



IMPLEMENTASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DALAM MENUNJANG OPTIMALISASI PELAYANAN CETAK ULANG E-KTP DI KELURAHAN AMPEL KOTA SURABAYA

Muhammad Alfian Prasetyo, Diana Hertati

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Klampid New Generation (KNG) dalam menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kantor Kelurahan Ampel. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan pengumpulan data primer yang berasal dari data permohonan cetak ulang KTP warga Kelurahan Ampel pada periode September hingga Desember 2023. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi KNG dalam menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kantor Kelurahan Ampel sudah berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator seperti komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Meskipun keempat indikator tersebut telah menunjukkan hasil yang baik, masih terdapat beberapa hambatan yang harus segera dibenahi agar proses implementasi dapat berjalan dengan lebih maksimal, seperti kurangnya fasilitas penunjang pelayanan, kurangnya jumlah verifikator SIAK di Kelurahan, minimnya kesadaran masyarakat dalam membawa berkas pengajuan dalam kondisi jelas atau baik, dan sulitnya melakukan akses IKD yang merupakan salah satu syarat pengajuan cetak ulang KTP. Oleh karena itu, diperlukan upaya agar dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut sehingga implementasi KNG dalam menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kantor Kelurahan Ampel dapat berjalan dengan lebih baik.

Kata Kunci: Implementasi, KNG, KTP, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh suatu negara. Pelayanan publik sendiri merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh negara melalui lembaga-lembaga pemerintahan kepada rakyatnya yang bertujuan untuk menyelesaikan keperluan maupun permasalahan yang ada di masyarakat sesuai dengan tupoksi lembaga pemberi layanan.

Pelayanan publik di Indonesia terus mengalami perubahan atau metamorfosa seiring dengan perkembangan zaman, saat ini mulai banyak ditemukan adanya digitalisasi pelayanan publik dalam bentuk *e-government* yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk menunjang dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan daerah yang melakukan implementasi digitalisasi pelayanan publik ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya yang merupakan lembaga daerah di Kota Surabaya yang bertanggung jawab atas pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Bentuk *e-government* yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Surabaya adalah Klampid New Generation (KNG) yang diluncurkan pada tahun 2019. Layanan KNG ini merupakan bentuk penyempurnaan dari layanan sebelumnya yang diberi nama *e-klampid*, Klampid sendiri merupakan akronim dari Kawin, Mati, Pindah, Datang. Dengan adanya layanan KNG ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, sehingga masyarakat tidak perlu lagi repot-repot datang langsung

ke Kantor Dispendukcapil, Kantor Kecamatan maupun Kantor Kelurahan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

KNG memiliki banyak sekali bentuk pelayanan yang dapat diakses oleh mandiri oleh masyarakat seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, Kartu Identitas Anak (KIA), surat pindah, cetak ulang KK, perubahan biodata, dsb. Namun, tidak semua layanan yang ada di dalam KNG dapat diakses mandiri oleh masyarakat, salah satu layanan KNG yang hanya bisa diakses oleh petugas kelurahan atau kecamatan adalah cetak ulang KTP. Pelayanan cetak ulang KTP sendiri memang hanya bisa dilakukan oleh petugas di kelurahan/kecamatan dikarenakan KTP merupakan dokumen kependudukan yang sangat esensial, sehingga apabila dapat diakses mandiri oleh masyarakat dikhawatirkan dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. KTP/E-KTP sendiri merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional. Dengan tujuan untuk mewujudkan kepemilikan satu identitas (KTP) untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional (biodata, foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan) yang tersimpan dalam fisik KTP Elektronik (Febriharini, 2017).

Pelayanan cetak ulang KTP merupakan salah satu layanan yang sering dilakukan oleh masyarakat yang datang ke kantor kelurahan, tak terkecuali kelurahan Ampel, tak kurang dari 30 permohonan pelayanan cetak ulang KTP perbulan dilakukan oleh masyarakat Ampel. Banyaknya permohonan pelayanan cetak ulang KTP ini dikarenakan beberapa faktor seperti

banyaknya warga dari luar Ampel yang berganti alamat atau domisili menjadi warga kelurahan Ampel, masih banyak warga Ampel yang acuh terhadap kondisi KTP-nya sehingga menyebabkan KTP-nya rusak atau tidak terbaca dan maraknya kasus kehilangan KTP warga Ampel.

