

**EVALUASI LAYANAN KAWIN, LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG (KLAMPID) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA SURABAYA**

**Hafshah Vitri Tarantika**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.  
Hafshah.18052@mhs.unesa.ac.id

**Suci Megawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.  
Sucimegawati@unesa.ac.id

**Abstrak**

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) dalam rangka untuk pemenuhan suatu kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai instansi pelayanan administrasi kependudukan meluncurkan sebuah inovasi Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID) yang merupakan sistem pelayanan online dibidang kependudukan. Dalam pelaksanaannya ditemui keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait error dalam proses verifikasi data maupun permasalahan server yang tercatat dalam web layanan aduan SapaWarga. Perlu dilakukan perbaikan dengan mempertimbangkan evaluasi yang telah didapatkan dari masyarakat bertujuan untuk menganalisis permasalahan dalam pelaksanaan KLAMPID. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian menggunakan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan KLAMPID berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kriteria yang perlu perbaikan. Berdasarkan hasil temuan dilapangan, KLAMPID efektif, efisien, kecukupan, dan tepat karena kesederhaan proses dan waktu layanan dengan 13 macam layanan kependudukan yang tersedia. Namun kurang maksimal dalam jam operasional website dan responsivitas sistem KLAMPID masih sering terjadi error. Saran yang bisa diberikan yaitu dengan memaksimalkan kembali jam operasional pada web serta memutakhirkan sistem agar bisa mengantisipasi kendala teknis.

**Kata Kunci:** Evaluasi Layanan, Pelayanan Kependudukan, KLAMPID (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang)

**Abstract**

Public service is a series of activities provided by public service providers (government) in order to fulfill a community need in accordance with statutory regulations. The Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya as a population administration service agency launched an innovation of Marriage, Birth, Death, Moving, Coming (KLAMPID) which is an online service system in the field of population. In its implementation, there were complaints submitted by the public regarding errors in the data verification process as well as server problems recorded on the SapaWarga. Improvements need to be made by considering the evaluations that have been obtained from the community aimed at analyzing problems in the implementation of KLAMPID. The type of research used in this research is descriptive with qualitative research methods. The focus of the research uses 6 indicators. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation as well as data analysis techniques using an interactive model. The results showed that the implementation of KLAMPID went well, but there were still some criteria that needed improvement. Based on the findings in the field, KLAMPID is effective, efficient, adequate, and appropriate due to the simplicity of the process and service time with 13 kinds of population services available. However, the website's operational hours and the responsiveness of the KLAMPID system are still less than optimal, errors often occur. Suggestions that can be given are to maximize operating hours on the web and update the system so that it can anticipate technical problems.

**Keywords:** Service Evaluation, Population Service, KLAMPID (Married, Birth, Died, Moved, Came)

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dianggap ideal apabila pelayanan publik tersebut dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (Kustiorini dkk, 2018). Dan dalam pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan hak dan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan, negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. (Hardiansyah, 2017) juga menyatakan bahwa pelayanan publik berorientasi kepada kepentingan publik atau rakyat, maka negara berusaha sedemikian rupa untuk melayani rakyatnya. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruh masyarakat (Syafriyani & Zaituna, 2018). Termasuk layanan administrasi kependudukan sebagai salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Ruang lingkup pelayanan kependudukan yaitu meliputi kegiatan layanan catatan sipil serta layanan pelaporan dan pencatatan kependudukan.

Pengelolaan Administrasi Kependudukan sangat penting, karena penduduk merupakan salah satu pilar dari berdirinya daerah, dan data penduduk tersebut harus dicatat, dikelola, diamankan, dan dijaga kerahasiannya (Purba, 2016). Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia diantaranya saat Pemilu Presiden, mengurus surat-surat kendaraan dan merupakan

kewajiban bagi Warga Negara Indonesia untuk memiliki KTP yang diatur dalam Pasal 63 Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013.

Melihat pentingnya administrasi kependudukan tersebut maka pelayanan administrasi kependudukan juga sangat penting dilakukan secara prima. Pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya (Barata, 2003). Juga dalam mencapai pelayanan yang prima pemerintah harus memiliki ketrampilan serta kemampuan menangani masalah secara professional dan terbarukan.

Hak masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Pelaksanaannya administrasi kependudukan dilapangan tidak berjalan dengan yang diharapkan dimana masih banyaknya pengaduan dari masyarakat, berbagai pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu meliputi pelayanan yang mahal, berbelit-belitnya pengurusan administrasi, lambatnya pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai (Oktalia, 2010).

Mendapat Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak masyarakat, namun pada kenyataannya hal tersebut masih jauh dari kenyataan. Perkembangan teknologi telah menempatkan pada posisi yang penting. Pertumbuhannya telah dimanfaatkan diberbagai sektor kehidupan seperti perdagangan, pendidikan, kesehatan, transportasi, industri, pariwisata dan masih banyak lagi (Oktariyanda & Rahaju, 2018).

Hal ini kemudian menuntut pemerintah untuk merekonseptualisasi pelayanan publiknya dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan *database* dan proses pelayanan yang lebih baik lagi dengan meningkatkan kualitas. Kualitas pelayanan menjadi kunci sentral bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut (Wibowo, 2020).

Kualitas pelayanan tersebut sangat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan atau mememanfaatkannya. Dengan kata lain, untuk mencapai kualitas maksimal maka pelayanan publik perlu diperbaiki dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan tersebut dapat dipenuhi apabila pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan selalu memberikan perbaikan pada setiap masalah yang menghambat kebutuhan.

Pemerintah sebagai pelayan publik diharapkan untuk dapat memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai oleh masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas. Pelayanan publik adalah sarana untuk mengartikulasikan prinsip-prinsip good governance dengan baik (Dwiyanto,

2008). Nilai-nilai *Good Governance* seperti efektivitas, efisiensi, nondiskriminatif, berkeadilan, berdaya tanggap tinggi dan akuntabel dapat direalisasikan dalam bentuk pelayanan publik.

