

# Pelayanan Cetak Ulang E-KTP Rusak Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya

Ervinda Rahmawati<sup>a\*</sup>, Diana Hertati<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur 60294

## Abstract

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Surabaya City in conducting population administration services previously still used manual methods. This method makes people reluctant to take care of population documents. There are several reasons why people are reluctant to take care of population documents, namely convoluted procedures, requiring a lot of costs (printing required documents and transportation), long queues, inadequate number of officers, and taking a long time. MSIB students are tasked with helping to optimise the Surabaya City Government's program, namely the Population Administration Aware Community Environmental Area or KALIMASADA. The implementation of the KALIMASADA programme through the e-KTP reprint service has a method used, namely service preparation, collection of required documents, and implementation of identity management. The implementation of population administration services is facilitated by the Klampid New Generation application and ball pick-up services. The population administration service activities carried out by the author make it easier for people to take care of current population documents and increase public awareness of the importance of managing population administration.

## Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya masih menggunakan metode manual. Metode tersebut membuat masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan. Terdapat beberapa alasan masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan yaitu prosedur yang berbelit-belit, membutuhkan banyak biaya (mencetak dokumen persyaratan dan transportasi), antrian yang panjang, jumlah petugas yang tidak memadai, dan membutuhkan waktu yang lama. Mahasiswa Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) bertugas membantu mengoptimalkan program Pemerintah Kota Surabaya yaitu Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan atau KALIMASADA. Pelaksanaan program KALIMASADA melalui pelayanan cetak ulang e-KTP memiliki metode yang digunakan, yaitu persiapan pelayanan, pengumpulan dokumen persyaratan, dan pelaksanaan pengurusan identitas. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dipermudah dengan adanya aplikasi Klampid New Generation dan pelayanan jemput bola. Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh penulis memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan saat ini dan meningkatkan kesadaran masyarakat pentingnya pengurusan administrasi kependudukan.

**Kata kunci: MSIB, Administrasi Kependudukan, e-KTP**

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi pelaksana yang bertanggung jawab dan memiliki wewenang untuk melakukan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara dalam rangka memenuhi kebutuhan publik dengan terselenggaranya pelayanan publik yang dikelola pemerintah terkait dengan aspek kehidupan masyarakat secara umum (Trisna & Meirinawati, 2023).

\* Corresponding author:

E-mail address: [diana.adne2021@gmail.com](mailto:diana.adne2021@gmail.com)



Pegawai pemerintahan adalah aparat birokrasi yang mengabdikan kepada masyarakat dan harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, terutama pada administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bersama seluruh kecamatan dan kelurahan menjalankan program dari Pemerintah Kota Surabaya yaitu Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan atau KALIMASADA. Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan (Anggela Putri, 2022). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu administrasi kependudukan yang berpengaruh dalam pengoptimalisasian program KALIMASADA sekaligus memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk, serta memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum.

Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) merupakan salah satu program dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang dengan tujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman dalam dunia profesi dan menciptakan tenaga kerja yang profesional di masa setelah lulus dari kuliah. Program tersebut tidak membatasi jumlah lowongan untuk mendaftar, mahasiswa pada jenjang S1 dari segala jurusan dan semua perguruan tinggi negeri maupun swasta di Indonesia yang telah terdaftar di PDDikti dapat mengikuti program tersebut.

Pelaksanaan program MSIB berlangsung selama 1 semester, paling lama hingga 3 semester. Selama menjalankan program, mahasiswa mendapatkan hard skills seperti keterampilan, *complex problem solving*, dan *analytical skills*, maupun *soft skills* seperti etika profesi, kerjasama, dan berkomunikasi. Manfaat yang didapatkan dengan mengikuti program MSIB selain mengasah *soft skills* dan *hard skills*, yaitu mahasiswa yang mengikuti program tersebut memiliki peluang lebih besar untuk mendapat pekerjaan, memiliki pengalaman kerja sebelum lulus kuliah, mengetahui praktik kerja yang baik dan memiliki gambaran nyata dalam dunia pekerjaan, dan dapat memperluas relasi dan koneksi.