Dikarenakan banyaknya permohonan pelayanan cetak ulang KTP yang dilakukan oleh warga Ampel, sangat menarik untuk diteliti tentang bagaimana jalannya implementasi program KNG sebagai platform layanan yang dilakukan oleh petugas kelurahan untuk melaporkan permohonan pelayanan dalam menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP warga di Kelurahan Ampel. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus untuk menilai implementasi KNG dalam menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di kantor kelurahan ampel dan menilai apakah penggunaan KNG oleh petugas pelayanan kelurahan ampel dapat berimplikasi positif dalam penyelesaian pelayanan cetak ulang KTP warga Ampel.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Achmadi dan Narbuko (2015) penelitian deskriptif adalah penelitian yang memiliki tujuan guna menjelaskan cara pemecahan dari sebuah fenomena yang diteliti dengan berlandaskan data-data lalu menganalisa dan menginterpretasikannya. Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Moleong (2014) adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami sebuah fenomena mengenai apa yang dialami subjek penelitian secara menyeluruh dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kalimat atau bahasa.

Kualitatif deskriptif dipilih dikarenakan peneliti menganggap metode ini sangat tepat dan juga sesuai

untuk menggambarkan realita atau fenomena yang berhasil peneliti temukan dalam menilai implementasi program KNG dalam meningkatkan optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kelurahan Ampel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari data permohonan cetak ulang KTP di kantor kelurahan ampel dan hasil observasi empiris atau pengamatan penulis selama periode September hingga Desember 2023. Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberadaan Klampid New Generation (KNG) sebagai salah satu inovasi yang berjalan dalam sistem pelayanan publik di Kota Surabaya telah menjadi suatu terobosan penting dalam meningkatkan optimalisasi pelayanan publik karena program ini bukan hanya dapat memudahkan masyarakat, namun juga memudahkan petugas pelayanan yang bertugas di kantor-kantor kelurahan dan kecamatan yang ada di Surabaya. Keberadaan KNG saat ini diharapkan mampu mempermudah proses pengajuan berkas-berkas administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya, tak terkecuali juga dengan pelayanan cetak ulang KTP. Berdasarkan hasil kegiatan praktik magang yang penulis jalankan di Kelurahan Ampel Kota Surabaya terdapat banyak sekali pengajuan cetak ulang KTP yang dilakukan oleh masyarakat Kelurahan Ampel, tidak kurang dari 50 permohonan pelayanan cetak ulang KTP tercatat pada setiap bulannya.

Tabel 1. Rekap Jumlah Pelayanan Cetak KTP Bulanan di Kelurahan Ampel Sept-Des 2023

No.	Bulan	Jumlah Pelayanan Cetak Ulang KTP
1.	September	100 Permohonan
2.	Oktober	107 Permohonan
3.	November	50 Permohonan
4.	Desember	78 Permohonan
Total		335

Sumber: Dokumen Kelurahan Ampel, 2023.

Layanan ini umumnya ditujukan bagi warga yang kehilangan KTP, mengalami kerusakan pada kartu, atau mengalami perubahan data. Adapun syarat yang perlu dilampirkan pemohon untuk mengajukan pelayanan cetak ulang KTP adalah sebagai berikut:

1. Kartu Keluarga
2. KTP Lama (Bagi yang rusak/perubahan biodata)
3. Surat kehilangan dari kepolisian (bagi yang kehilangan)
4. Memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Salah satu syarat untuk mengajukan pelayanan cetak ulang KTP adalah memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD sendiri adalah informasi elektronik dalam bentuk aplikasi yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen dan data kependudukan dalam aplikasi digital melalui gawai pintar. Pada aplikasi IKD ini terdapat dokumen kependudukan seperti KTP digital serta Kartu Keluarga digital serta terdapat dokumen lainnya yang secara otomatis dapat diakses misalnya Kartu Vaksin Covid-19, NPWP, BPJS, DPT Pemilu 2024.

