugas pusat dan berkas baru diterbitkan.

Dengan adanya aplikasi *Klampid New Generation* ini maka masyarakat tidak perlu lagi mondar-mandir ke Kelurahan ataupun ke Disdukcapil karena melalui aplikasi *Klampid New Generation* segala permohonan sudah tersedia hanya dalam 1 aplikasi. Hadirnya *Klampid New Generation* dalam pelayanan Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa kinerja para aparat pemerintahan telah berhasil memberikan peningkatan pelayanan yang memudahkan masyarakat.

Untuk mengukur keberhasilan inovasi klampid *new generation* dalam pembuatan kartu identitas anak di

Pertama disepakatinya kerangka *E-government*. *E-government* adalah suatu sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik yang lebih efektif dan efisien sehingga bisa mencapai pelayanan yang memuaskan masyarakat. Hadirnya inovasi *Klampid new generation* dalam mencapai pelayanan prima, sudah didukung dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, dimana kemampuan pegawai dalam mengoperasikan *klampid new generation* sudah sangat baik. Sikap dan perhatian pegawai dalam melayani masyarakat juga ramah, sopan dan cepat tanggap saat melakukan pelayanan sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya yaitu kartu identitas anak.

Kedua dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain). Untuk meningkatkan standar pelayanan publik, E-Government harus mengalokasikan

**Yusta Arisendy Sea, Rachmawati Novaria, Eddy Wahyudi..|  
INOVASI PROGRAM ...**

sejumlah sumber daya manusia. Proses penciptaan sistem e-Government akan lebih mudah dan kualitas pelayanan publik akan meningkat jika sumber daya manusia terlatih dan terampil. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat di kelurahan Baratajaya bahwa SDM dalam mengoperasikan aplikasi klampid *new generation* dalam menunjang pelayanan prima telah berjalan dengan baik, terbukti dengan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang sangat cepat, sikap yang ramah terutama dalam memberikan informasi terkait pelayanan, penampilan yang sopan dan rapi dan perhatian yang di tunjukan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

Ketiga dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung agar terciptannya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* seperti Undang-Undang yang jelas, Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kelurahan Baratajaya tentang di bangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur terkait Klampid *new generation* ( kartu identitas anak) tentu saja sudah didasari oleh Undang-Undang atau landasan hukum yaitu Peraturan Walikota Surabaya

Nomor 139 Tahun 2022 tentang inovasi daerah. Salah satu inovasinya yaitu klampid *new generation* untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. program ini sangat membantu dalam peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat dilihat dari tindakan dan tanggungjawab penuh dari pemerintah sehingga program klampid *new generation* bisa di terima dan memberikan manfaat kepada masyarakat

Keempat disosialisasinya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat secara umum. Sosialisasi penggunaan klampid New Generation dan sosialisasi kartu identitas anak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan terhadap anak-anak Indonesia dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pegawai yang ditugaskan untuk melaksanakan sosialisasi tersebut memainkan peran penting dalam memastikan kesuksesan program tersebut. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas yang ditugaskan untuk mensosialisasikan penggunaan klampid *New Generation* dan sosialisasi kartu

***Madika: Jurnal Politik dan Governance, Vol. 3. No.1, 2023 (32-40)***

identitas anak harus memiliki pengetahuan yang memadai tentang program tersebut. Berdasarkan temuan observasi peneliti terkait, wawancara, dan dokumentasi sosialisasi kartu identitas anak di kelurahan Baratajaya masih kurang di buktikan dengan masih banyaknya kartu identitas anak yang belum di ambil oleh masyarakat dan pengajuan pembuatan kartu identitas anak di klampid *new generation* masih minim sehingga belum bisa mencapai pelayanan prima. Perlunya tindakan dan tanggungjawab pemerintah dalam mensosialisasikan suatu program sehingga program tersebut dapat berjalan dengan baik.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan keempat sub indikator di atas adalah indikator *support/dukungan* di kantor kelurahan Baratajaya dalam mencapai pelayanan prima masih belum sepenuhnya optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak kelurahan kepada masyarakat Baratajaya terkait pentingnya kartu identitas anak dan penggunaan Klampid *new generation* secara mandiri masih minim, karena sosialisasi hanya dilakukan satu bulan 2 kali kadang dilakukan melalui pertemuan balai RW dan selebihnya melalui WA

grup sehingga menyebabkan masyarakat di kelurahan Baratajaya kurang paham penggunaan Klampid *new generation*.