Seiring berkembangnya inovasi- inovasi pelaksanaan pelayanan publik yang menggunakan teknologi. Hal tersebut juga didukung oleh pemerintah yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 *tentang E-Government* sebagai upaya mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan *Good Governance* yaitu pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Melalui sebuah pelayanan publik yang berbasis elektronik, maka efektivitas, efisiensi, dan transparansi diharapkan dapat mewujudkan pelayanan kependudukan yang prima.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *E-Government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya guna mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Sebagai kota terbesar kedua setelah ibukota Jakarta. Diketahui dari tahun ke tahun Kota Surabaya melalui hasil sensus Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk Kota Surabaya selalu mengalami peningkatan.

Diketahui pada tahun 2018 jumlah penduduk Kota Surabaya sebanyak 2.885.555 jiwa, pada tahun 2019 meningkat menjadi 2.896.195 jiwa, dan pada tahun 2020 meningkat lagi menjadi 2.904.751 jiwa. Banyaknya penduduk yang menempati kota Surabaya mengharuskan proses pemberian pelayanan kependudukan yang ada mempermudah masyarakat dimana tidak berbelit-belit melalui banyak meja. Serta dari jumlah warga yang sedemikian besar, banyak permohonan untuk layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Sebagai lembaga pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Kota Surabaya dituntut agar memberikan pelayanan yang prima (Purba, 2016). Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan lain sebagainya. Pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya diketahui selalu membludak khususnya pada jenis pelayanan kependudukan yakni layanan akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah.

Kondisi pelayanan publik pada administrasi kependudukan menuntut pemerintah Kota Surabaya melalui Instansi yang terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Kota Surabaya untuk melakukan perubahan dalam sektor pelayanan publik khususnya dalam layanan kependudukan. Dengan itu Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan teknologi informasi serta konsep *E-Government* untuk mengembangkan layanan kependudukan berbasis online

yang memberikan banyak sekali kemudahan dan juga kebermanfaatan demi mencapai kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang baik melalui KLAMPID.

KLAMPID merupakan kependekan dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang. KLAMPID merupakan sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Adanya KLAMPID membuat warga Kota Surabaya dengan mudah dalam pengurusan surat kependudukan, di mana di dalam pengurusannya tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melainkan mengurus secara online dan proses verifikasi data yang masuk hanya dilakukan di kelurahan tempat tinggal.

KLAMPID merupakan inovasi dari Dinas kependudukan dan catatan sipil terkait pengurusan surat lahir, mati, pindah, dan datang melalui media elektronik atau online yang di implementasikan sejak tahun 2015 atau di kenal dengan sebutan E-Lampid, sehingga diharapkan warga Surabaya tidak akan susah-susah untuk membuat atau mengurus surat kependudukan. Dengan adanya KLAMPID warga Kota Surabaya dengan mudah untuk mengurus surat kependudukan hanya dengan melalui handphone pribadi mereka sendiri bisa untuk mengurus surat kependudukan.

KLAMPID didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. KLAMPID juga di dukung dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dan didukung oleh Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang didalamnya secara umum mengatur tentang tata cara, persyaratan masing-masing pelayanan administrasi kependudukan serta sanksi administrasi.

Melalui website KLAMPID, pemohon tak perlu datang ke loket pelayanan di dinas sehingga akan mengurangi volume antrian. Warga cukup mengurus melalui kios layanan publik di kantor kelurahan. Bentuknya mirip mesin ATM dengan dilengkapi layar *touchscreen*, *keyboard*, *scanner* dan *printer* untuk mempercepat proses pelayanan. Warga juga bisa mengurus di rumah lewat *smartphone* dengan alamat web <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>.



Gambar 1. Tampilan Web KLAMPID

Sumber: <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>

Pada website KLAMPID terdapat banyak jenis layanan administrasi kependudukan yang meliputi :

- a. Permohonan Akta Kelahiran
- b. Permohonan Akta Perceraian
- c. Permohonan Akta Pernikahan
- d. Permohonan Akta Kematian
- e. Pemutakhiran Biodata
- f. Pemutakhiran Gelar
- g. Pemutakhiran Biodata Keluarga
- h. Pemutakhiran Gelar Keluarga
- i. Pindah Keluar WNI
- j. Pecah Kartu Keluarga
- k. Cetak Kartu Keluarga

Melalui KLAMPID, masyarakat bisa melakukan upload berkas dari rumah. Pada awal dicetuskan inovasi ini di tahun 2015, layanan yang tersedia adalah pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, dan surat pindah keluar. Pada 2016, dilengkapi dengan layanan perkawinan dan perceraian.

Sejak 2017, masyarakat bisa mendapatkan akta kelahiran bayi yang baru lahir, beserta perubahan Kartu Keluarga (KK) langsung dari rumah sakit/fasilitas kesehatan/bidan yang sudah bekerjasama dengan Dispendukcapil. Dan pada tahun 2018 sampai dengan sekarang terus bertambah.

Dengan adanya KLAMPID pada kota Surabaya kebiasaan mengantri dan menunggu lama untuk pengurusan administrasi kependudukan. KLAMPID yang merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dimana Klampid yang mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan Kota Surabaya dan aksesnya melalui online ditemukan sebuah masalah atau hambatan, salah satunya sistem *down* pada web yang menghambat proses administrasi. Selain itu, ditemukan pula kendala dalam proses verifikasi berkas pemohon dan proses *upload* berkas.



Gambar 2. Keluhan Pengguna KLAMPID

Sumber:

<http://dukcapilsapawarga.dispendukcapilsurabaya.id>

Pada platform interaksi antara warga Surabaya dengan pegawai layanan administrasi kependudukan Kota Surabaya yaitu Sapawarga milik Dinas Kependudukan

dan catatan sipil Surabaya. Ditemui aduan dari warga Kota Surabaya yang mempertanyakan tentang akun KLAMPID yang belum juga di verifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sehingga ia tidak bisa mengurus permohonan terkait akta kematian keluarganya karena akun yang dibuat belum juga terverifikasi.