IKD sendiri bertujuan untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat

dalam bentuk digital, dan mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Namun, pada praktiknya sebagai salah satu syarat pengajuan E-KTP keberadaan IKD justru cukup sering menghambat proses pelayanan di Kelurahan Ampel, hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor seperti gawai warga yang tidak *support* IKD, warga tidak memiliki gawai pintar, aplikasi IKD yang sering tidak bisa dibuka, SIAK yang digunakan untuk melakukan aktivasi IKD sering mengalami gangguan dan dibeban waktu petugas SIAK yang bertugas untuk melakukan aktivasi IKD di kantor kelurahan tidak berada di tempat sehingga warga tidak dapat melakukan aktivasi IKD yang pada akhirnya berimbas pada warga yang tidak bisa mengajukan pelayanan cetak ulang KTP.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan cetak ulang KTP sendiri, petugas Kelurahan Ampel juga menggunakan platform KNG. Namun, berbeda dengan akun KNG mandiri milik warga, akun KNG khusus petugas Kelurahan dan Kecamatan memiliki akses untuk melakukan pelayanan cetak ulang KTP dan beberapa layanan lain yang tidak dapat diakses mandiri oleh warga. Di Kantor Kelurahan Ampel saat ini terdapat 18 Akun KNG yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2 pemegang akun ditempatkan di Kantor Kelurahan Ampel, 14 diantaranya adalah petugas kelurahan/BPBD yang ditugaskan di Balai RW dan 2 akun KNG dari mahasiswa MSIB Batch 5 yang diberikan oleh Dispendukcapil selama periode Magang untuk membantu pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel.

Dengan adanya KNG sendiri mampu membuat pelayanan cetak ulang KTP oleh petugas Kelurahan Ampel

menjadi lebih mudah dikarenakan hanya perlu untuk menginputkan data pemohon dan berkas yang diperlukan. Dengan adanya KNG juga membuat warga yang mengajukan cetak ulang KTP tidak perlu lagi melakukan perekaman ulang, dikarenakan semua data masyarakat telah terintegrasi dalam satu sistem yang sama. Dengan adanya KNG juga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai proses cetak ulang KTP yang mereka ajukan, karena disetiap selesai melakukan pengajuan cetak ulang KTP, petugas akan memberikan Kitir atau tanda terima yang terdapat *barcode* yang dapat discan oleh warga untuk mengetahui sejauh mana proses cetak KTP mereka. Informasi mengenai apakah KTP mereka sudah tercetak atau sudah dapat diambil di kelurahan dapat dilihat melalui *barcode* tersebut, sehingga warga tidak perlu repot-repot datang secara berkala ke kantor kelurahan untuk menanyakan KTP mereka sudah jadi atau belum.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi alasan banyaknya pengajuan cetak ulang KTP yang dilakukan oleh masyarakat di Kelurahan Ampel seperti terdapat sejumlah penduduk yang kehilangan atau tidak sengaja merusak KTP mereka, sehingga mereka memerlukan cetak ulang KTP untuk memperoleh dokumen pengidentifikasi diri yang sah. Hal ini dapat disebabkan beberapa alasan seperti kehilangan, pencurian, atau kerusakan fisik akibat pemakaian dalam jangka waktu yang lama. Selain kedua faktor tersebut juga terdapat faktor lain seperti adanya perubahan data atau informasi pada KTP penduduk, sehingga memerlukan pembaruan biodata yang tercantum pada KTP seperti perubahan status perkawinan dan alamat. Tidak dapat dipungkiri pula bahwa kesadaran akan pentingnya memiliki dokumen identitas yang valid juga dapat mempengaruhi tingginya permintaan cetak ulang KTP di

Kelurahan Ampel. Masyarakat Ampel jelas semakin menyadari pentingnya KTP sebagai dokumen resmi untuk berbagai keperluan, seperti transaksi perbankan, pendaftaran sekolah, atau keperluan pekerjaan, sehingga KTP dengan data akurat dan bentuk fisik KTP yang baik menjadi sangat penting untuk dimiliki oleh masyarakat Ampel.

