

## Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan KTP Elektronik Di Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya

<sup>1</sup>Dandy Dimas Pranata, <sup>2</sup>Acep Samsudin

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 2, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia  
e-mail : <sup>1</sup>21042010075@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>Acep.samsudin.abdis@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya. Fokus penelitian adalah pada implementasi sistem daring menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai proses administrasi dan pengalaman pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap regulasi dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan telah membawa banyak kemudahan bagi warga, terutama dalam hal efisiensi waktu dan tenaga. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa tantangan, seperti kendala teknis dan infrastruktur, termasuk gangguan pada sistem server dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Selain itu, responsivitas dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia di kantor kecamatan.

Literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Program sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi KNG perlu ditingkatkan, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Penelitian ini merekomendasikan evaluasi berkala terhadap sistem yang digunakan, pelatihan teknis bagi petugas, perbaikan infrastruktur, dan pengembangan program sosialisasi dan pelatihan literasi digital bagi warga. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lakarsantri dapat berjalan lebih optimal, memberikan kepuasan bagi warga, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pelayanan publik.

**Kata Kunci :** Manajemen Pelayanan, KTP Elektronik, Klampid New Generation (KNG), Literasi Digital

### Abstract

*This research evaluates the management of population administration services in making Electronic ID cards in Lakarsantri District, Surabaya City. The focus of the research was on the implementation of an online system using the Klampid New Generation (KNG) application. The descriptive qualitative method was used to obtain an in-depth description of the administration process and service user experience. Data was collected through observations, interviews, and documentation studies of population administration service regulations and procedures.*

*The results showed that the application of digital technology in population administration services has brought many conveniences to citizens, especially in terms of time and energy efficiency. However, the study also revealed some challenges, such as technical and infrastructure constraints, including disruptions to the server system and limited internet access in some areas. In addition, the responsiveness and speed of services still need to be improved, especially in terms of human resource management at sub-district offices.*

*Community digital literacy is also an important factor affecting the successful implementation of technology in population administration services. Socialization and training programs on the use of the KNG application need to be improved, especially for community groups that are less familiar with technology. This study recommends periodic evaluation of the system used, technical training for officers, infrastructure improvements, and the development of socialization programs and digital literacy training for citizens. With these steps, it is expected that population administration services in Lakarsantri Sub-*

*district can run more optimally, provide satisfaction for citizens, and increase public trust in the government in terms of public services.*

**Keywords :** *Service Management, Electronic ID Card, Klampid New Generation (KNG), Digital Literacy*

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, terutama yang berkualitas tinggi. Pelayanan publik mengacu pada setiap kegiatan pemerintah yang menguntungkan sekelompok individu dengan memberikan kepuasan non-fisik melalui tindakan yang membantu yang dilakukan secara kolektif atau dalam kesatuan (Paath et al., 2019). Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan publik merujuk pada upaya pemerintah dalam memenuhi hak warga negara dalam bidang kependudukan dan administrasi, dimana pemerintah diharapkan memberikan pelayanan terbaik agar hubungan antara pemerintah dan warga berjalan selaras.

Menurut UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan untuk memberikan bantuan kepada setiap individu, baik warga negara maupun penduduk, dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Cendana & Oktariyanda (2022) menegaskan bahwa individu harus melihat pemenuhan hak-hak mereka melalui penyediaan layanan yang berkualitas tinggi oleh pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Nomor 25 Tahun 2004 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Administrasi kependudukan, sebagaimana didefinisikan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan. Kegiatan tersebut meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan bertujuan untuk mencatat informasi seperti nama, alamat, tanggal lahir, status pernikahan, serta memberikan identifikasi penduduk melalui dokumen resmi seperti kartu identitas.

Dengan populasi yang padat, Indonesia sering mengalami berbagai masalah kependudukan akibat tingginya aktivitas dan mobilisasi penduduk serta rendahnya kesadaran masyarakat (Dr. Vladimir, 2020). Masalah-masalah tersebut meliputi pembuatan KTP, pindah datang, pindah keluar, pembuatan akta kelahiran, dan akta kematian yang setiap harinya terjadi di berbagai daerah, baik provinsi, kota, maupun kabupaten, sehingga memerlukan proses permohonan administrasi kependudukan yang terus menerus.

Salah satu masalah administrasi yang sering ditemui di Kecamatan Lakarsantri, Surabaya adalah proses pembuatan KTP. Setiap individu, terlepas dari kewarganegaraannya, wajib memiliki kartu identitas. KTP Elektronik, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012, merupakan dokumen identitas resmi yang berfungsi sebagai bukti diri penduduk yang digunakan untuk mengurus berbagai layanan publik di berbagai instansi pemerintah.