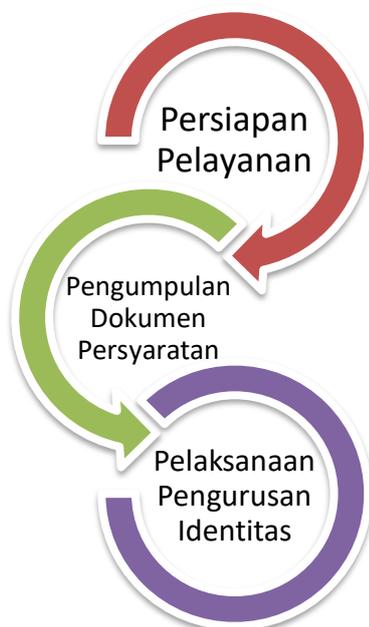
Kegiatan MSIB dikonversi dalam 20 SKS dan dinyatakan dalam bentuk kompetensi serta capaian yang diperoleh oleh mahasiswa selama mengikuti program tersebut. Tahap seleksi yang harus dilalui yaitu seleksi secara administrative dan seleksi secara akademik oleh mitra magang Kampus Merdeka. Pendaftaran Program MSIB batch ke 4 dibuka pada 15 Desember 2022 hingga 20 Januari 2023. Pelaksanaan program MSIB batch ke 4 dimulai pada tanggal 27 Februari hingga 30 Juni 2023. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu mitra dari program MSIB, menawarkan beberapa posisi untuk magang yaitu CSR (*Customer Relationship Management*) *Reaction Officer* untuk 6 mahasiswa, *Legal Officer* untuk 4 mahasiswa, *Social Media Specialist* untuk 5 mahasiswa, *Broadcasting Crew* untuk 4 mahasiswa, dan Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan untuk 305 mahasiswa.

Proses pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya dilakukan secara manual, pemohon yang ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Proses pelayanan tersebut menimbulkan beberapa masalah seperti antrian yang membludak, berkas-berkas menumpuk, dan kelompok keterbatasan fisik kesusahan mengurus karena jumlah pegawai dan fasilitas yang terbatas. Dari permasalahan tersebut dapat menimbulkan permasalahan lain seperti tidak efisiennya waktu yang digunakan untuk memproses pelayanan administrasi kependudukan dalam pencarian data penduduk, proses administrasi pembuatan surat-surat pengantar (Kartu Keluarga dan KTP), kelahiran dan kematian yang membutuhkan waktu dan kesulitan untuk mendapatkan laporan administrasi kependudukan yang cepat dan akurat dalam waktu singkat (Khaerunnisa & Nofiyati, 2020).

Masyarakat Kota Surabaya berhak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota, salah satunya seperti pelayanan permohonan cetak ulang e-KTP rusak. Dalam melaksanakan pelayanan permohonan cetak ulang e-KTP rusak petugas Kelurahan Gebang Putih terus berusaha memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya dengan cara Pelayanan Jemput Bola. Pelayanan Jemput Bola mendekatkan petugas kepada warga dan mempercepat pelayanan dengan datang langsung ke rumah warga sehingga memudahkan warga, terutama bagi warga yang tidak bisa keluar dari rumah karena disabilitas, lansia, dan berkebutuhan khusus.

## 2. Metode

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan program KALIMASDA melalui pelayanan cetak ulang e-KTP, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1 Metode Pelaksanaan

### 1. Persiapan pelayanan

Sebelum melakukan pelayanan diperlukan persiapan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan akun aplikasi Klampid New Generation (KNG) kepada masing-masing mahasiswa MSIB yang berada di kelurahan. KNG adalah aplikasi untuk mengurus administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

### 2. Pengumpulan dokumen

Tahap setelah persiapan yaitu pengumpulan dokumen. Pengumpulan dokumen yang diperlukan untuk pengurusan cetak ulang e-KTP rusak yaitu scan e-KTP dan Kartu Keluarga (KK).

### 3. Pengurusan identitas

Setelah dokumen persyaratan telah lengkap, petugas dapat memproses permohonan cetak ulang e-KTP rusak melalui aplikasi KNG.

Terdapat tahap pelaksanaan Program MSIB di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yaitu sebagai berikut :

### 1. Persiapan

Tahap persiapan menjelaskan prosedur mengenai pelaksanaan MSIB batch ke 4, yaitu sebagai berikut :

#### a. Pendaftaran

Pendaftaran Program MSIB batch ke 4 dibuka mulai 15 Desember 2022 hingga 20 Januari 2023.