Berdasarkan hasil analisis dan pengumpulan data yang telah penulis lakukan selama menjalani praktik magang, maka penulis menghubungkan hasil analisis dan data yang penulis dapat dengan teori implementasi yang dikemukakan oleh Edward III untuk mengemukakan sejauh mana implementasi Klampid New Generation (KNG) dalam menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kelurahan Ampel. Dalam teori George C. Edward III terdapat empat indikator yang digunakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap pelaksana, dan struktur organisasi. Keempat indikator tersebut haruslah berjalan dengan baik di Kelurahan Ampel agar Implementasi KNG dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Maka dari itu berikut adalah hasil analisis implementasi KNG dalam menunjang optimalisasi cetak ulang KTP yang penulis dapat selama menjalani praktik magang di Kelurahan Ampel Kota Surabaya dengan memperhatikan empat indikator teori implementasi George C. Edward III:

1. Komunikasi

Proses komunikasi yang baik merupakan salah satu aspek yang sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah kebijakan publik, terdapat tiga indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan aspek komunikasi yang dilakukan oleh pelaku implementasi kebijakan. Tiga faktor tersebut adalah transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Dalam proses komunikasi ini terdapat setidaknya tiga hingga empat arah komunikasi yang terdiri dari petugas pelayanan, masyarakat yang

mengajukan cetak ulang KTP, sistem KNG dan verifikator (bila diperlukan). Proses komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan terhadap semua arah mampu berjalan dengan baik, komunikasi dari petugas ke masyarakat maupun sebaliknya dapat terjalin dengan cara langsung maupun tidak langsung, komunikasi secara langsung dapat terjadi apabila masyarakat datang langsung ke kantor kelurahan dengan alasan yang berhubungan dengan pengajuan cetak ulang KTP seperti menanyakan berkas apa saja yang dibutuhkan untuk melakukan cetak ulang KTP dan saat menanyakan proses cetak ulang KTP, apabila proses komunikasi secara langsung seperti ini dapat hampir dipastikan bahwa petugas pelayanan di kantor kelurahan akan membantu dan melayani masyarakat yang datang tersebut. Namun, komunikasi secara langsung ini sebenarnya tidaklah efektif ketika kita telah memiliki KNG, karena setelah selesai mengajukan cetak ulang KTP petugas kelurahan pasti akan memberikan Kitir atau tanda terima yang berisikan *qr code* yang dapat dipindai melalui gawai pintar, sehingga pemohon dapat mengetahui sejauh mana proses cetak ulang KTP melalui KNG mereka tanpa harus perlu repot-repot datang ke kantor kelurahan untuk menanyakan prosesnya, apabila masyarakat mengalami kebingungan pun petugas kelurahan pasti akan membantu menjelaskan dan mengajari masyarakat untuk melakukan pemindaian *qr code* tersebut.

Proses komunikasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui Kitir tersebut adalah bentuk komunikasi *by sistem* yang tanpa melibatkan petugas kelurahan, sistem KNG akan menginformasikan pemohon apabila proses cetak ulang KTP telah selesai dan fisik KTP telah dapat diambil oleh pemohon di kantor kelurahan. Namun, masih sangat banyak masyarakat yang

tidak memanfaatkan tanda terima ini dengan baik karena masih saja banyak masyarakat yang menanyakan proses pengajuan KTP mereka secara langsung di kantor kelurahan yang diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan akan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat tersebut, tak jarang pula KTP yang tercetak tidak segera diambil oleh pemohon sehingga petugas kelurahan diharuskan untuk menghubungi pemohon atau Ketua RT/RW domisili pemohon agar KTP tersebut segera diambil, hal ini juga terjadi pada saat kasus pemohon yang memerlukan KTP fisik segera sehingga pemohon meninggalkan pesan kepada petugas pelayanan untuk menghubunginya sesegera mungkin ketika KTP sudah tercetak dan dapat diambil.

Komunikasi antara petugas pelayanan dan petugas verifikator berkas juga menjadi dimudahkan dengan adanya program KNG, dikarenakan apabila ada berkas yang tidak sesuai atau ada berkas yang perlu dikoreksi maka petugas verifikator dapat memberitahukan petugas pelayanan melalui KNG untuk melakukan pembenaran berkas, sehingga tidak perlu adanya aplikasi pihak ketiga untuk melakukan komunikasi antara petugas pelayanan di kantor kelurahan dengan petugas verifikator. Komunikasi yang dilakukan verifikator ini pun juga dapat dilihat dan dibaca oleh pemohon sehingga komunikasi yang dilakukan verifikator ini tidak hanya terjadi dua arah saja, hal ini juga merupakan implementasi dari aspek transparansi layanan publik yang ada di Kota Surabaya. Hal ini tentu juga memudahkan pemohon untuk mengetahui berkas apa yang salah dan perlu dikoreksi dan apabila diperlukan pemohon dapat langsung membawanya ke kantor kelurahan untuk melanjutkan proses cetak ulang KTP.