KTP elektronik (KTP-el) menggantikan KTP non-elektronik sebagai hasil dari kemajuan teknologi. KTP-el adalah kartu identitas penduduk yang dibuat secara elektronik yang digunakan baik secara fisik maupun digital. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia memulai program KTP-el pada bulan Februari 2011, yang dilakukan dalam dua tahap. Pada tahap awal, sebanyak 67 juta penduduk yang tinggal di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota diikutsertakan. Selanjutnya, tahap kedua mencakup tambahan 105 juta individu yang tinggal di 300 kabupaten/kota lainnya.

Namun demikian, pengenalan layanan KTP elektronik di berbagai daerah menghadapi berbagai tantangan, termasuk prosedur yang panjang, kerangka kerja administrasi yang rumit,

masalah sistem server, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan kurangnya kesadaran masyarakat dan umpan balik positif dari petugas. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Surabaya memperkenalkan aplikasi Klampid New Generation (KNG) pada bulan Juli 2022. Tujuan utama dari inisiatif ini adalah untuk meningkatkan layanan kependudukan dan mengurangi tantangan yang ada.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan magang, laporan ini disusun dengan judul "Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai upaya dan proses pemberian pelayanan publik, serta memberikan pemikiran baru dalam mengatasi berbagai masalah administrasi kependudukan yang ada.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya. Penelitian deskriptif kualitatif sendiri merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian (Nurasyiah & Fadli, 2023). Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena sesuai untuk menggali fenomena yang kompleks dan mendetail terkait dengan proses administrasi dan pengalaman pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pegawai Disdukcapil dan warga yang mengurus KTP Elektronik, serta studi dokumentasi terhadap regulasi dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis isi, di mana data yang terkumpul dari observasi, wawancara, dan dokumentasi diorganisir, dikategorikan, dan diinterpretasikan untuk menemukan pola-pola yang relevan dan menarik kesimpulan. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengontraskan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lakarsantri serta menawarkan rekomendasi untuk perbaikan ke depan.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber seperti observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi terhadap regulasi dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan adanya berbagai perbaikan dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan, terutama dengan penerapan teknologi digital. Namun, penelitian juga mengidentifikasi sejumlah kendala yang masih dihadapi, baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia. Berikut adalah pembahasan rinci mengenai temuan utama dari penelitian ini:

### **Implementasi Sistem Daring**

Pelaksanaan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Lakarsantri telah menerapkan sistem daring melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah warga dalam mengajukan permohonan KTP Elektronik tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Implementasi sistem daring ini merupakan langkah maju dalam modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi KNG memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan efektif. Penggunaan aplikasi ini memungkinkan warga untuk mengisi data secara online, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan memantau status permohonan mereka secara real-time.

Namun, meskipun aplikasi KNG memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, masih terdapat tantangan dalam penggunaannya. Beberapa warga, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif untuk memastikan semua warga dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan baik.

#### Tantangan Teknis dan Infrastruktur

Meskipun penerapan aplikasi KNG membawa banyak kemudahan, masih terdapat kendala teknis yang perlu diatasi. Gangguan pada sistem server dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan sistem daring ini. Infrastruktur yang kurang memadai sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi. Misalnya, gangguan server dapat mengakibatkan warga harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan KTP Elektronik mereka.

Selain itu, masalah teknis seperti komputer yang usang dan gangguan internet dapat memperpanjang waktu layanan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pemohon. Infrastruktur yang lebih baik dan dukungan teknis yang memadai sangat diperlukan untuk mengatasi masalah ini. Pemerintah perlu berinvestasi dalam peningkatan infrastruktur teknologi dan memastikan adanya dukungan teknis yang memadai di setiap kecamatan.

#### Responsivitas dan Kepuasan Pelanggan

Wawancara dengan warga yang menggunakan layanan KTP Elektronik menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa terbantu dengan adanya aplikasi KNG. Namun, beberapa warga, terutama yang lanjut usia, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Selain itu, ada keluhan terkait responsivitas dan kecepatan pelayanan dari pihak kecamatan. Beberapa warga mengaku harus menunggu waktu yang cukup lama untuk mendapatkan KTP Elektronik mereka setelah melakukan permohonan secara daring. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia di kantor kecamatan.

Penting untuk meningkatkan responsivitas dan kecepatan pelayanan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Pelatihan teknis bagi petugas di kecamatan dan penambahan tenaga kerja yang kompeten dapat membantu meningkatkan responsivitas layanan. Selain itu, evaluasi rutin terhadap kinerja layanan dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul.

#### Literasi Digital dan Sosialisasi

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun, keberhasilan ini sangat bergantung pada dukungan infrastruktur yang memadai dan literasi digital masyarakat. Sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi KNG perlu ditingkatkan, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat lanjut usia menjadi salah satu hambatan utama dalam penerapan aplikasi KNG.

