



Sistem Kepengurusan Administrasi Kependudukan Cetak Ulang KTP di Wilayah Kelurahan Alun-Alun Contong

Rassel Putra Adhia, Budi Prabowo

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Alamat : Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespodensi email : akurassel@gmail.com

Article History:

Received: Juni 12,2024;

Revised: Juni 26,2024;

Accepted: Juli 07,2024;

Published: Juli 09,2024;

Keywords: Administration,
Population, Tech.

Abstract. In Indonesia, there are still many residents who still lack understanding of the administration of population administration. This research aims to examine the population administration management system in Alun-Alun Contong Village, Surabaya. With a focus on the implementation of digital information technology in population data management. The research methods used include direct observation and interviews with village officials. The results showed that Alun-Alun Contong Village has implemented a digitalization system through the Klampid New Generation (KNG) application, which makes it easier for residents to take care of population documents. However, there are still obstacles such as the lack of socialization to the community and limited access to technology for some residents. The conclusion of this research is that there is a need for increased socialization, training for village officials, and improved technological infrastructure to support a more efficient and inclusive administrative system. This research is expected to be a reference for local governments in an effort to improve the quality of population administration services in urban village areas.

Abstrak. Di Indonesia, masih banyak warga yang masih kurang dalam pemahaman tentang kepengurusan administrasi kependudukan. Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengkaji sistem kepengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Alun-Alun Contong, Surabaya. Dengan fokus pada implementasi teknologi informasi digital dalam pengelolaan data kependudukan. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung dan wawancara dengan petugas kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Alun-Alun Contong telah menerapkan sistem digitalisasi melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG), yang mempermudah warga dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan akses teknologi bagi sebagian warga. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan sosialisasi, pelatihan bagi petugas kelurahan, serta peningkatan infrastruktur teknologi untuk mendukung sistem administrasi yang lebih efisien dan inklusif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah kelurahan.

Kata Kunci: Administrasi, Kependudukan, Teknologi.

1. LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Sistem administrasi kependudukan yang efisien dan akurat tidak hanya mendukung pelayanan publik yang prima tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan yang tepat oleh pemerintah. Di Indonesia, administrasi kependudukan diatur melalui berbagai regulasi yang bertujuan untuk memastikan setiap warga negara memiliki dokumen kependudukan yang sah dan dapat diakses dengan mudah.

Kelurahan Alun-Alun Contong, sebagai salah satu kelurahan di Kota Surabaya,

* Rassel Putra Adhia, akurassel@gmail.com

menghadapi tantangan dalam mengelola administrasi kependudukan bagi warganya. Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Klampid New Generation (KNG), yang memungkinkan warga mengurus dokumen kependudukan secara online.

Namun, penerapan teknologi ini juga dihadapkan pada berbagai kendala, seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi digital, serta keterbatasan akses teknologi di beberapa kalangan. Selain itu, kompleksitas proses administrasi dan keterbatasan sumber daya manusia di tingkat kelurahan juga menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi sistem administrasi kependudukan yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem kepengurusan administrasi kependudukan di wilayah Kelurahan Alun-Alun Contong, Surabaya, dengan fokus pada efektivitas penerapan teknologi digital dan identifikasi kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara dengan petugas kelurahan, serta analisis dokumen terkait. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Alun-Alun Contong, serta dapat menjadi referensi bagi pengembangan sistem administrasi kependudukan di wilayah lainnya

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif melibatkan teknik-teknik pengumpulan data yang meliputi:

1. **Observasi:** Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis perilaku, kejadian, dan objek yang diteliti di Kelurahan Alun-Alun Contong. Peneliti melakukan pengamatan langsung maupun tidak langsung terhadap berbagai aspek yang relevan dengan administrasi kependudukan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data empiris yang diperoleh dari aktivitas keseharian yang terkait dengan objek penelitian.
2. **Wawancara:** Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan tatap muka dengan narasumber yang relevan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam. Keberhasilan teknik wawancara tergantung pada kemampuan peneliti dalam mengajukan pertanyaan yang tepat dan pada kemauan narasumber untuk memberikan informasi. Wawancara ini dilakukan dengan petugas kelurahan dan warga di Kelurahan Alun-Alun Contong.