Berdasarkan hasil observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa

proses komunikasi yang terjadi dalam Implementasi KNG dalam menunjang proses cetak ulang KTP di Kelurahan Ampel telah dilakukan dengan baik oleh petugas pelayanan, petugas verifikator dan sistem. Namun, implementasi ini masih terkendala oleh kurang sadarnya pemohon/masyarakat dalam memanfaatkan Kitir atau tanda terima yang diberikan oleh petugas pelayanan, padahal Kitir ini dapat menjadi kunci akses untuk melakukan komunikasi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh pemohon, kebanyakan masyarakat Ampel masih menganggap tanda terima ini hanya sebagai syarat pengambilan KTP dan bukan sebagai alat bantu komunikasi atas pengajuan yang telah mereka ajukan di petugas pelayanan kelurahan.

2. Sumber Daya

Keberadaan Sumber daya yang mencukupi adalah salah satu syarat penting dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Sumber daya yang dibutuhkan dalam proses implementasi dapat berupa sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya lain seperti sarana dan prasarana (Nainggolan et. al, 2023). Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan bukan hanya sebatas memenuhi persyaratan kuantitas saja tetapi juga diperlukan adanya kualitas yang baik dari sumber daya manusia tersebut sebagai implementor kebijakan agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan maksimal. Selain daripada sumber daya manusia, sebuah instansi juga memerlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai yang dapat memfasilitasi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam proses implementasi KNG di Kelurahan Ampel sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kelurahan Ampel terbilang sudah sangatlah mencukupi. Pelayanan cetak ulang KTP

di Kelurahan Ampel sendiri dapat dilakukan oleh petugas kelurahan/personel BPBD yang berada di Balai RW dan memiliki akses ke KNG portal kelurahan. Di Kantor Kelurahan Ampel saat ini terdapat 18 Akun KNG yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dua pemegang berada di Kantor Kelurahan Ampel, empat belas diantaranya adalah petugas kelurahan/BPBD yang tersebar di Balai-Balai RW dan dua akun KNG dari mahasiswa MSIB Batch 5 yang diberikan oleh Dispendukcapil selama periode Magang untuk membantu pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel. Secara keseluruhan setidaknya terdapat 18 petugas "pelayanan" yang dapat melakukan pengajuan cetak ulang KTP di Kelurahan Ampel.

Secara kuantitas memang sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kelurahan Ampel dalam menjalankan program KNG sudah sangat memadai dan mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan cetak ulang KTP. Namun, perlu diingat bahwa petugas pelayanan yang ada di balai RW tidak sepenuhnya terus berada di balai RW tersebut untuk memberikan pelayanan, mereka hanya akan dan melakukan pelayanan di balai RW mereka dalam waktu tertentu saja. Oleh karena itu, secara sistematis hanya empat petugas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan sajalah yang dapat melakukan pelayanan cetak ulang KTP melalui KNG secara konsisten di jam kerja.

Adapun secara kualitas sumber daya petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Ampel terbilang sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan petugas pelayanan yang mampu menjalankan program KNG dengan lancar. Selain itu juga kemampuan petugas pelayanan untuk

memberikan bantuan layanan cetak ulang KTP kepada masyarakat di Kelurahan Ampel juga dapat dikatakan sangat baik, dikarenakan mereka mampu memberikan pelayanan yang prima dengan memiliki pemahaman yang mendalam tentang prosedur cetak ulang KTP melalui KNG. Mereka mampu memahami persyaratan dan proses administratif yang diperlukan, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu masyarakat dalam mengajukan cetak ulang KTP dengan lancar. Petugas pelayanan di Kelurahan Ampel juga mampu menjalankan tugas mereka dengan sikap yang ramah dan profesional. Mereka dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas, dan merespons pertanyaan masyarakat tentang cetak ulang KTP dengan baik dan sabar.