#### b. Pengunggahan dokumen

Syarat dokumen yang diperlukan untuk mendaftar program MSIB batch ke 4 ini yaitu surat pernyataan tanggung jawab mutlak (STPJM), transkrip nilai dengan minimal IPK 3.00, surat rekomendasi, surat keterangan sehat, dan sertifikat organisasi jika mengikuti organisasi.

c. Pengumuman penerimaan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mengumumkan penerimaannya mulai tanggal 6 Februari 2023 melalui Email.

d. Pembekalan materi

Tahap pembekalan materi dimuali pada 16 Februari 2023 hingga 24 Februari 2023 sebelum mahasiswa ditempatkan di kelurahannya.

e. Pelepasan

Walikota Surabaya hadir untuk melakukan pelepasan mahasiswa MSIB ke kelurahan di Kota Surabaya. Dalam pidatonya Pak Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya berpesan untuk membantu memajukan dan mengoptimalisasikan program KALIMASADA dan selalu semangat untuk belajar mencari pengalaman baru.

f. Pelaksanaan

Pelaksanaan pendampingan layanan administrasi kependudukan dimuali setelah acara pelepasan berlangsung. Masing-masing mahasiswa mendatangi kelurahan sesuai dengan penempatan.

2. Pelaksanaan

Setiap mahasiswa yang ditempatkan di kelurahan, memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan administrasi kependudukan di 4 RT. Setiap bulannya mahasiswa harus menyelesaikan 1 RT. Dalam pelaksanaan pendampingan layanan administrasi kependudukan di kelurahan, mahasiswa di dampingi oleh Kepala Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik yang bertugas untuk memberi penilaian kepada mahasiswa setiap bulannya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Kampus Merdeka adalah salah satu kebijakan yang dibuat oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nadiem Makarim dengan pemberian tujuan untuk mewujudkan dinamika pembelajaran yang mandiri dan luwes dalam perguruan tinggi dengan harapan menciptakan budaya belajar yang kreatif dan inovatif yang menyesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan dari mahasiswa (An Nisaa' Budi Sulistyaningrum et al., 2022). Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB) merupakan salah bagian dari program MBKM (Merdeka Belajar-Kampus Merdeka). Program MSIB diselenggarakan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kemampuan SDM yang sesuai dengan budaya organisasi.

Peningkatan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik (Kurniawan, 2017). Meski masyarakat sudah terbiasa mengurus administrasi kependudukan, bukan berarti mereka tidak kesulitan ketika pelayanan dilakukan secara manual (Muhammad Fatur Rahman et al., 2022). Terobosan baru dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG) mempermudah sistem pelayanan administrasi kependudukan.

KNG merupakan aplikasi yang berfungsi membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online. Penggunaan media web lebih mudah diterima bagi para pengguna karena telah kebiasaan untuk dapat diakses menggunakan laptop, computer maupun telepon genggam (Naryanto et al., 2023). Dalam aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengurus permohonan perkawinan, kelahiran, kematian, serta proses pindah datang. Aplikasi ini dapat diakses melalui website resminya maupun melalui aplikasi yang dapat diunduh pada Google Play Store atau App Store. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Tui et al., 2022).

Penulis ditempatkan di Kelurahan Gebang Putih dan melakukan pendampingan layanan administrasi kependudukan di RW 1. Kantor Kelurahan Gebang Putih berlatamkan di Jalan Gebang Putih No. 62. Kelurahan Gebang Putih terletak di Surabaya Timur, memiliki batas wilayah utara yang berbatasan dengan Sungai Kalidami, wilayah timur berbatasan dengan Sungai Keputih Pompa Air, wilayah selatan berbatasan dengan Sungai Rijk, dan wilayah barat berbatasan dengan Jalan Manyar Kerta Adi. Kelurahan Gebang Putih memiliki 7 RW dengan jumlah penduduk yang paling sedikit di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Pelaksanaan pelayanan administrasi

kependudukan di Kelurahan Gebang Putih oleh mahasiswa MSIB dimulai pada 27 Februari setelah pembekalan dan pelepasan oleh Wali Kota Surabaya.



**Gambar 2.** Pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Kelurahan Gebang Putih

Terdapat beberapa program Pemerintah Kota Surabaya untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat selain pelayanan di kantor kelurahan, seperti Pelayanan Sayang Warga di Balai RW dan Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf atau aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat (Arma et al., 2021).



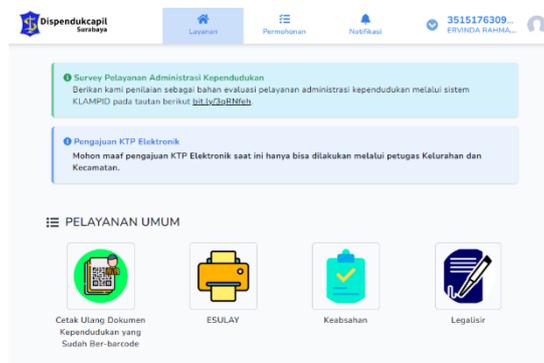
**Gambar 3** Foto-foto kegiatan pengabdian kepada masyarakat pelayanan administrasi kependudukan jemput bola