**Capacity / Kemampuan**

Pertama ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, sumber daya finansial menjadi faktor penting dalam pelaksanaan *e-government*. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan pegawai kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa terkait sumber daya finansial untuk pembaharuan ataupun kendala pada klampid *new generation* langsung di atasi oleh pihak Dispenduk sebagai pemilik inovasi sehingga proses pelayanan tetap berjalan dengan baik. Sedangkan untuk pembuatan kartu identitas anak tidak di pungut biaya sama sekali karena untuk pencetakan kartu tersebut sudah ada anggaran khusus yang telah disiapkan oleh pemerintah. Hal ini menandakan bahwa perhatian, tindakan serta tanggungjawab pemerintah sangat besar dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Kedua ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Hal ini sangatlah penting dalam menunjang

**Yusta Arisendy Sea, Rachmawati Novaria, Eddy Wahyudi..|  
INOVASI PROGRAM ...**

pelayanan prima sehingga peran memberikan pelayanan yang pemerintah sangat kuat dalam menyenangkan bagi masyarakat meningkatkan ketersediaan infrastruktur setempat. Agar pegawai mendapatkan tersebut Berdasarkan hasil observasi, kepercayaan dari masyarakat maka wawancara dan dokumentasi yang harus mampu memberikan pelayanan dilakukan peneliti dengan pegawai yang tanggap dan memuaskan.

kelurahan dan masyarakat terkait Berdasarkan hasil observasi, infrastruktur teknologi informasi dalam wawancara dan dokumentasi yang memberikan pelayanan prima di dilakukan peneliti pegawai dan kelurahan Baratajaya mulai dari jaringan masyarakat di kelurahan Baratajaya internet yang sudah memadai dalam terkait SDM pegawai dalam bidang mengakses klampid *new generation*, akan teknologi informasi dan komunikasi tetapi komputer masih kurang karena sudah bagus, untuk kemampuan dalam hanya terdapat 2 komputer yang mengoperasikan Klampid *new generation* sudah lancar, sikap perhatian digunakan untuk pengoperasian berkas dalam melayani masyarakat juga sudah kependudukan menggunakan Klampid *New Generation* dan performa dari bagus sehingga memberikan kepuasan komputernya agak lambat. kepada masyarakat. Sedangkan SDM

Ketiga ketersediaan sumber daya masyarakat masih kurang di buktikan manusia yang memiliki kompetensi dan masyarakat lebih sering melakukan keahlian yang di butuhkan agar pengajuan langsung ke kelurahan penerapan *e-government* dapat sesuai dibandingkan pengajuan mandiri di dengan asas manfaat yang di harapkan. Klampid *New Generation*.

Penerapan *e-government* menjadi hal Berdasarkan pemaparan yang penting untuk meningkatkan tiga sub-indikator di atas, dapat pelayanan publik. Namun demikian, disimpulkan bahwa indikator *Capacity* untuk melaksanakan *e-government* / Kemampuan di kantor Kelurahan secara tepat, diperlukan SDM yang Baratajaya terkait SDM dari pegawai memiliki daya saing dan kemampuan di dalam pengoperasian Klampid *new generation* terutama dalam pengajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu kartu identitas anak telah berjalan

***Madika: Jurnal Politik dan Governance, Vol. 3. No.1, 2023 (32-40)***

dengan baik, dan kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dan memberikan informasi sangat membantu masyarakat, baik sikap, tindakan dan tanggungjawab akan berkas-berkas yang diajukan juga dilakukan dengan baik. Akan tetapi meskipun SDM pegawai sudah bagus masih terdapat kendala pada kemampuan masyarakatnya, dimana masih banyak masyarakat yang kurang peka akan teknologi sehingga pengajuan berkas masih banyak yang melalui kelurahan.