Selain memerlukan sumber daya manusia yang memadai, proses implementasi KNG di Kelurahan Ampel juga memerlukan adanya sumber daya sarana dan prasarana yang memadai. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kelurahan Ampel sudah terbilang cukup mencukupi kebutuhan pelayanan cetak ulang KTP. Rata-rata di setiap Balai RW di Ampel memiliki satu buah komputer, *printer* dan koneksi internet yang dapat digunakan oleh petugas di balai RW untuk memberikan pelayanan melalui KNG. Sedangkan, di Kantor Kelurahan Ampel sendiri terdapat sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas pelayanan kelurahan seperti dua buah komputer, satu buah *printer*, dua alat *scanner*, dua kamera, dan dua koneksi internet. Secara kuantitas sumber daya ini masih belum cukup memadai, terkhusus *printer* yang biasanya digunakan untuk mencetak Kitir atau tanda terima harus digunakan secara bersama-sama oleh empat petugas pelayanan di kantor kelurahan sehingga kadang perlu waktu yang cukup lama untuk sekedar melakukan cetak

tanda terima, dikarenakan harus digunakan secara bergantian oleh petugas pelayanan. Untuk komputer, kamera, dan alat *scanner* secara kuantitas sebenarnya sudah cukup mencukupi dikarenakan dua petugas pelayanan yang lain merupakan mahasiswa magang yang menjalankan kegiatan magangnya dalam periode tertentu dan mereka biasanya menggunakan laptop pribadi mereka sendiri untuk melakukan pelayanan cetak ulang KTP melalui KNG, sehingga tidak begitu memerlukan fasilitas-fasilitas tersebut. Lalu untuk konektivitas internet yang ada di Kantor Kelurahan Ampel sendiri terkadang masih mengalami kendala jaringan meskipun memiliki dua jaringan *Wi-Fi* yang berbeda yang mengakibatkan petugas pelayanan mengalami kesulitan untuk melakukan pengajuan cetak ulang KTP melalui KNG, terlebih lagi KNG merupakan program yang hanya dapat diakses melalui internet.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan merupakan salah satu faktor penting dibalik tercapai atau tidaknya sasaran atau target dari suatu kebijakan yang sudah ditentukan. Ketika pelaksana kebijakan menunjukkan sikap yang baik dan mendukung kebijakan tersebut, maka para pelaksana kebijakan tersebut kemungkinan besar akan menjalankan kebijakan tersebut dengan baik sesuai dengan aturan yang ada serta harapan yang diinginkan. Tetapi berlaku sebaliknya, jika pelaksana kebijakan menunjukkan sikap yang kurang baik serta terkesan kurang mendukung kebijakan tersebut maka kemungkinan besar implementasi kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan baik (Putra, 2018).

Faktor disposisi dalam implementasi program KNG untuk menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kelurahan Ampel dapat

dibidang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan puasnya petugas kelurahan dengan adanya program KNG ini, dikarenakan dengan adanya KNG proses pengajuan cetak ulang KTP menjadi lebih simpel, mudah dan cepat untuk dikerjakan. Selain itu dengan adanya KNG juga memudahkan petugas pelayanan dalam melakukan pelacakan proses cetak ulang KTP. Keberadaan KNG ini juga menjadikan pelayanan cetak ulang KTP menjadi lebih transparan bagi masyarakat sehingga meminimalisir praktik pungli atau korupsi. Hal ini juga diperkuat dengan sikap para petugas pelayanan yang dengan tegas menolak pungli atau imbalan yang diberikan kepada mereka saat membantu melakukan pengajuan cetak ulang KTP. Para petugas pelayanan di Kelurahan Ampel sendiri juga sudah memahami dengan baik teknologi dan digitalisasi pelayanan publik, sehingga tidak ada hambatan secara kognitif yang dialami oleh petugas pelayanan dalam melakukan pengajuan cetak ulang KTP.