3. **Dokumentasi:** Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui arsip dokumen, buku, angka, tulisan, gambar/foto, dan laporan yang mendukung penelitian. Peneliti mengumpulkan dan menelaah dokumen-dokumen yang relevan untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat. Dokumen yang diperoleh harus dianalisis dengan cermat untuk memastikan keakuratan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Metodologi ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang sistem kepengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Alun-Alun Contong, Surabaya, dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pernyataan wawancara dari beberapa Staff di Kelurahan Alun-Alun Contong Surabaya menatakan bahwa ada beberapa strategi dalam meningkatkan jumlah kepesertaan yaitu:

- 1) Strategi Ekstensifikasi



Strategi Ekstensifikasi merupakan pendekatan yang berfokus pada perluasan jangkauan layanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi aplikasi Klampid New Generation (KNG). Dalam konteks cetak ulang KTP di Kelurahan Alun-Alun Contong Surabaya, strategi ini melibatkan penggunaan aplikasi KNG untuk menjangkau lebih banyak warga yang membutuhkan layanan ini. Pemerintah harus dapat memilah strategi yang efektif guna meminimalkan dampak negatif sambil meningkatkan efisiensi pelayanan. Melalui aplikasi KNG, warga dapat dengan mudah mengajukan permohonan cetak ulang KTP secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Sosialisasi dan kampanye yang

tepat mengenai penggunaan aplikasi KNG dilakukan untuk mendorong warga agar segera mengurus cetak ulang KTP mereka melalui platform digital ini.

2) Strategi Intensifikasi



Strategi Intensifikasi adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan dengan optimalisasi teknologi aplikasi KNG. Strategi ini bertujuan untuk mempercepat proses cetak ulang KTP dan memastikan kepuasan warga melalui penggunaan aplikasi yang user-friendly. Langkah-langkah yang diambil termasuk evaluasi terus-menerus terhadap prosedur yang ada dalam aplikasi KNG untuk mengidentifikasi apa yang disukai dan tidak disukai oleh warga. Optimalisasi aplikasi KNG melibatkan pembaruan fitur dan penyempurnaan antarmuka pengguna agar proses pendaftaran dan cetak ulang KTP lebih mudah dan cepat. Sosialisasi aktif mengenai aplikasi KNG dilakukan, terutama di daerah-daerah yang sulit diakses, untuk memastikan semua warga memiliki kesempatan yang sama dalam mengurus cetak ulang KTP mereka.

3) Strategi Retensi



Strategi Retensi bertujuan untuk mempertahankan partisipasi aktif warga dalam proses administrasi kependudukan dengan memanfaatkan aplikasi KNG. Dalam konteks cetak ulang KTP di Kelurahan Alun-Alun Contong Surabaya, strategi ini melibatkan pemberian layanan yang memuaskan melalui aplikasi KNG agar warga merasa didukung dan tidak enggan mengurus administrasi kependudukan mereka. Pemerintah kelurahan memastikan bahwa aplikasi KNG menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Dengan memberikan pengalaman layanan yang positif melalui aplikasi KNG, warga akan lebih cenderung untuk terus aktif dalam mengurus dokumen kependudukan mereka dan memanfaatkan layanan digital yang disediakan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan memiliki dampak yang signifikan dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Masyarakat yang sadar akan pentingnya memiliki dokumen administrasi kependudukan yang lengkap dan terbaru cenderung lebih proaktif dalam mengurus dan memperbarui data pribadi mereka. Hal ini tidak hanya mempermudah akses mereka terhadap layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan sosial, tetapi juga memperkuat identitas mereka secara hukum di mata negara. Kesadaran ini juga mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan agar lebih responsif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan secara keseluruhan berkontribusi dalam menciptakan masyarakat yang lebih terorganisir, terinformasi, dan terlindungi.

Saran yang dapat penulis berikan adalah pentingnya penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan. Pemerintah perlu mengadakan program-program sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan, baik melalui media massa, media sosial, maupun kegiatan langsung di komunitas. Selain itu, pelatihan bagi petugas pelayanan administrasi kependudukan harus ditingkatkan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan ramah kepada masyarakat. Infrastruktur teknologi juga harus terus dikembangkan untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil, memiliki akses yang mudah dan aman terhadap layanan administrasi kependudukan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan dapat terus meningkat, sehingga menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta masyarakat yang lebih terorganisir dan terlindungi.

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th Edition. Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Tjiptono, F. (2004). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Handayani, R. (2018). *Administrasi Kependudukan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Siagian, S. P. (2003). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, G. R. (2010). *Principles Of Management*. New York: Harper & Row.
- Widianto, S. (2020). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Administrasi Kependudukan*. Bandung: Alfabeta.