Berdasarkan Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Pada tahun 2018-2020 indeks kepuasan masyarakat total untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya masuk dalam (kategori B : Baik). Dan rata-rata kepuasan pada pelayanan yang terkategori dalam KLAMPID berdasarkan pengukuran harapan dan kepuasan berada pada tingkat rata-rata yang mana perhitungan indeks kepuasan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mendapatkan nilai yang lebih rendah dari indeks harapannya.

Dalam hal ini dilihat dari sudut pandang ilmu kebijakan publik, bahwa ada ketidaksesuaian antara tujuan atau poin-poin program dengan hasil yang dicapai di lapangan (Akbar, 2016). Olehnya itu, perlu diadakan penelitian mengenai Evaluasi kebijakan untuk melihat sejauh mana program ini berjalan dengan baik atau tidak, dan apakah telah mencapai tujuannya, serta apakah kebijakan tersebut memberi dampak yang baik bagi masyarakat.

Seperti yang dijelaskan oleh Lester dan Stewart (dalam Budi Winarno, 2014), bahwa evaluasi kebijakan dapat dibedakan dalam dua tugas berbeda, tugas pertama adalah untuk menentukan konsekuensi apa yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dengan cara menggambarkan dampaknya. Sedangkan tugas kedua ialah untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standard atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berkaca dari masalah yang ada tujuan dari adanya evaluasi sendiri yaitu agar KLAMPID dapat berjalan lebih baik lagi dan memberikan kemudahan kepada setiap masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan melalui sistem online, yang dimana akan mempermudah proses birokrasi yang ada dan mencegah terjadinya proses pelayanan yang berbelit-belit sekaligus nantinya dapat mencegah adanya kesalahan berulang dalam pelaksanaan KLAMPID sehingga dapat memberikan perubahan agar lebih baik lagi kedepannya.

Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan. Dan dalam pelaksanaan kebijakan KLAMPID perlu dilakukan evaluasi kebijakan sebab

dalam proses kebijakan publik ada proses formulasi, implementasi, dan evaluasi (Muhadjir dalam Widodo 2008).

Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi (Wirawan, 2012).

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka melihat implementasi kemudian melakukan penilaian terhadap jalannya suatu kebijakan apakah kebijakan sudah terealisasi dengan baik atau belum. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi terkait KLAMPID dengan tujuan untuk mengevaluasi program serta memberikan rekomendasi kepada penyelenggara layanan agar memberikan perubahan yang lebih baik dan layanan mengenai administrasi kependudukan secara online ini dapat berjalan secara maksimal kedepannya.

Dalam pelaksanaan evaluasi KLAMPID pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, peneliti menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut Dunn (2003) bahwa dalam melakukan evaluasi terhadap suatu kebijakan dipengaruhi oleh enam indikator yakni:

- 1) Efektivitas, berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuannya dari diadakannya tindakan yang dilakukan.
- 2) Efisiensi, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu.
- 3) Kecukupan, kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan atau seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan suatu masalah.
- 4) Perataan, berkaitan dengan rasionalitas legal dan sosial, merujuk pada distribusi akibat dan ushaa antara kelompok-kelompok.
- 5) Responsivitas, berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan preferensi atau nilai kelompok masyarakat tertentu.
- 6) Ketepatan. Berhubungan erat dengan rasionalitas substantif karena pertanyaan ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satu kriteria individu.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Kualitatif penelitian adalah sebuah pendekatan yang juga disebut sebagai pendekatan investigasi. Artinya, peneliti mengumpulkan data interaksi langsung dan tatap muka dengan orang-orang di tempat-tempat riset (Megawati dkk, 2020). Fokus penelitian yaitu mendeskripsikan evaluasi layanan KLAMPID di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan teori evaluasi menurut William N. Dunn (2003) yang meliputi kriteria Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi (Meolong, 2015). Penentuan subyek penelitian menggunakan teknik purposive sampling yang dilakukan kepada Kepala Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, *Staff FrontDesk* dan masyarakat pengguna KLAMPID. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif (Miles & Huberman, 2005) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

KLAMPID merupakan suatu bentuk perkembangan pelayanan kependudukan yang bertujuan mempermudah dan mempercepat proses administrasi menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat mewujudkan pembangunan database kependudukan yang diperbarui dan terintegrasi.

Evaluasi mempunyai fungsi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan/program, dalam hal ini mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai (Megawati, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut penjelasan dan gambaran mengenai Evaluasi Layanan KLAMPID Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan 6 indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn (2003) dianalisis sebagai berikut:

### **1. Efektivitas**

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas memuat ukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, berbagai cara dilakukan untuk mencapai tujuan, salah satunya adalah dengan membuat berbagai perubahan dan inovasi dalam program kebijakan guna menciptakan

pelayanan cepat, tepat, dan akurat yang menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan (Huvat, 2015).

Tujuan adanya layanan KLAMPID yaitu untuk memberikan pelayanan publik yang prima dan lebih baik dari sebelumnya, serta merupakan suatu upaya dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil yang didapatkan peneliti melalui wawancara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, kriteria dari efektifitas dalam hal ini menunjukkan bahwa layanan KLAMPID sejauh ini efektif. Sebagaimana dinyatakan oleh Ibu Vita selaku Kepala Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian:

“Tujuan utama dari layanan KLAMPID sendiri adalah membuat layanan online, mempermudah layanan kepada masyarakat. Jadi tidak perlu ada orang harus berbondong-bondong datang ke Dinas secara *Offline*. Juga supaya terjangkau, masyarakat bisa akses (layanan) administrasi kependudukannya mau dari tempat kerja atau waktu istirahat tidak perlu datang ke kantor pusat. Ketika *real time* dia (Masyarakat) membutuhkan bisa lewat *Smartphone* atau laptop”.

(Wawancara, 11 Januari 2022).

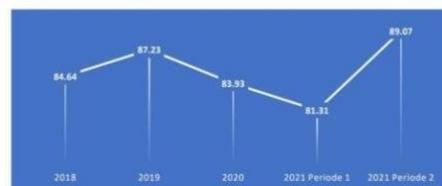
Masyarakat lebih dimudahkan dalam kebebasan akses *real time* dimana saja dan kapan saja dalam mengakses KLAMPID. Dari hasil yang didapat peneliti melalui wawancara dan daftar pertanyaan yang disebar *online* kepada pengguna KLAMPID, para pengguna menyatakan tidak perlu lagi mengantri untuk datang langsung ke Dinas untuk mengajukan permohonan. Perbedaan juga dirasakan oleh para petugas layanan kependudukan dimana menurut Ibu Nurul selaku Kepala Bagian Inovasi:

“Dulu proses permohonan kita tidak bisa pantau mana yang sudah dikerjakan, mana yang belum karna berkasnya kan di tumpuk. Sekarang berkasnya ada di KLAMPID jadi lebih mudah tinggal telusuri di KLAMPID. Kalau dulu kan kadang bercecer kadang ketumpuk atau hilang. Dengan KLAMPID ini temen temen bekerjanya jadi jauh lebih efektif”.

(Wawancara, 11 Januari 2022).

Ditunjukkan pula dari Hasil IKM Dispendukcapil dari tahun 2018 hingga 2021 yang menunjukkan bahwa selama 4 tahun terakhir yaitu pada tahun 2018 hingga 2021 periode 1, nilai IKM Dispendukcapil cenderung mengalami penurunan yang cukup besar,

meskipun masih berada pada kategori yang sama yaitu “Baik”. Namun IKM Dispendukcapil pada tahun 2021 periode 2 ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu meningkat sebesar 7,76 dibandingkan dengan tahun 2021 periode yang sebesar 81,31 (Kategori B: Baik). Nilai IKM Dispendukcapil tahun 2021 periode 2 sebesar 89,07 (Kategori A: Sangat Baik). Seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini



Gambar 3. Nilai IKM Dispendukcapil Tahun 2018-2021

Sumber: <https://organisasi.surabaya.go.id/>

Kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik yang lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan termasuk persyaratan maupun teknis operasional (Mahmudi, 2007).

Perubahan setelah adanya KLAMPID dirasakan dan diakui oleh masyarakat serta didukung oleh pernyataan Kepala Bidang Inovasi serta nilai dari Indeks kepuasan masyarakat yang sangat meningkat dengan adanya KLAMPID, yang mana kebermanfaatannya teknologi membantu keefektifitasan dalam pemenuhan pelayanan kependudukan karena proses yang lebih sederhana pada teknis operasionalnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa alternatif dari pelayanan KLAMPID secara online efektif dan memuaskan kebutuhan masyarakat

## 2. Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan usaha yang dilakukan untuk mengoptimalkan sumber daya guna mencapai tujuan dengan memperhitungkan jumlah biaya dan waktu yang dikeluarkan. Memperhitungkan efisiensi diharapkan dapat mencapai tujuan dalam mengoptimalkan sumber daya waktu, biaya dan perlengkapan dalam pelayanan (Wahyuni, 2021). Efisiensi berhubungan dengan input dan output dimana pengujian dan penilaian berdasarkan tolak ukur ekonomis yaitu input yang telah di gunakan hasilnya sebanding dengan output kebijakannya (Putera dkk, 2007).

Dari hasil penelitian terkait kriteria efisiensi waktu, dapat diketahui melalui hasil laporan akhir IKM Dispendukcapil dimana pada tahun 2020 kategori waktu pelayanan yang sebesar 3,16 (Kategori

B: Baik) mengalami peningkatan sebesar 0,18. Sehingga nilai IKM Dispendukcapil tahun 2021 bernilai sebesar 3,20 (Kategori B: Baik). Kepuasan masyarakat meningkat dan mencapai tujuan yaitu pemangkasan waktu pelayanan dari adanya KLAMPID.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pengguna KLAMPID, Pak Hasan (30) warga Surabaya yang merasakan adanya manfaat dari KLAMPID ini menyatakan dengan adanya KLAMPID dapat memangkas waktu lebih cepat dan tentunya memangkas alur administrasi secara efisien. (Wawancara 12 Januari 2022)

Sehingga hanya dibutuhkan waktu yang relatif singkat dalam kepengurusan akta lahir anaknya secara online dibandingkan dengan cara konvensional yang masih memakai sistem manual dengan cara meminta surat keterangan dari RT/RW setempat lalu ke kelurahan, kecamatan dan baru ke kantor Dispendukcapil ini yang tentunya memakan waktu, biaya dan tenaga lebih banyak. Serta proses ini paling cepat selesai dalam 1 bulan lamanya. Kriteria efisiensi juga dilihat dari biaya dimana dari sistem layanan KLAMPID ini tidak ada tarif/biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, namun sebelumnya Ibu Vita menyatakan:

“KLAMPID sangat efisien karna tidak dipungut biaya, namun kalau ada pelaporan yang telat denda Rp.100.000. sesuai Perda, jadi misal kelahiran lebih dari 60 Hari dan tidak dilaporkan didenda Rp. 100.000 sesuai Perda”.

(Wawancara, 11 Januari 2022).

Kesadaran masyarakat yang rendah dalam mengurus administrasi kependudukan, mendorong pemerintah mengeluarkan sanksi dimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Pasal 90, sanksi alternatif untuk keterlambatan pelaporan pencatatan kelahiran yaitu sebesar Rp.100.000 untuk WNI, Rp.1.000.000 untuk orang asing.

Ketersediaan sumber daya dana KLAMPID berasal dari APBD Kota Surabaya. Selain sumber daya berupa materi, sumber daya manusia juga ikut andil sebagai sumber keberhasilan dan perlengkapan dalam pemberian pelayanan. Dalam Pengoperasian KLAMPID dilaksanakan oleh internal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sendiri secara mandiri, sumber daya manusia dalam pengelolaan KLAMPID sudah mumpuni dan mampu yang mana petugas sudah diatur oleh Badan Kepegawaian Daerah dan memegang masing masing *JobDesc* dimana dari hasil penelitian wawancara

diketahui terdapat 157 *Operator System* dan 42 Pegawai Negeri Sipil yang mengoperasikan KLAMPID.

Dengan adanya sumber daya manusia yang terintegrasi dengan mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, pelayanan yang diberikan lebih cepat dalam jangka waktu dekat, cepat dan tepat.

Ketepatan waktu pelayanan menambah kepuasan masyarakat dan memberikan dampak besar pada penilaian pemangkasan waktu pelayanan administrasi yang sebelumnya bisa sebulan masa kerja menjadi 3-7 hari saja dan untuk KK bisa sehari jadi. Sehingga indikator efisiensi dalam layanan administrasi kependudukan melalui KLAMPID telah tercapai.

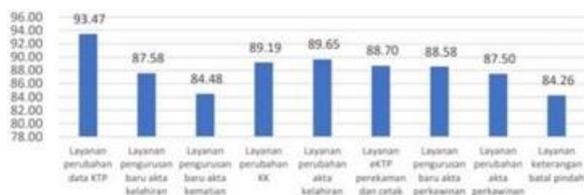
### 3. Kecukupan

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan atau seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan suatu masalah. Dan arti kecukupan lainnya dimunculkan dalam bentuk pertanyaan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah (Kurniawan, 2021).

Layanan KLAMPID pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah memenuhi kriteria kecukupan dimana saat ini KLAMPID sudah memuat sebanyak 13 jenis permohonan layanan kependudukan yang dapat diakses secara online melalui website KLAMPID. Semua layanan administrasi kependudukan sudah tersedia dan lengkap didalam website untuk memenuhi kebutuhan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Dimana siap membantu masyarakat mengurus berbagai kegiatan pencatatan sipil yang diperlukan secara online.

Terus bertambahnya jenis layanan yang ada pada website KLAMPID dari awal tahun 2015 yang hanya memuat 4 jenis layanan yaitu pembuatan akta kematian, kelahiran, pindah keluar dan pindah masuk lalu bertambah sampai sekarang yang sudah bertambah sebanyak 13 jenis layanan yang tersedia dan dapat diakses langsung oleh masyarakat. Melalui banyaknya jenis permohonan yang tersedia membantu mencukupi kebutuhan masyarakat meningkatnya nilai pelayanan pada dinas pada setiap jenis pelayanan yang ada pada KLAMPID.

Pada hasil Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dispendukcapil Surabaya pada Tahun 2021 Penilaian pelayanan di Dispendukcapil menunjukkan bahwa:



Gambar 4. Nilai IKM Menurut Jenis Layanan di Dispendukcapil Surabaya 2021

Sumber: <https://organisasi.surabaya.go.id/>

Pada gambar tersebut banyak dari jenis layanan yang ada pada KLAMPID yang berkategori sangat baik dan baik. layanan perubahan akta kelahiran dan layanan pengurusan baru akta perkawinan masuk kedalam Jenis pelayanan teratas dengan kategori jenis pelayanan sangat baik. Sedangkan jenis pelayanan lainnya yang masih termasuk dalam kategori baik berada pada selisih nilai 3,37 hingga 3,50 yaitu layanan pengurusan baru akta kelahiran, layanan pengurusan baru akta kematian, layanan perubahan akta perkawinan, dan layanan keterangan batal pindah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan tanggap juga menyediakan berbagai platform yang membantu proses penanganan keluhan yang dilayangkan masyarakat terkait layanan dalam KLAMPID. Dijelaskan oleh Ibu Vita selaku Kepala Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian dimana:

“Masyarakat bisa menghubungi *Call Center* yang ada pada *website*, melalui *email*, atau *website* sapawarga milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai *platform* interaktif antara masyarakat dengan secara *online* dan akan ditanggapi oleh *staff* yang berugas”

(Wawancara 11 Januari 2021).

Penilaian terhadap kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan mengukur kepuasan dan kebutuhan masyarakat, nilai atau kesempatan dan kebutuhan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi (Setyaningrum, 2019). KLAMPID memiliki banyak jenis layanan yang membantu penyelesaian kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kependudukan, selain itu pegawai yang ada juga membantu hambatan yang dilalui masyarakat saat proses pelayanan diajukan.

Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pada indikator kecukupan KLAMPID memuaskan kebutuhan masyarakat dengan tersedianya 13 layanan. Bertanggung jawab dalam setiap jenis layanan yang ada sehingga layanan yang tersedia pada *website* mendapat nilai yang cukup bagi masyarakat.

#### 4. Perataan

Perataan didalam evaluasi kebijakan mempunyai arti yang berhubungan erat dengan rasionalitas legal dan menunjukkan pada distribusi dampak serta usaha pelaksanaan di antara kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Pelaksanaan kebijakan yang berorientasi pada perataan merupakan kebijakan yang dampaknya atau pelaksanaan secara adil didistribusikan. Kunci dari perataan adalah keadilan atau kewajaran. Di dalam melaksanakan suatu kebijakan, keadilan harus menjadi dasar utamanya, dimana yang berarti bahwa semua sektor serta semua lapisan kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan objek kebijakan harus sama rata dalam merasakan hasil dari kebijakan tersebut.