4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi merujuk pada kerangka kerja yang digunakan oleh suatu organisasi, lembaga, perusahaan, atau instansi untuk mengatur tugas, pembagian wewenang dan pendistribusian tanggung jawab, sehingga dapat digambarkan sebuah struktur yang merupakan ciri khas suatu organisasi yang membagi secara horizontal maupun vertikal jajaran individu di dalamnya. Struktur organisasi dalam implementasi KNG dalam optimalisasi cetak ulang KTP sendiri dapat dilihat berdasarkan dua perspektif yakni struktur organisasi di dalam kelurahan ampel dan struktur organisasi proses cetak ulang KTP Disdukcapil Kota Surabaya.

Dalam struktur organisasi di dalam Kelurahan Ampel seluruh petugas pelayanan berada dibawah seksi pemerintahan dan pelayanan publik

yang dipimpin oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik (Kasipem) yang bertanggung jawab langsung kepada Lurah Ampel. Berdasarkan Peraturan Walikota No. 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya, Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kelurahan di bidang pemerintahan dan pelayanan publik.

Sedangkan apabila kita melihat diluar struktural kelurahan proses birokrasi pengajuan cetak ulang KTP melalui KNG telah diatur oleh Keputusan Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Nomor: 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun birokrasi yang harus dijalankan selama melakukan pengajuan cetak ulang KTP melalui KNG adalah sebagai berikut:

1. Pemohon mengajukan permohonan cetak ulang KTP di Kantor Kelurahan sesuai dengan domisili.
2. Petugas melakukan pengajuan dan mengunggah dokumen persyaratan dalam bentuk 1 pdf melalui KNG
3. Petugas dan pemohon melakukan validasi permohonan pada KNG
4. Pemohon menerima kitir sebagai tanda bukti pengurusan pelayanan cetak ulang KTP.
5. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya melakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas permohonan yang telah diunggah petugas pelayanan.
6. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya

melakukan validasi terhadap permohonan dengan mengolah data agar permohonan masuk ke dalam antrian cetak KTP elektronik.

7. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya melakukan pencetakan KTP elektronik.
8. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya memilah dan memasukkan ke dalam antrian pengiriman.
9. Petugas pengirim Disdukcapil Kota Surabaya atau Caraka mengirim KTP ke kelurahan tujuan.
10. Pemohon mengambil KTP elektronik di kelurahan dengan membawa kitir atau tanda terima yang telah diberikan oleh petugas saat melakukan pengajuan cetak ulang KTP.

Pelaksanaan implementasi program KNG dalam menunjang optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kelurahan Ampel Kota Surabaya berdasarkan beberapa indikator dapat dikatakan berjalan dengan cukup baik. Akan tetapi masih ditemukannya hambatan-hambatan yang harus segera diselesaikan agar implementasi tersebut dapat berjalan dengan lebih maksimal. Hambatan yang ditemukan diantaranya seperti:

1. Kurangnya fasilitas dalam penunjang pelayanan, di Kantor Kelurahan Ampel menurut penulis masih memerlukan beberapa fasilitas penunjang pelayanan yang lebih banyak, seperti menambah jumlah printer untuk mempermudah cetak kitir, menambah tempat penyimpanan arsip berkas

agar berkas dapat tersusun dengan lebih rapi, meningkatkan kualitas komputer kantor dikarenakan ada komputer yang sudah mengalami penurunan performa, dan meningkatkan kualitas jaringan internet.

2. Kurangnya jumlah verifikator SIAK di Kelurahan, dikarenakan hanya ada satu petugas SIAK di kelurahan mengakibatkan hanya ada satu orang saja yang dapat melakukan aktivasi IKD, karena IKD merupakan salah satu syarat dalam pengajuan cetak ulang KTP membuat banyak warga diharuskan untuk membuat IKD terlebih dahulu. Kondisi akan menjadi pelik apabila ada warga yang ingin melakukan aktivasi IKD untuk melakukan pengajuan cetak ulang KTP namun di kantor kelurahan tidak ada petugas SIAK yang mengakibatkan proses pengajuan cetak ulang KTP pemohon menjadi pending, tak jarang pula petugas pelayanan menyarankan warga untuk melakukan aktivasi IKD di kantor kecamatan atau kembali lagi ke kantor kelurahan esok harinya.
3. Masih banyaknya ditemukan berkas/dokumen persyaratan pengajuan yang tidak jelas yang dibawa oleh warga, seperti Fotocopy KK yang tidak jelas. Hal ini mengakibatkan beberapa pengajuan cetak ulang KTP mengalami proses pending dan petugas pelayanan diharuskan untuk mengganti berkas tersebut menjadi

berkas yang lebih jelas sehingga dapat diterima oleh verifikator.