Program sosialisasi yang lebih luas dan intensif sangat diperlukan untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah. Pemerintah dapat bekerja sama dengan komunitas lokal, sekolah, dan organisasi masyarakat untuk memberikan pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi KNG. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan yang jelas dan mudah dipahami juga dapat membantu meningkatkan literasi digital masyarakat.

#### Rekomendasi Perbaikan

Untuk mengatasi kendala yang ada, Disdukcapil diusulkan melakukan evaluasi berkala terhadap sistem yang digunakan dan memberikan pelatihan teknis bagi petugas yang bertugas. Evaluasi berkala ini penting untuk mengidentifikasi kelemahan sistem dan mencari solusi yang

tepat. Selain itu, perbaikan infrastruktur seperti peningkatan kualitas server dan akses internet di wilayah-wilayah yang kurang terjangkau perlu diprioritaskan. Pengembangan program sosialisasi dan pelatihan literasi digital bagi warga juga harus diperkuat agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan ini dengan optimal.

Pelatihan teknis bagi petugas di kecamatan sangat penting untuk memastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola sistem daring dengan efektif. Selain itu, koordinasi yang lebih baik antara pemerintah pusat dan daerah diperlukan untuk memastikan adanya dukungan infrastruktur yang memadai. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lakarsantri dapat berjalan lebih optimal, memberikan kepuasan bagi warga, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pelayanan publik.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya dengan fokus pada implementasi sistem daring menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan telah membawa banyak kemudahan bagi warga terutama dalam hal efisiensi waktu dan tenaga. Namun penelitian ini juga mengungkapkan beberapa tantangan yang masih dihadapi dalam implementasi sistem daring ini, termasuk kendala teknis dan infrastruktur seperti gangguan pada sistem server dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah yang dapat memperlambat proses administrasi dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pemohon. Selain itu, responsivitas dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia di kantor kecamatan.

Literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi KNG perlu ditingkatkan terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Program sosialisasi yang lebih luas dan intensif serta penyediaan panduan penggunaan yang jelas dan mudah dipahami sangat diperlukan untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah. Untuk mengatasi kendala yang ada, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan antara lain evaluasi berkala terhadap sistem yang digunakan, pelatihan teknis bagi petugas, perbaikan infrastruktur, dan pengembangan program sosialisasi dan pelatihan literasi digital bagi warga. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lakarsantri dapat berjalan lebih optimal, memberikan kepuasan bagi warga, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lakarsantri sudah berada di jalur yang tepat. Namun, masih diperlukan upaya tambahan untuk mengatasi kendala teknis dan meningkatkan literasi digital masyarakat guna memastikan layanan yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih holistik mengenai manajemen pelayanan administrasi kependudukan, serta menawarkan langkah-langkah konkret untuk perbaikan ke depan..

## SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan infrastruktur teknologi, termasuk perbaikan server dan jaringan internet serta penyediaan perangkat teknologi yang memadai di kantor kecamatan.
2. Memberikan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan teknis bagi petugas dan penambahan tenaga kerja untuk meningkatkan responsivitas pelayanan.
3. Meningkatkan program sosialisasi dan literasi digital dengan sosialisasi yang lebih intensif dan pelatihan literasi digital bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.
4. Melakukan evaluasi berkala dan perbaikan sistem KNG agar lebih user-friendly dan sesuai dengan perkembangan teknologi terbaru.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lakarsantri dapat berjalan lebih optimal, memberikan kepuasan bagi warga, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, F. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Dr. Vladimir, V. F. (2020). Modul : Geografi SMA : Dinamika Kependudukan Di Indonesia. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Endah Christianingsih. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.59050/jian.v18i2.141>
- [https://pemerintahan.surabaya.go.id/kecamatan\\_lakarsantri](https://pemerintahan.surabaya.go.id/kecamatan_lakarsantri)
- Fauziah, K., Bastian, N., & Zakiyyah, Z. (2023). Self Directed Learning Berbasis Literasi Digital Pada Pandemi Covid-19. *JoISE : Journal of Integrated Science Education*, 1(1), 26–31. <https://doi.org/10.32534/joise.v1i1.4665>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Nurasyiah, M. S., & Fadli, U. M. D. (2023). Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada Umkm Warung Jepang Mami Ale Telagasari. *PRIMER : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 322–330. <https://doi.org/10.55681/primer.v1i3.151>
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung- Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 149. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal\\_rahma\\_new\\_word\(05-19-14-05-58-25\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_rahma_new_word(05-19-14-05-58-25).pdf)
- Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–10.