Pada Kriteria perataan ini, layanan KLAMPID telah merata dimana tidak hanya masyarakat/warga kota Surabaya saja yang bisa mengakses tetapi warga yang datang dari luar kota Surabaya dan pindah masuk ke Kota Surabaya juga bisa mendapatkan bantuan layanan perpindahan dari kota yang lama ke Kota Surabaya dengan mudah, pengurusan pindah datang bisa langsung dilakukan sebagai berikut:

1. Persyaratan
  - a) SKPWNI dari daerah asal
  - b) Surat Pernyataan Jaminan Pekerjaan (*Form* dapat diminta di kelurahan/Tulis tangan sendiri/ dari perusahaannya, jika wiraswasta harus mengetahui RT dan RW)
  - c) Surat pernyataan tidak keberatan penggunaan alamat dari pemilik rumah (*Form* dapat minta di kelurahan/tulis tangan sendiri (diketahui RT, RW/ Pengelola Apartemen, rumah susun atau sejenisnya)
  - d) FC Akta Kawin/Surat Cerai
  - e) Foto Ybs didepan rumah
  - f) Foto Ybs ditempat bekerja diketahui pimpinan perusahaan
2. Semua berkas tsb diserahkan Kelurahan untuk di verifikasi dan di buat berita acara verifikasi oleh Kelurahan
3. Pemohon ke kecamatan untuk dilakukan pendaftaran online oleh kecamatan. KK baru, dapat diambil dikecamatan.

Kemudahan persyaratan yang dibutuhkan menjangkau semua masyarakat yang membutuhkan, hanya dengan mengikuti syarat dan melengkapi dokumen yang diperlukan, proses pelayanan merata diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga telah mengupayakan agar semua masyarakat dapat memahami dan merasakan dampak dari kemudahan Layanan KLAMPID secara merata dengan

memberikan tersedianya petugas di 31 kecamatan dan 154 kelurahan disurabaya yang bisa membantu melayani seputar pelayanan *online* di KLAMPID, membuat 62 RT rintisan dengan gerakan sosialisasi sadar administrasi kependudukan.

Sosialisasi program pada dasarnya adalah penyebarluasan informasi baik itu program, kebijakan, ataupun peraturan dari pihak pembuat atau pemilik program, kebijakan, dan peraturan kepada pihak-pihak lain yang menjadi pelaksana maupun yang menjadi sasaran dari program tersebut (Khadafi & Mutiarin, 2017). Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian juga menyatakan:

“Bahwasanya dengan melakukan penyadaran dari tatanan yang paling bawah akan membantu masyarakat setempat lebih memahami proses layanan kependudukan. Jika tatanan terkecil seperti ketua RT/RW-nya saja tidak paham bagaimana bisa mereka mengedukasi masyarakatnya. Kami juga ada pemilihan CakNing Adminduk dimana membantu dalam pengenalan dari program KLAMPID ini”.

(Wawancara, 11 Januari 2022)

Selain itu, dari hasil wawancara dengan masyarakat Kota Surabaya bernama Sutris (54) sebagai pengguna pelayanan KLAMPID berpendapat bahwa, jam operasional layanan KLAMPID masih kurang serta beberapa menyatakan bahwa masih sering terjadi kesulitan verifikasi data diri sehingga mengharuskan masyarakat datang langsung untuk melakukan permohonan atau pembenaran kesalahan data yang ada.

Dalam perataan ini, semua pelayanan kependudukan yang sudah tersedia di dalam KLAMPID dapat diakses oleh siapapun yang telah mendaftarkan akun dan memenuhi persyaratan yang telah di perlukan. Selain itu juga ditemukan beberapa ketidakmerataan dimana tidak semua masyarakat paham akan teknologi informasi terbaru khususnya pada kalangan masyarakat lanjut usia.

Beberapa masyarakat juga tidak bisa merata mengakses layanan KLAMPID jika tidak bisa dan tidak terbiasa mengoperasikan barang elektronik seperti *Smartphone* maupun Komputer. Hal tersebut masih menjadi kendala dan juga PR bagi pelaksanaan layanan secara *online*.

#### 5. Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prevensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu (Lukman & Hakim, 2015). Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan

keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna layanan (Sekarsari & Rosida, 2019). Oleh karena itu kriteria responsivitas merupakan hal yang penting serta cerminan dari kebutuhan dan nilai kelompok masyarakat terkait pelaksanaan kriteria kebijakan lainnya yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan dan perataan.

Dari hasil penelitian kepada masyarakat, pada kriteria responsivitas mendapat respon cukup baik dari masyarakat dalam mengurus layanan kependudukan melalui KLAMPID. Dimana saat ini *pandemic COVID-19* masih berlangsung sehingga kebijakan dari pemerintah kota Surabaya bahwa layanan kependudukan sepenuhnya beralih secara online melalui KLAMPID hal tersebut juga membantu terbentuknya kerumunan dan penyebaran virus.

Tabel 1. Data jumlah Permohonan Layanan KLAMPID 2020-2021

Jenis permohonan	Semester II 2020	Semester I 2021	Semester II 2021
Akta Kelahiran	37.669	49.381	99.827
Akta Kematian	25.111	28.196	38.821
Akta Perceraian	333	379	398
Cetak Kartu Keluarga	36.840	22.771	24.128
Pecah Kartu Keluarga	244	14.464	15.240
Pemutakhiran Biodata	8.554	10.526	10.785
Pemutakhiran Biodata Keluarga	25.564	19.192	24.847
Pemutakhiran Gelar	1.122	1.484	1.465
Pemutakhiran Gelar Keluarga	599	809	920
Pindah Dalam Kota	4.423	16.651	17.270
Pindah Datang WNI	8.263	11.824	12.115
Pindah Keluar WNI	8.436	9.724	10.283
Grand Total	158.628	187.008	258.217

Sumber: Data Internal Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Jumlah pemohon dan respon masyarakat selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dari hasil wawancara 11 Januari 2022 bersama Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa tiap harinya permohonan layanan administrasi kependudukan selalu mengalami peningkatan. Pada bulan desember ini saja sudah ada kurang lebih 1.000 pemohon per-hari nya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mendapat data bahwa pada tahun 2020 Semester II bulan Juli-Desember permohonan masuk pada KLAMPID sebanyak 158.628 permohonan dan pada tahun 2021 Semester I bulan Januari-Juni permohonan masuk sebanyak 187.008, dalam kurun waktu 6 bulan mengalami peningkatan sebanyak 28.380 permohonan. Dan mengalami peningkatan lagi sebanyak 71.209 pada bulan Juli-Desember Tahun 2021.

Melalui peningkatan permohonan masyarakat membawa respon baik dari masyarakat terhadap layanan kependudukan melalui KLAMPID. Selain itu juga para petugas *validator* dan *staff* administrasi kependudukan mendapat kemudahan dalam menangani berbagai macam jenis layanan permohonan dengan mengakses langsung melalui *website*. Setelah adanya KLAMPID ini masyarakat merasa diuntungkan karena tidak perlu mengantri lama dan dapat mengakses dengan mudah.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, banyak dari masyarakat masih mengeluhkan beberapa pelayanan KLAMPID terkait Legalisir Akta yang sering mengalami kendala, juga proses verifikasi data yang terkadang mengalami eror atau data ganda. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga selalu terbuka atas keluhan dari masyarakat, Ketua Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian menyatakan:

“Keluhan dari masyarakat, pasti akan mendapat penyelesaian. Jadi kalau misal mereka (pemohon) belum selesai (kendala) ya otomatis harus diselesaikan. Tapi tetap kita melihat dari kerangkanya dulu. Penolakannya seperti apa, jadi kalau orangnya ditolak karna tidak bisa menunjukkan dokumen yang diperlukan akan diberi penjelasan” (Wawancara, 11 Januari 2022).

Kepala Bidang Inovasi menyatakan bahwa KLAMPID juga masih terus dikembangkan kedepannya untuk itu masalah *trial and error* masih sering terjadi pada saat mengakses layanan yang ada. Tentang KLAMPID sendiri diakui masih belum ada sistem yang merekap tentang keluhan-keluhan dari masyarakat.

Namun pihak atau petugas terkait akan terus berupaya mengatasi keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat di *platform* atau *Call Center* yang telah disediakan. Setiap kali ada masukan akan berusaha diperbaiki dan langsung dievaluasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Maka pada kriteria responsivitas masih kurang dalam penanganan keluhan terjadi secara berulang dengan masalah yang sama

#### 6. Ketepatan

Ketepatan berhubungan erat dengan rasionalitas substantif karena pertanyaan ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satu kriteria individu, tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama (Nurrohmi, 2021). Ketepatan merujuk pada nilai atau harga diri dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Kriteria ketepatan mempertanyakan apakah tujuan kebijakan program tersebut tepat untuk suatu masyarakat.

Ketepatan pelaksanaan keseluruhan dari layanan kependudukan secara *online* melalui KLAMPID ini dapat dikatakan tepat walau belum sepenuhnya sempurna. Dengan adanya KLAMPID ini membantu interaksi antara petugas dengan masyarakat jadi lebih mudah karena data yang permohonan yang masuk langsung terintegrasikan dengan baik dan data langsung masuk ke *server* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dimana permohonan lebih cepat masuk, lebih cepat ditangani oleh petugas, lebih mudah penyimpanan datanya. Menurut masyarakat Kota Surabaya sendiri, Listiana mengatakan:

“Kalau sistemnya *online* begini jelas lebih memudahkan masyarakat khususnya yang bekerja seperti saya dimana sulit untuk mendapatkan izin selain hari libur. Tidak perlu manual ke loket, belum lagi antrian panjang dan sumpek. Kalau lewat KLAMPID juga tidak perlu bolak balik ke Dinas untuk ngecek, karna bisa dilihat di KLAMPID nya langsung berkasnya sampai mana.” (Wawancara, 12 Januari 2022).

Di dalam kriteria evaluasi ini ketepatan bisa diartikan dari berbagai aspek seperti manfaat dari kebijakan, ketepatan itu sendiri, dan hal lainnya (Kurniawan, 2021). KLAMPID memberikan kemudahan dan pembaruan pada proses pelayanan menjadi lebih baik dengan akses yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Dari hal tersebut ketepatan pada KLAMPID sudah baik karena menjangkau masyarakat baik warga Kota Surabaya maupun yang akan pindah masuk ke Kota Surabaya.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Evaluasi Layanan KLAMPID Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Layanan KLAMPID pada indikator efektifitas, layanan ini sudah efektif melihat dari tujuan KLAMPID yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kependudukan sesuai dengan dikeluarkannya Perwali kota Surabaya nomor 5 tahun 2013, yang mana proses permohonan layanan secara *online* lebih memudahkan warga dalam mengakses dan melakukan permohonan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke Dinas dan menyebabkan antrian yang berlebih. Selain itu proses penumpukan berkas dan kertas menjadi berkurang dan terintegrasi menjadi satu system yang mudah untuk diakses oleh para petugas *validator* administrasi kependudukan.

Pada indikator efisiensi juga KLAMPID terbilang efisien dimana layanan ini membantu memangkas waktu kerja operasional dibandingkan pada saat layanan kependudukan masih konvensional yang harus menunggu sebulan lamanya untuk mengurus akta kelahiran kini menjadi 3-7 hari waktu kerja saja, serta tidak adanya pemungkutan biaya pada layanan yang diajukan oleh pemohon. Dengan begitu pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat sehingga efisiensi dalam layanan administrasi kependudukan melalui KLAMPID tercapai secara maksimal.

Dalam indikator kecukupan, KLAMPID sudah memenuhi kecukupan dimana KLAMPID memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tersedianya semua jenis layanan administrasi kependudukan yang bisa diajukan secara daring. Pada masalah administrasi kependudukan juga masyarakat diberikan ruang untuk keluhan atau kendala yang dialami oleh mereka dalam mengakses KLAMPID melalui berbagai *call center* dan *platform* yang disediakan demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan ketidakpuasan atau masalah dalam proses permohonan.

Pada indikator perataan KLAMPID tidak sepenuhnya menjangkau masyarakat yang paham akan teknologi informasi khususnya masyarakat berumur dan juga kurangnya jam operasional yang tersedia sehingga kurang fleksibel bagi beberapa masyarakat yang tengah bekerja. Namun semua pelayanan kependudukan yang sudah tersedia di dalam KLAMPID dapat diakses oleh semua warga Surabaya dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu. Warga luar Surabaya yang akan pindah ke wilayah Surabaya juga dapat mengakses layanan perpindahan lewat KLAMPID dengan persyaratan yang ada.

Pada indikator responsivitas kurang terpenuhi namun respon masyarakat baik dengan adanya KLAMPID. Masyarakat memberikan respon positif dengan taat dan sadar dalam pengurusan administrasi kependudukan, Namun sayangnya hambatan yang dilalui oleh masyarakat saat mengakses KLAMPID memiliki permasalahan yang sama.

Pada ketepatan, layanan KLAMPID sudah tepat dalam memberikan kemudahan dan pembaruan pada proses pelayanan menjadi lebih baik dengan akses yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Dalam ketepatan juga KLAMPID memberikan nilai efektifitas dan efisiensi yang mempengaruhi kemudahan dan tercapainya layanan kependudukan yang lebih baik kepada masyarakat.

### Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan pada pelaksanaan layanan KLAMPID menjadi lebih baik lagi.

1. Pada indikator perataan, yang belum sepenuhnya menjangkau masyarakat dimana tidak semua warga terbiasa mengakses layanan secara online. Karena tidak terbiasa dengan teknologi baiknya di lakukan kegiatan edukasi layanan KLAMPID serentak di tiap RT/RW yang digencarkan bersama dan intensif selama beberapa hari demi kemudahan menjangkau setiap masyarakat agar terbiasa dengan inovasi yang ada. Jam operasional layanan KLAMPID masih kurang maksimal menjangkau masyarakat dimana jam operasional *website* hanya dapat diakses mulai pukul 08.00-21.00 saja. Ada baiknya jam operasional dijalankan secara maksimal yaitu 24jam untuk mengantisipasi kebutuhan mendadak masyarakat.
2. Pada indikator responsivitas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat memperbarui sistem yang membantu perekapan keluhan masyarakat sehingga *trial and error* pada Layanan KLAMPID bisa diantisipasi dan tidak terjadi lagi secara berulang, perlu adanya pembaruan pada sistem web atau jaringan disesuaikan dengan kapasitas yang dimiliki oleh masyarakat di Kota Surabaya ini agar nantinya masyarakat juga menggunakan layanan kependudukan dengan tepat.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian penulisan artikel ilmiah ini, diantaranya:

1. Ibu Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. sebagai dosen pembimbing.

2. Ibu Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si. sebagai dosen penguji.
3. Pak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. sebagai dosen penguji.
4. Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya serta semua pihak yang menjadi narasumber.
5. Semua Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara UNESA.
6. Dan pihak- pihak lainnya yang memberikan dukungan moral dan material kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F. 2016. Evaluasi Kebijakan Program Pemberian Dana Bantuan Operasional Sekolah (Studi Kasus pada Sekolah Dasar di Kabupaten Mamuju Utara). *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 47-64.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan prima*. Jakarta: PT Elex Media Kompetindo.
- Dunn, William. 2003. *Public Poicy Analysis: An Introduction*. Yogyakarta UGM Press.
- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta UGM Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huvat. 2015. Efektivitas Kerja Fasilitator Dalam Pelaksanaan Program Pnpm Di. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Integratif*, 3 (3), 76-87.
- Khadafi, R., & Mutiarin, D. 2017. Efektifitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul, *Journal of Governance and Public Policy*, 4(2), 327-362.
- Kustiorini, F. Y., Soesiantoro, A., & Kusbandrijo, B. 2018. *Studi Pelayanan E-LAMPID (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945.
- Kurniawan, Yazid Dwi. 2021. Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Jurnal Publika, Vol.9, No.1, Tahun 2021. Universitas Negeri Surabaya*.
- Miles, Mattew B., & Huberman, A. M. 2005. *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Megawati, S. 2011. *Evaluasi Program Pengarusuaamaan Gender (PUG) Bidang Pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan*. Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin.
- Megawati, S., dkk. 2020. Strengthening Family Resilience through Financial Management Education In Facing the Covid-19 Pandemic. *Journal La Bisecoman, 1(5), 8-14*.
- Meolong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurrohmi, Twindi Asta. 2021. Evaluasi Pelaksanaan Kurikulum 2013 di Kelas IV B UPT SD Negeri 144 Gresik Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. *Publika*, 1-12.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. 2018. E-Government Strategy of Surabaya City Government Through E-RT/RW to Improve The Quality of Public Service. *In journal of Physics: Conference Series (Vol. 953, No.1, p.012161)*. IOP Publishing.
- Oktalia, & Rika. 2010. *Kompleksitas Pelayanan Publik Dikantor Camat Bukti Raya Pekanbaru Dalam Pembuatan E-Ktp*. Universitas Riau, Pekanbaru.
- Purba, A. 2016. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sekarsari, R. W., & Rosida, M. A. 2019. Responsivitas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu Terhadap Tingginya Tingkat Pengangguran Di Kota Wisata Batu. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 40-49.
- Setyaningrum, Dwi Arieska. 2019. Evaluasi Program Terpadu Peningkatan Peranan Wanita Menuju Keluarga Sehat dan Sejahtera (P2WKSS) di Desa Badang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang (Studi Pada Sektor Ketahanan Pangan). *Jurnal Publika, vol.7, no.3. Universitas Negeri Surabaya*.
- Surabaya, Dispendukcapil. 2014. *Aplikasi Kependudukan*. (Online). Lampid.surabaya.go.id (Diakses jumat 09 juli 2021 pukul 18.00).
- Surabaya, Dispendukcapil. 2014. *Sapawarga Surabaya*. Sapawarga.surabaya.go.id (Diakses jumat 09 juli 2021 pukul 12.00).
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. 2018. Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28-34.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

- Wahyuni, Linda. 2021. Evaluasi Program Pengendalian dan Pengamanan Lalu Lintas Melalui Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika Vol.9, No.1, 49-62. Universitas Negeri Surabaya.*
- Wibowo, C. B. S. 2020. *Inovasi "6 in 1" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Bayumedia.
- Winarno, Budi. 2014. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.