**Value / Nilai**

Manfaat e-government bagi masyarakat sebagai penerima layanan ditentukan oleh elemen nilai. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai kelurahan dan masyarakat terkait nilai atau *value* adalah hadirnya inovasi klampid new generation sangat membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan baratajaya, dimana masyarakat bisa melakukan pengajuan secara mandiri melalui aplikasi klampid new generation yang sekarang sudah bisa di download langsung di google playstore. Dengan adanya klampid new generation masyarakat yang ingin melakukan pengajuan kartu identitas anak bisa

dilakukan secara mandiri dengan memenuhi persyaratan yang terdapat dalam aplikasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan indicator *value*/nilai dapat di tarik kesimpulan bahwa meskipun inovasi Klampid *new generation* telah diterapkan dan mempermudah pelayanan namun tetap saja terdapat kendala yang menghambat penerapannya terutama dalam pengajuan kartu identitas anak dimana masih minimnya pengajuan kartu tersebut di kelurahan Baratajaya dimana sejak adanya Klampid *new generation* total pengajuan kartu identitas anak dari bulan Juli tahun 2022 sampai bulan April 2023 hanya berjumlah 44 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masih minimnya sosial.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah di deskripsikan oleh peneliti terkait bagaimana Inovasi Klampid *New Generation* sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat pada Program Kartu Identitas Anak di kelurahan Baratajaya menggunakan teori Harvard school of government dengan tiga indikator yaitu *support*/dukungan,

**Yusta Arisendy Sea, Rachmawati Novaria, Eddy Wahyudi..|  
INOVASI PROGRAM ...**

*capacity/kemampuan dan value/nilai* dapat disimpulkan bahwa hadirnya inovasi Klampid *New Generation* tentu memberikan pengaruh dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi meskipun sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, proses pelayanan prima di kelurahan Baratajaya belum sepenuhnya optimal di karenakan masih terdapat kendala seperti : Sosialisasi secara khusus kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Identitas Anak tidak pernah di lakukan di kelurahan Baratajaya, tetapi di informasikan melalui setiap RW, hal tersebut menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kartu identitas anak. Selain itu, Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan Klampid *new generation* sudah memadai, akan tetapi untuk kemampuan dari masyarakat sendiri masih minim sehingga pengajuan pembuatan berkas masih banyak melalui kelurahan.

**REFERENSI**

Fatmawati, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram). 21(1), 1–17.

Indah, Y. (2018). Permasalahan tentang Kartu Identitas Anak Halaman all - Kompasiana.com.

Rahmawati Sururama1, A. F. B. P. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3), 1–17.



## Jurnal

### ORIGINALITY REPORT

**19%**

SIMILARITY INDEX

**17%**

INTERNET SOURCES

**6%**

PUBLICATIONS

**8%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	repo.unand.ac.id Internet Source	1%
2	123dok.com Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
4	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	1%
5	www.neliti.com Internet Source	1%
6	eprints.unm.ac.id Internet Source	1%
7	dokumen.tips Internet Source	1%
8	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1%
9	jdih.pesisirselatankab.go.id	

	Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Ibn Khaldun Student Paper	1 %
11	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	1 %
12	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	1 %
13	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1 %
14	journal.iainkudus.ac.id Internet Source	1 %
15	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Student Paper	<1 %
17	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
18	jurnal.stkipgritulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
19	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %

20	Submitted to Institut Agama Islam Negeri Curup Student Paper	<1 %
21	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
22	marabsurya.blogspot.com Internet Source	<1 %
23	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
25	spiritnews.co.id Internet Source	<1 %
26	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	<1 %
27	eprints.upnyk.ac.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<1 %
29	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
30	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.unhas.ac.id	

	Internet Source	<1 %
32	tel.archives-ouvertes.fr Internet Source	<1 %
33	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
34	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
35	ejournal.uniks.ac.id Internet Source	<1 %
36	kepulauanharapan.blogspot.com Internet Source	<1 %
37	oxycjdw.co.id Internet Source	<1 %
38	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
39	widuri.raharja.info Internet Source	<1 %
<hr/>		
Exclude quotes	On	Exclude matches Off
Exclude bibliography	On	