4. Tidak adanya pelayanan door to door, pelayanan door to door sebenarnya bisa menjadi alternatif yang dapat dilakukan oleh petugas pelayanan di kelurahan ampel untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan cetak ulang KTP.
5. Minimnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengambilan KTP, tak jarang masih banyak masyarakat yang terlalu lama dalam melakukan pengambilan KTP meskipun sudah diberikan kitir untuk melakukan pengecekan status cetak ulang KTP yang mengakibatkan jumlah KTP yang belum diambil menjadi terlalu banyak dan membludak di kantor kelurahan.
6. Sulitnya mengakses aplikasi IKD, meskipun telah dapat melakukan aktivasi IKD tak jarang ada pemohon mengalami kesulitan dalam membuka aplikasi IKD di gawai/smartphone-nya. Hal ini diakibatkan belum sempurnanya aplikasi IKD dan belum kompatibel-nya aplikasi IKD di beberapa gawai milik pemohon.

SIMPULAN

Keberadaan Klampid New Generation (KNG) sebagai sebuah program pelayanan yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya telah mampu membawa dampak positif dalam meningkatkan optimalisasi pelayanan publik, khususnya pada proses cetak ulang Kartu Tanda Penduduk (KTP). Program ini memberikan kemudahan

bagi masyarakat dan petugas pelayanan di kantor kelurahan dan kecamatan dalam memberikan layanan bagi masyarakat yang ingin mengajukan cetak ulang KTP.

Penerapan KNG di Kelurahan Ampel sendiri juga telah membawa perubahan positif karena mampu mempermudah petugas dalam melakukan pelayanan cetak ulang KTP dan memungkinkan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat Ampel. Adanya Kitir atau tanda terima dengan *barcode* yang dapat diakses melalui KNG juga memudahkan masyarakat untuk memantau proses cetak ulang KTP mereka.

Berdasarkan analisis implementasi KNG menggunakan teori implementasi George C. Edward III dapat dilihat bahwa aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi yang menjadi kunci keberhasilan dapat dicapai dengan baik oleh petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Ampel. Komunikasi mampu terjalin dengan baik antara petugas dan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses komunikasi ini perlu ditekankan penggunaan kitir oleh petugas kepada masyarakat. Pemanfaatan sumber daya manusia dan sarana prasarana juga dianggap cukup memadai dalam mendukung implementasi KNG, namun masih perlu menjadi catatan bahwa masih diperlukan adanya beberapa fasilitas penunjang agar implementasi dapat berjalan dengan lebih maksimal. Disposisi positif dari petugas pelayanan terhadap program ini turut memperkuat keberhasilan implementasi KNG di Kelurahan Ampel terlebih di tidak adanya hambatan kognitif yang mempengaruhi implementasi KNG di Kelurahan Ampel. Struktur organisasi di Kelurahan Ampel dan SOP berdasarkan kebijakan di tingkat Dispendukcapil Kota Surabaya juga mampu menjadi faktor yang mendukung implementasi KNG dalam

meningkatkan optimalisasi pelayanan cetak ulang KTP di Kelurahan Ampel.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, A., & Narbuko, C. (2015). Metode Penelitian Memberikan Bekal Teoritis Pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian Serta Diharapkan Dapat Melaksanakan Penelitian Dengan Langkah-langkah Yang Benar. *Jakarta: PT Bumi Aksara*.

Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17.

Keputusan Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Nomor: 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Moleong, L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.

Nainggolan, E. M., Mardiana, S., & Adam, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Tentang Program Bela Pengadaan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 1-16.

Putra, A. E. (2018). *Implementasi Peraturan Walikota Malang No 90 Tahun 2004 Tentang Rekomendasi Pemanfaatan Taman Kota (Studi pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang Bidang Pertamanan)*. Universitas Brawijaya.

Walikota Surabaya. (2021). Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya.