

## PROGRAM KALIMASADA KOTA SURABAYA DI KELURAHAN SEMOLOWARU SEBAGAI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA

Putri Aleeah Antasah<sup>1</sup>, Ghulam Maulana Ilman<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author: ghulamilman@untag-sby.ac.id

### Abstract

*E-government demonstrates the strategic and coordinated use of information and communication technology (political ICT) in public administration and decision-making. Since the enactment of Presidential Decree No. 3 of 2003 concerning Political Strategy for the development of e-government and government capabilities, it is necessary to take advantage of advances in information and communication technology. The development of e-government-based public services. at the national level, many local governments have initiatives to do this by implementing E-Government. The city of Surabaya, which is the largest city in Indonesia, has not escaped the influence of these times, the Surabaya city government has begun to launch digital-based programs from various fields, one of which is in the field of government, through the Surabaya City Population and Civil Registration Service, the government innovates a system digital-based services by utilizing application platforms and websites which are used as the main window between residents who apply for Population Administration services and the Surabaya City Population and Civil Registration Service. One of the programs that has become the output of this digital-based government is the Surabaya City KALIMASADA program which has been implemented in almost all urban villages in Surabaya City.*

**Keywords:** E-Government, KALIMASADA, Department of Population and Civil Registration of Surabaya City.

### Introduction

Indonesia adalah salah satu negara berkembang terbesar dengan lebih dari 257 jutaan warga. Presentase internet telah meningkat menjadi total 22 persen Populasi. Pemerintah Indonesia percaya bahwa e-government merupakan platform yang paling tepat untuk melayani masyarakat luas menggunakan sistem online. Pemerintah Indonesia memanfaatkan kecanggihan komputer dalam administrasi publik selama hampir 50 tahun. Pada tahun 1969 dibentuk kantor koordinasi otomasi ketatanegaraan. Badan ini dibentuk untuk mengontrol pendistribusian sistem komputer antar lembaga pemerintah. Kemudian, banyak program komputer milik administrasi publik dipasang. Namun, program komputer ini hanya dirancang untuk melakukan tugas-tugas dasar seperti mengetik dan berhitung tanpa fungsi khusus yang terkait dengan penyediaan layanan E-Government (Sabani et al., 2019).

Perkembangan teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) begitu cepat menyerbu berbagai daerah termasuk bidang Pemerintah. Penggunaan TIK di institusi Government (e-government) telah mulai beroperasi di bawah payung hukum Instruksi Presiden 3, diterbitkan pada tahun 2003 tentang "Kebijakan dan Strategi Nasional Perkembangan E-Government". Artinya Pemerintah memahami kemungkinan dan TIK dapat digunakan untuk kemajuan bangsa dan negara terutama dalam proses implementasi pemerintahan Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Indonesia (Silalahi et al., 2015).

Pemerintah telah menggunakan perangkat lunak E-Government selama lebih dari sepuluh tahun dan membangun masyarakat informasi. Menciptakan sistem E-Government dengan banyak tantangan dan sumber daya yang terbatas membutuhkan

perencanaan yang matang. Sebagian besar pendanaan untuk pengembangan sistem pemerintahan elektronik di negara berkembang bergantung pada donor (Utama, 2020).

Dalam program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) Surabaya, E-Government merupakan elemen penting dalam pengimplementasiannya, program ini dikemas dengan membutuhkan jaringan digital untuk mengakses sekaligus menginput informasi ke database kependudukan negara, tentu saja ini sebagai inovasi pemerintah Surabaya untuk mengupayakan pelayanan yang efektif dan efisien. Program KALIMASADA dibuat untuk memberikan pelayanan publik di luar implementasi. Namun, orang-orang dari setiap komunitas bekerja sama dan bekerja sama satu sama lain. Selain itu, akan memudahkan warga untuk melengkapi informasi administrasi tanpa harus menghubungi layanan kependudukan dan pendaftaran penduduk. karena masyarakat masih belum mengetahui kelengkapan data dari Adminduk.

Untuk menumbuhkan rasa kebersamaan dan saling ketergantungan yang kuat di antara perangkat desa, khususnya ketua RT, pemerintah menyelenggarakan program Kalimasada. Karena permasalahan tersebut, penulis bekerja selama satu semester membantu ketua RT dan warga Kelurahan untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan agar bisa diajukan ke kantor kependudukan dan catatan sipil. Hubungan RT atau Resident Manager dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Antasah, 2022).

KALIMASADA di Kelurahan Semolowaru terlaksana dengan baik, Kelurahan Semolowaru terdapat 12 RW dan semua RW telah menerapkan program tersebut dan hampir semua warga telah berpartisipasi, Ketua RT sebagai Petugas KALIMASADA secara rutin melayani pengajuan warga dan update data di website KALIMADASA. Namun tentu saja dalam sebuah program maupun novasi baru pasti ada beberapa kendala, termasuk pelaksanaan program KALIMASADA di Kelurahan Semolowaru, dalam pelaksanaannya, kendala terbesar ada pada Sumber Daya Manusia yang menjadi Petugas pengajuan yaitu Ketua RT, kebanyakan Ketua RT di Kelurahan Semolowaru sibuk dengan bekerja, karena disamping menjadi Ketua RT mereka juga memiliki pekerjaan lain dan itu menjadi faktor utama kurang optimalnya program KALIMASADA.

Selain dari Sumber Daya Manusia, kendala lainnya yakni perbedaan informasi antara data alamat di KK dan keberadaan warga yang sebenarnya. Ketika survey, peneliti menemui fakta bahwa banyak dari warga yang tidak berdomisili di alamat KK, dalam kata lain domisili warga tidak sesuai dengan KK, dengan adanya ketidaksesuaian ini membuat peneliti sulit untuk mengupdate data pada website KALIMASADA. Pelaksana program MSIB yakni Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) yang merupakan kementerian dalam pemerintah Indonesia yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan, kebudayaan, ilmu pengetahuan, dan teknologi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Fungsi dari Kementrian ini beberapa diantaranya adalah :

- a. perumusan dan penetapan kebijakan di bidang pendidik dan tenaga kependidikan, pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan vokasi, pendidikan tinggi, dan kebudayaan.
- b. perumusan dan penetapan kebijakan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi di perguruan tinggi dalam rangka melaksanakan tridharma perguruan tinggi.
- d. pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian formasi pendidik, pemindahan pendidik, dan pengembangan karir pendidik serta pemindahan pendidik dan tenaga kependidikan lintas daerah provinsi.

- e. penyusunan standar, kurikulum, dan asesmen di bidang pendidikan.
- f. penetapan standar nasional pendidikan dan kurikulum nasional pendidikan menengah, pendidikan dasar, pendidikan anak usia dini, dan pendidikan nonformal.
- g. pelaksanaan kebijakan di bidang pendidikan tinggi.
- h. pelaksanaan kebijakan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi di perguruan tinggi dalam rangka melaksanakan tridharma perguruan tinggi.

Penulis bekerjasama dengan Dispendukcapil Surabaya sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan untuk mengoptimalkan program KALIMASADA. Dispendukcapil Kota Surabaya saat ini sudah memiliki inovasi dikepengurusan administrasi Kependudukan secara online lewat aplikasi yang bernama Klampid New Generation (KNG), sebelumnya sudah ada aplikasi online untuk kepengurusan administrasi kependudukan yaitu Klampid, dan Klampid New Generation sendiri merupakan evolusi dari aplikasi sebelumnya yakni Klampid. Dengan fasilitas ini warga bisa mengurus Adminduk dari rumah melalui website hingga aplikasi mobile yang diunduh melalui playstore. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya Agus Imam Sonhaji mengatakan, dengan e-Klampid permohonan Adminduk meningkat drastis. Agus menjelaskan, sebelum program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) diresmikan oleh Walikota Eri Cahyadi pada akhir 2021 lalu, jumlah pemohon Adminduk meningkat rata – rata mencapai antara 1.500 – 1.700 setiap hari. Menyusul setelah aplikasi Klampid New Generation (KNG) diluncurkan, dibentuk Program yakni Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk atau disingkat KALIMASADA.

KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) merupakan salah satu program dispendukcapil kota surabaya dalam merintis tercapainya lingkungan/kampung yang tertib adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar adminduk. Program Kalimasada yang digagas Dispendukcapil ini merupakan program percepatan layanan Adminduk bagi warga Surabaya. Dalam praktiknya, melibatkan 62 ketua RT yang membawahi 308 petugas terdiri dari unsur masyarakat, kader, dan Cak/Ning Minduk di masing masing lingkungan RT. Inovasi Kalimasada ini kian efektif ketika layanan yang diberikan bisa didapat secara *online* dengan melibatkan para ketua RT sebagai petugas.

Di Kantor tempat penulis melakukan kegiatan Magang MSIB yaitu di Kantor Kelurahan Semolowaru yang beralamat di Jl. Semolowaru No. 160 Berdasarkan hasil observasi penulis pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) di Kantor Kecamatan Sukolilo sudah bisa dikatakan baik, mulai dari petugas pelayanan yang kompeten dan memahami tugas-tugasnya, ruang pelayanan yang nyaman dan kondusif, sampai pelayanan yang ramah dari para petugasnya. Jika dilihat dari sarana prasarana Kantor Kelurahan Semolowaru dibagi menjadi beberapa bagian ruang, ruang Pelayanan, ruang kepala seksi, ruang Pertemuan/Aula (disebut Pendopo) ruang Sekretaris Lurah dan ruang Lurah. Untuk ruang Kepala seksi (Kasi) sendiri, Kasi Pemerintahan dan Kasi Kesejahteraan Masyarakat (KESRA) berada di satu ruangan. Dan 1 ruang untuk Kasi Bang dan Tantribum. Selain itu ada juga 1 ruang Dapur Umum, 2 Toilet, Masjid, dan ruang sambilan warga (konsultasi).

Kantor Kelurahan Semolowaru adalah Kantor pemerintahan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat serta ketenteraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah Kelurahan yang berada di wilayah kerja Kelurahan. Setidaknya ada 12 RW dan 70 RT.

Terdapat beberapa pelayanan Administrasi kependudukan yang tersedia dalam program KALIMASADA antara lain:

### 1) Pelayanan Warga Terkait Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia, Terdapat beberapa syarat untuk membuat akta kelahiran (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2023) antara lain :

- a. KK asli
- b. Formulir Permohonan
- c. Surat Keterangan Lahir dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran (asli)
- d. Fotokopi KTP-El orang tua (Pelapor adalah ayah atau ibu kandung)
- e. Fotokopi KTP-El dua orang saksi
- f. Surat Kuasa dari orang tua kandung apabila pelapor dikuasakan, disertai fokopi KTP-El penerima kuasa.

Tahap-tahap pembuatan Akta Kelahiran sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Pengajuan Akta Kelahiran.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai yang ada di Surat Keterangan Kelahiran maupun SPTJM.
- e. Petugas mengunggah file berupa foto Surat Keterangan Kelahiran maupun SPTJM, Surat Pernyataan Suami Isteri, KK, Akta Nikah/ Buku Nikah, dan KTP 2 orang saksi.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga untuk mengambil Akta Kelahiran yang sudah selesai dicetak.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Pengambilan Akta Kelahiran yang sudah dicetak ada di Kelurahan.

### 2) Pelayanan Warga Terkait Akta Kematian

Akta Kematian merupakan bukti sah berupa akta otentik yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai bukti tertulis terkait pencatatan kematian seseorang. (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta, 2023). Terdapat beberapa syarat untuk membuat akta kelahiran (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2022), antara lain :

- a. Surat Keterangan Kematian Asli
- b. Form pengajuan Akta Kematian jika jenazah sudah lama meninggal
- c. KTP dan KK asli almarhum
- d. KTP asli pasangan almarhum (jika ada pasangan yang masih hidup)
- e. Pelapor harus ahli waris langsung almarhum usia min 21th /sudah menikah/dikuasakan.

Tahap-tahap pembuatan Akta Kelahiran sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Pengajuan Akta Kematian.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai yang ada di Surat Keterangan kematian.

- f. Petugas mengunggah file berupa foto Surat Keterangan Kematian Asli, atau form pengajuan akta kematian jika jenazah sudah lama meninggal, KK Jenazah, dan KK/KTP pelapor.
- g. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga untuk mengambil Akta Kematian yang sudah selesai dicetak.
- e. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- f. Pengambilan Akta Kematian yang sudah dicetak ada di Kelurahan.

### 3) Pelayanan Warga Terkait Pindah Masuk

Pindah Masuk adalah apabila ada warga luar surabaya yang akan pindah ke kota Surabaya, pindah masuk bisa berasal dari luar kota maupun luar provinsi. Terdapat beberapa syarat untuk membuat akta kelahiran, antara lain :

- a. SKPWN (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia)
- b. Surat pertanggung jawaban mutlak (SPTJM) pemilik rumah.
- c. Foto yang bersangkutan didepan rumah tujuan
- d. KK yang bersangkutan
- e. KK alamat tujuan jika menumpang KK
- f. Buku/Akta Nikah jika yang pindah berstatus kawin tercatat

Tahap-tahap pengajuan Pindah Masuk sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu pindah masuk.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai yang ada di berkas pindah.
- e. Petugas mengunggah file persyaratan.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga untuk mengambil KK yang sudah selesai dicetak.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Pengambilan KK baru dicetak ada di Kelurahan.

### 4) Pelayanan Warga Terkait Pindah Keluar

Pindah Keluar adalah apabila ada warga surabaya yang akan pindah ke luar kota Surabaya, pindah keluar bisa bertujuan ke luar kota maupun luar provinsi. Terdapat beberapa syarat untuk pengajuan pindah keluar, antara lain :

- a. KK asli
- b. Keterangan jelas alamat tujuan pindah

Tahap-tahap pengajuan Pindah Keluar sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu pindah keluar.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai yang ada di berkas pindah.
- e. Petugas mengunggah file persyaratan.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga untuk mengambil SKPWN yang sudah selesai dicetak.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.



- h. Pengambilan SKPWNI baru dicetak ada di Kelurahan.

#### 5) Pelayanan Warga Terkait Pindah dalam Kota

Pindah dalam Kota adalah apabila ada warga Surabaya yang akan pindah alamat tapi tetap di kota Surabaya, pindah keluar bisa bertujuan ke luar kota maupun luar provinsi. Terdapat beberapa syarat untuk pengajuan pindah keluar, antara lain :

- a. KK yang bersangkutan
- b. SPTJM (Surat Pertanggungjawaban Mutlak) pemilik rumah.
- c. Foto yang bersangkutan di depan rumah tujuan.
- d. KK alamat tujuan pindah jika menumpang KK
- e. Buku/Akta Nikah jika yang pindah berstatus kawin tercatat

Tahap-tahap pengajuan Pindah Masuk sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu pindah dalam Kota.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai yang ada di berkas pindah.
- e. Petugas mengunggah file persyaratan.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga untuk mengambil KK yang sudah selesai dicetak.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Pengambilan KK baru dicetak ada di Kelurahan.

#### 6) Pelayanan Warga Terkait Cetak Ulang KTP karena Rusak, Hilang, dan Rubah Data.

Kepengurusan cetak ulang KTP karena rusak atau hilang juga tersedia di Kantor Kecamatan, untuk persyaratan yang harus dipenuhi bagi warga yang ingin mengajukan kepengurusan adalah KK dan KTP asli/surat kehilangan dari kepolisian jika hilang. Tahap-tahap cetak ulang KTP sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Pengajuan KTP Elektronik.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai yang ada di KK.
- e. Petugas mengunggah file berupa foto KK, KTP/Surat Kehilangan dari kepolisian jika kepengurusan untuk E-KTP hilang.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga untuk mengambil E-KTP yang sudah selesai dicetak.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Pengambilan E-KTP yang sudah dicetak ada di Kelurahan.

Meskipun proses 7 hari kerja tapi mulai Agustus 2022 blanko E-KTP di Indonesia, dan blanko E-KTP di Surabaya menipis, solusinya, warga diarahkan untuk mencetak Biodata WNI yang akan muncul setelah beberapa hari setelah pengajuan E-KTP, dan bisa didownload sendiri pada link barcode yang tertera di e-kitir, atau membuat KTP digital di handphone masing-masing.

#### 7) Pelayanan Warga Terkait KTP Digital

KTP Digital atau Identitas Digital ini sendiri merupakan pemindahan KTP

Elektronik yang saat ini digunakan oleh masyarakat Indonesia ke dalam handphone, baik itu berupa foto, ataupun QR Code.(Agatha Vidya Nariswari, 2022).

KTP Digital saat ini sangat disarankan untuk warga yang KTP-nya sedang dalam pengajuan, tujuannya adalah untuk berjaga-jaga jika dipakai untuk mengurus keperluan sedangkan E-KTP belum selesai dicetak. Persyaratan untuk membuat KTP Digital hanya handphone dan memiliki koneksi internet. Namun, untuk saat ini KTP Digital hanya bisa diakses dengan Handphone android, karena aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang merupakan aplikasi pemerintah untuk pembuatan KTP Digital hanya tersedia di PlayStore. Tahap-tahap membuat KTP Digital sebagai berikut :

- a. Mengunduh Aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui PlayStore di Handphone.
- b. Registrasi data warga yang bersangkutan yaitu NIK, email, dan nomor telpon.
- c. Verifikasi wajah oleh warga yang bersangkutan.
- d. Scan QR Code E-KTP yang terdata di SIAK Terpusat yang berada di Kecamatan.
- e. Akan masuk email aktivasi di email yang telah di entry saat registrasi.
- f. Aktivasi menggunakan pin yang tercantum di email.
- g. Masuk kembali ke Aplikasi kemudian cek status.
- h. Masuk ke menu utama aplikasi dan pembuatan KTP Digital sudah selesai.

#### 8) Pelayanan Warga Terkait Perubahan atau Pemutakhiran Biodata

Perubahan atau Pemutakhiran Biodata diajukan untuk perubahan KK yang tidak sesuai, seperti nama yang tidak sesuai dengan Akta Kelahiran, Update pendidikan sesuai ijazah terakhir, perubahan pekerjaan, status dan lain-lain. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh warga yang ingin pengajuan perubahan/pemutakhiran biodata adalah KK asli, dokumen yang menjadi dasar perubahan(akta kelahiran untuk nama, ijazah untuk pendidikan, akta perkawinan untuk status dll.), surat pernyataan (bagi yang membutuhkan), dan KTP asli. Tahap-tahap perubahan/pemutakhiran biodata sebagai berikut:

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Perubahan Biodata.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai KK dan Dokumen yang menjadi dasar perubahan.
- e. Petugas mengunggah file berupa foto KK, Dokumen yang menjadi dasar perubahan, surat pernyataan (tergantung kepengurusan), KTP asli.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga untuk mencetak KK yang telah selesai.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Pengambilan KK bisa di Kecamatan atau dicetak sendiri.

#### 9) Pelayanan Warga Terkait Cek Keabsahan dan Legalisir Akta

Cek keabsahan dan legalisir akta adalah dua pengajuan yang saling berhubungan, cek keabsahan diajukan untuk memastikan akta yang akan dilegalisir benar-benar tercatat di dalam data kependudukan, jadi sebelum pengajuan legalisir akta maka harus melakukan cek keabsahan terlebih dahulu, terutama akta terbitan di luar Surabaya.

Pengajuan legalisir adalah untuk Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian yang masih belum tanda tangan berbarcode.

Tahap-tahap pengajuan cek keabsahan adalah sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Keabsahan.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai data yang ada di KK.
- e. Petugas mengunggah file persyaratan sesuai persyaratan pengajuan yang ada di gambar 7.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Hasil cek keabsahan bisa dilihat di Kecamatan atau bisa di cek sendiri dengan di scan barcode yang ada di e-kitir.

Tahap-tahap pengajuan Legalisir Akta sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Legalisir.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai data yang ada di KK.
- e. Petugas mengunggah file persyaratan sesuai persyaratan pengajuan yang ada di gambar 8.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Hasil Legalisir Akta bisa dilihat di Kecamatan atau bisa di cek sendiri dengan di scan barcode yang ada di e-kitir.

#### 10) Pelayanan Warga Terkait Tambah Jiwa

Tambah jiwa terjadi ketika ada anggota keluarga baru yang akan ditambahkan pada KK dikarenakan faktor kelahiran atau gabung KK karena pindah alamat. Kategori penambahan jiwa ada dua macam, yang pertama adaah tambah jiwa dibawah umur 17 tahun, yaitu Menambahkan data identitas baru yang usianya kurang dari 17 tahun di Kartu Keluarga, dan tambah jiwa usia 17 tahun keatas, yaitu Menambahkan data identitas baru yang usianya 17 tahun tu lebih dari 17 tahun di Kartu Keluarga.

Tahap-tahap pengajuan Tambah Jiwa sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Tambah Jiwa.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai data pemohon yang ada di KK.
- e. Petugas mengunggah file persyaratan sesuai persyaratan pengajuan yang ada di gambar 11.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga.



- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Pengambilan KK bisa di Kecamatan atau dicetak sendiri.

#### 11) Pelayanan Warga Terkait Pecah KK

Pecah KK dapat dilakukan karena alasan perubahan status seperti pernikahan, keperluan pengurusan bantuan sosial, atau berbagai alasan lainnya. Sebagai catatan, permohonan pecah KK hanya diperuntukkan untuk anggota keluarga yang tinggal di alamat yang sama. Sementara jika alamat berada di luar daerah, masyarakat dapat mengurus surat pindah domisili terlebih dahulu. (Putri, 2022)

Persyaratan untuk pengajuan pecah KK berdasarkan peraturan Dipendukcapil antara lain:

- a. Kartu Keluarga (KK) asli orang tua perempuan dan laki-laki.
- b. Mengisi Formulir F I-01.
- c. Fotocopy Buku Nikah.
- d. Surat Keterangan Domisili dari desa/kelurahan setempat (bagi yang pindah desa/leurahan).
- e. Fotocopy Akta Kelahiran (bagi yang memiliki).
- f. Fotocopy ijazah SD/SMP/SMA (bagi yang memiliki).

Tahap-tahap pengajuan Pecah KK sebagai berikut :

- a. Warga melengkapi persyaratan yang ditentukan.
- b. Warga menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas pelayanan untuk di entry.
- c. Petugas mengentry data pengajuan di Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di menu Pecah KK.
- d. Petugas mengentry data warga sesuai data pemohon yang ada di KK.
- e. Petugas mengunggah file persyaratan sesuai persyaratan dari Dispendukcapil yang telah ditetapkan.
- f. Setelah muncul bukti permohonan atau biasa disebut e-kitir untuk diserahkan kepada warga.
- g. Proses sekitar 7 hari kerja tidak dihitung hari sabtu dan minggu.
- h. Pengambilan KK bisa di Kecamatan atau dicetak sendiri.

Penelitian menggunakan teori Electronic Government atau E-Government pada hakikatnya adalah proses penggunaan teknologi informasi sebagai alat untuk membuat sistem pemerintahan beroperasi secara lebih efisien (Kementrian Komunikasi dan Infomatika Republik Indonesia, 2016).

E-Government merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pengolahan informasi yang cepat dan akurat. E-Government diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Aprianty, 2016).

Penerapan E-Government perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan menurut ((Rahmaini, 2021) dalam Zulhakim, 2021) yaitu : 1) Adanya kesesuaian antara visi, misi dan tujuan E-Government dengan visi, misi, dan tujuan pemerintahan. 2) Adanya penyelarasan antara sistem informasi data dengan proses birokrasi. 3) Strategi yang tepat guna. 4) Memiliki proses yang terstruktur dan bertahap. 5) Adanya dukungan sumber daya manusia maupun finansial yang sangat memadai.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan solusi meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih terinformasi Administrasi. kesiapan sumber daya Manusia (SDM), peraturan, anggaran, fasilitas dan infrastruktur, mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan E-Government (Musleh, Subianto, & Prasita, 2023; Nugraha, 2018) Teknologi informasi dan komunikasi memberikan kontribusi penting untuk mendukung manajemen dalam perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan yang efektif. Lebih penting lagi, itu adalah enabler dalam organisasi, yaitu kemampuan untuk menjadi model layanan berbasis informasi dan komunikasi untuk menciptakan budaya kerja yang kompeten (Irawan, 2013).

E-Government telah menjadi bidang penelitian yang multidisipliner. Selain ilmu komputer, ada beberapa bidang ilmu yang lain dalam E-Government seperti administrasi publik, manajemen, politik, sosial budaya, dll. Meskipun pondasi teoritis E-Government masih terus dikembangkan, namun E-Government telah memenuhi syarat sebagai suatu disiplin ilmu yang baru (Musleh, Subianto, Tamrin, et al., 2023; Silalahi et al., 2015).

## Methods

Dengan mengumpulkan, mengkategorikan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang diperoleh berdasarkan fakta yang sudah ada, penelitian dilakukan dengan menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, kondisi yang sebenarnya terjadi dideskripsikan untuk mengidentifikasi peristiwa, fenomena, variabel, fakta, dan keadaan yang terjadi selama penelitian (Musleh, 2023; Ramadhan, 2021) .

Dalam penyusunan artikel ini, terdapat beberapa metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Metode pengumpulan data adalah sebagai berikut: a) Studi Pustaka, yaitu proses Pengumpulan data melalui buku, artikel dan jurnal terkait penelitian; b) Wawancara, yaitu tanya jawab langsung dengan informan penelitian, dalam hal ini pegawai Kantor Kelurahan Sukolilo Surabaya, untuk mengumpulkan informasi.

## Results & Discussion

Analisis data yang digunakan dalam magang ini adalah dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Menurut Patton (1980) dalam Ahmadi (2016), menyatakan bahwa data kualitatif adalah apa yang dikatakan oleh seseorang yang diajukan seperangkat pertanyaan oleh peneliti. Apa yang orang katakan merupakan sumber utama data kualitatif, apakah apa yang mereka katakan diperoleh secara verbal melalui suatu wawancara atau dalam bentuk tertulis melalui analisis dokumen, atau respon survey.

Selama magang di Kantor Kelurahan Semolowaru, penulis berada di bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. Di bagian Pelayanan ada 3 pegawai Kelurahan yang bertugas melayani warga yang hendak melakukan pengajuan dan 1 pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya yang memegang Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau biasa disingkat SIAK adalah sistem informasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. (Ripa'i, 2018). Dan aplikasi tersebut hanya bisa diakses oleh pegawai Dispendukcapil saja. Aplikasi SIAK di Kantor Kelurahan digunakan untuk mengecek data warga dan pembuatan KTP Digital/Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Jam kerja di Kelurahan Semolowaru Surabaya memakai sistem 6 hari kerja dalam satu minggu, yaitu hari senin sampai kamis dari jam 07:30 sampai dengan jam 16:00 WIB, dan jam istirahat mulai jam 12:00 sampai dengan jam 13:00 WIB, biasanya saat jam istirahat petugas pelayanan bisa makan siang dan sholat. untuk hari Jum'at dari jam 07:30 sampai dengan jam 15:00 WIB dan hari Sabtu dari jam 09:00 sampai dengan jam 14:00 WIB. Namun pada hari Selasa ada pelayanan tambah yang ditempatkan di Balai RW dari jam 18:00 sampai dengan jam 20:00 WIB.

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Semolowaru tidak hanya di tempatkan di Kantor saja namun pegawai disebar dan ditempatkan di Balai RW setiap harinya. Tidak hanya pegawai Kelurahan saja, namun dari Dinas yang lain pun ikut membantu berjaga di Balai RW, diantaranya Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pergantian pegawai di Balai RW akan diperbarui setiap minggu. Selama magang penulis berjaga di Balai RW 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dan 11.

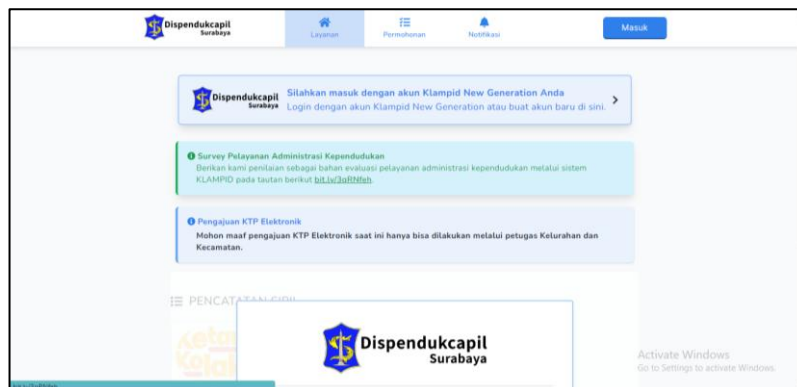
Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Semolowaru cenderung padat, dibeberapa waktu sepi dan di hari-hari tertentu menjadi sangat ramai. Rata-rata pengajuan warga adalah Pindah Datang, Perubahan Biodata, dan Akta Kelahiran. ketiga pengajuan tersebut tidak tersedi di Kantor Kecamatan yaitu Kecamatan Sukolilo karena form untuk ketiga pengajuan tersebut hanya tersedia di Kantor Kelurahan. Dalam menjalankan tugas KALIMASADA, penulis survey secara door to door ke rumah warga yang belum menyelesaikan administrasi tertentu secara bergantian setiap RT.

Dalam program KALIMASADA Surabaya, E-Government merupakan elemen penting dalam pengimplementasiannya, program ini dikemas dengan membutuhkan jaringan digital untuk mengakses sekaligus menginput informasi ke database kependudukan negara, tentu saja ini sebagai inovasi pemerintah Surabaya untuk mengupayakan pelayanan yang

efektif dan efisien.

Dalam pengimplementasian E-Government melalui program KALIMASADA, Pemerintah Surabaya telah memiliki Inovasi berupa Aplikasi yang digunakan sebagai wadah atau pintu dari berbagai pengajuan Administrasi Kependudukan dari seluruh warga kota Surabaya, Aplikasi tersebut diberi nama Klampid New Generation (KNG). Klampid New Generation atau sering disingkat KNG merupakan Aplikasi milik Pemerintah Kota Surabaya yang berisi berbagai macam ikon mengajukan mengenai Administrasi Kependudukan maupun Pencatatan Sipil. Aplikasi ini yang digunakan di seluruh kantor Kelurahan maupun Kecamatan sebagai alat menginput pengajun warga yang nanti akan diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dan dalam program KALIMASADA sendiri juga digunakan oleh para Ketua RT untuk menginput pengajuan dari Warganya.

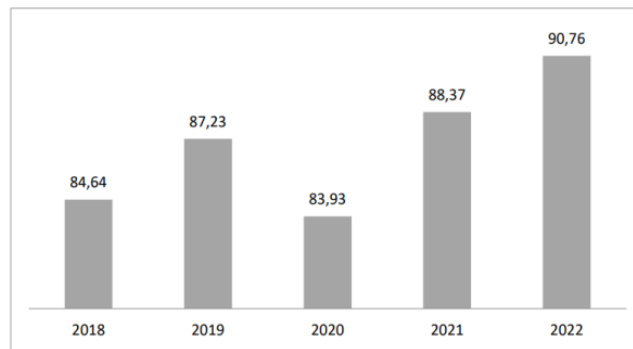
KNG (Klampid New Generation) yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat kota Surabaya, KNG dapat diunduh dari PlayStore untuk ponsel Android. Aplikasi ini memiliki fitur chatbot lengkap dengan karakter virtual bernama Cak Takon. Fitur chatbot bertujuan untuk memandu pengguna aplikasi saat melakukan pengajuan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat mudah mengaksesnya tanpa perlu lagi datang ke kelurahan dengan menggunakan cara yang lama atau pengajuan manual di kelurahan setempat (Tita Dwi Agustin & Yusuf Hariyoko, 2022) dalam (Dispendukcapil Surabaya, 2022).



**Gambar 1 : Halaman utama Aplikasi Klampid New Generation (KNG)**

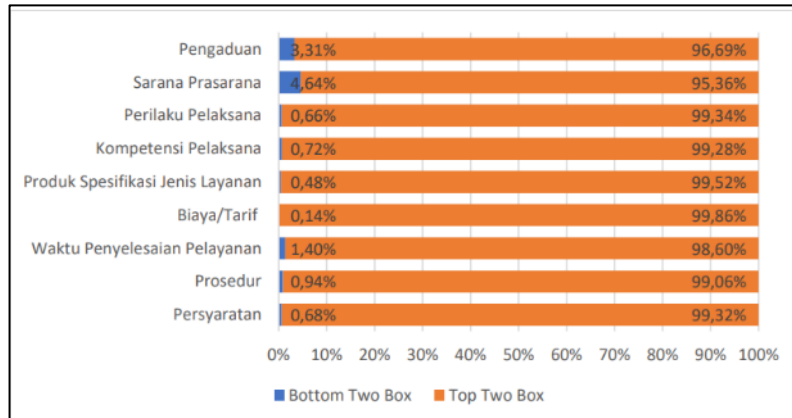
*Sumber: Diolah Peneliti (2023)*

Untuk membuka maupun menggunakan aplikasi KNG dibutuhkan koneksi internet, mengingat bahwa aplikasi ini merupakan jenis aplikasi berbasis Online/Web, dan untuk masuk ke aplikasi KNG akan diminta Username dan Password sebagai bentuk keamanan dari aplikasi ini. Selain itu, aplikasi KNG hanya bisa diakses pada jam kerja untuk memberi kemudahan kepada petugas pelayanan agar setelah jam kerja berakhir bisa istirahat. Sejauh ini Aplikasi Klampid New Generation (KNG) sebagai bentuk E-Governmet di Indonesia sudah mencetak berbagai perkembangan yang cukup baik, keberhasilan ini diukur dari kemajuan kinerja dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Mengutip dari Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya IKM Kota Surabaya Tahun 2022 sebesar 90,76 naik 2,39 dibandingkan dengan IKM tahun 2021 yang memiliki nilai IKM sebesar 88,37. (pemerintah kota surabaya, 2022).



**Gambar 2. Persentase Persepsi Kepuasan Responden Menurut Unsur Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya**  
*Sumber: Diolah Peneliti (2023)*

Menurut diagram diatas, Unsur yang memiliki kepuasan paling rendah adalah sarana prasarana pendukung layanan dengan persentase mencapai 95,36%. Kepuasan terendah juga dapat dilihat dari Bottom Two Boxes tertinggi dimana unsur yang memiliki persentase Bottom Two Box tertinggi adalah unsur sarana prasarana yang berarti ketidakpuasan responden terbesar ada pada unsur tersebut. Sementara itu, nilai pengembangan IKM Kota Surabaya adalah 5 tahun selain pertumbuhan di tahun 2020 yang dialami terjatuh Penurunan IKM pada tahun 2020 sebesar 3,30 poin. Mengenai 3 Selalu ada pertumbuhan dalam beberapa tahun terakhir.



**Gambar 3. Perkembangan IKM Kota Surabaya Tahun 2018-2022**  
*Sumber: Diolah Peneliti (2023)*

Di Kelurahan Semolowaru, Program KALIMASADA berperan penting dalam menaikkan index Administrasi Kependudukan yang belum diajukan, di bantu dengan Mahasiswa magang MSIB, berikut data KALIMASADA yang didapatkan dalam periode 1 bulan di beberapa RW di Kelurahan Seemolowaru.

## Conclusion

Dari pembahasan dan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa KALIMASADA adalah inovasi yang cukup baik sebagai Implementasi E-Government di Indonesia, program ini dikemas dengan membutuhkan jaringan digital untuk mengakses sekaligus menginput informasi ke database kependudukan negara, tentu saja ini sebagai inovasi pemerintah

Surabaya untuk mengupayakan pelayanan yang efektif dan efisien. Dibuktikan dengan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kemajuan Kinerja di Kota Surabaya.

## Reference

- Agatha Vidya Nariswari. (2022). *Apa Itu KTP Digital? Berikut Perbedaan KTP Digital dengan E-KTP Biasa*. Suara.Com.
- Antasah, P. A. (2022). Menganalisis Program Kalimasada Kota Surabaya Dari Perspektif Prinsip Dasar Birokrasi Weberian. *Jurnal Pengabdian Nasional*, 02(06), 88–97.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta. (2023). *Akta Kematian*. Jakarta.Go.Id.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. (2023). *Persyaratan Mengurus Akta Kelahiran*. Capil.Madiunkota.Go.Id.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2022). *Akta Kematian*. Dispendukcapil.Semarangkota.Go.Id.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 02, 201.
- Kementrian Komunikasi dan Infomatika Republik Indonesia. (2016). *Implementasi Penerapan E-Government, Sistem Pemerintahan Riau yang Moderen*. Kominfo.Go.Id.
- Musleh, M. (2023). Tata Kelola Wisata Pulau Gili Iyang: Perspektif Community Based Tourism. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(1), 42–50. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.1.2023.42-50>
- Musleh, M., Subianto, A., & Prasita, V. D. (2023). Stakeholder Interaction in the Development of Oxygen Ecotourism on Gili Iyang Island, Indonesia. *Journal of Government Civil Society*, 7(2), 297–323. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v7i2.8251>
- Musleh, M., Subianto, A., Tamrin, M. H., & Bustami, M. R. (2023). The Role of Institutional Design and Enabling Environmental: Collaborative Governance of a Pilgrimage Tourism , Indonesia. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 6(1), 75–90. <https://doi.org/10.22219/logos.v6i1.22218>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- pemerintah kota surabaya. (2022). *LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURABAYATAHUN 2022*.
- Putri, A. N. (2022). *Syarat dan Cara Pecah Kartu Keluarga (KK)*. Kompas.Com.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. *KomunikasiMu Journal of Social Science and Humanities Studies*, 1(1), 46–51.
- Ramadhan, I. F. (2021). KANTOR SWISS-BELINN SKA PEKANBARU (Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balance Scorecard Pada Jasa Perhotelan). In *laporan magang*.
- Ripa'i, A. (2018). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil*, 6(1), 67–85.
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of E-government in Indonesia. *ACM International Conference Proceeding Series*, 254–258. <https://doi.org/10.1145/3305160.3305191>
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di



- Indonesia. *Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*, 1(1), 10–16.
- Tita Dwi Agustin, & Yusuf Hariyoko. (2022). Analysis of Administrative Services through Online Submission of the Surabaya KNG (Klampid New Generation) Application. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(7), 1083–1094. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v1i7.2350>
- Utama, A. . G. S. (2020). The implementation of e-government in indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(7), 190–196. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>
- Assar S, Boughzala I dan Boydens I. 2011. Back to Practice, a Decade of Research in EGovernment, in “Practical Studies in EGovernment : Best Practice from around the world”, Eds. New York, USA : Springer