Implementasi e-KTP sangat strategis untuk sistem pelayanan publik yang integratif serta menjadi sumber daya informasi utama bagi pemerintah dalam rangka penyediaan informasi bagi masyarakat (Septiyarini & Pranaka, 2019). Identitas kependudukan memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk, serta memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum. Terdapat banyak warga memiliki e-KTP yang sudah tidak terlihat lagi identitasnya, seperti foto identitas yang menjadi buram dan e-KTP yang patah. Dalam hal ini, warga dapat datang ke kelurahan untuk mengurus permohonan cetak ulang e-KTP. Berdasarkan data di KNG pada bulan Maret hingga Juni 2023 di Kelurahan Gebang Putih, terdapat 42 pemohon cetak ulang e-KTP rusak. Untuk mengajukan

permohonan cetak ulang e-KTP yang telah rusak pemohon hanya perlu datang ke Kantor Kelurahan Gebang Putih atau balai RW setempat dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan membawa e-KTP yang ingin dicetak ulang.

Terdapat prosedur dalam melakukan pelayanan cetak ulang e-KTP rusak. Prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan yang menghasilkan tujuan tertentu (Sukamto, 2019). Prosedur pelayanan cetak ulang e-KTP rusak melalui aplikasi KNG, yaitu sebagai berikut :

1. Login pada *website* Klampid New Generation (KNG).



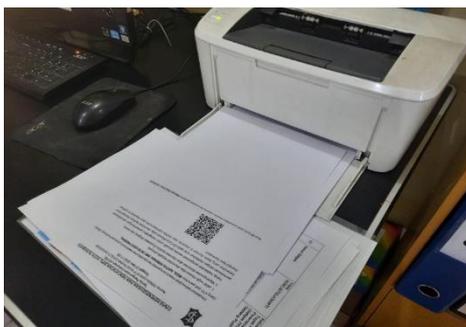
Gambar 4 Aplikasi Klampid New Generation (KNG)

2. Pada kategori Pendaftaran Penduduk dan Pilih Menu Layanan Pengajuan KTP Elektronik.
3. Petugas menjawab pertanyaan dari cak takon sesuai dengan kondisi pemohon yang akan mengajukan cetak KTP.



Gambar 5 Cak Takon dalam aplikasi Klampid New Generation (KNG)

4. Petugas memilih Golongan Usia sesuai dengan usia pemohon yang akan mengajukan cetak ulang e-KTP.
5. Mengisi data pemohon yang akan mengajukan cetak KTP sampai dengan mengisi tanda tangan pemohon dan menyimpan data pemohon.
6. Mengupload dokumen yang diperlukan, yaitu scan e-KTP dan KK.
7. Setelah unggah dokumen berhasil, Cak Takon akan memberikan e-kitir sebagai bukti pengambilan KTP di Kelurahan atau balai RW.



Gambar 6 Petugas mencetak e-KITIR

#### 4. Kesimpulan

Pelayanan cetak ulang e-KTP rusak yang dilakukan petugas dimudahkan dengan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi dari Pemerintah Kota Surabaya sebagai upaya penyediaan layanan sektor publik kepada masyarakat. Pelayanan dilakukan dengan metode persiapan pelayanan, pengumpulan dokumen persyaratan, dan pelaksanaan pengurusan identitas. Dalam hal ini, petugas kelurahan, mahasiswa MSIB, dan masyarakat yang terlibat dalam hal melayani dan menggunakan layanan publik telah sesuai dengan prosedurnya, sehingga memudahkan dalam keterjangkauan pelayanan administrasi kependudukan.

#### Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kemendikbudristek telah membuat program MSIB. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku mitra dari MSIB yang telah menerima penulis untuk melakukan program magang. LPPM Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah mendukung penulis dalam melakukan kegiatan magang ini. Seluruh pegawai Kelurahan Gebang Putih yang telah membimbing penulis selama menjalankan magang. Pihak-pihak lain yang membantu berjalannya kegiatan ini sehingga berjalan dengan baik.

#### Daftar Pustaka

- An Nisaa' Budi Sulistyoningrum, Nurulita Artanti Nirwana, Dhiya Ratri Januar, & Nela Najwa Hilalia. (2022). Performa Kebijakan Kampus Merdeka pada Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2771–2786. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.489>
- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Arma, F., Hamka, H., & Juharni, J. (2021). Peningkatan Pelayanan Ktp-Ektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 74–80. <https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.384>
- Khaerunnisa, N., & Nofiyati. (2020). Web-Based Administration Population Service Information System Case Study of Sidakangen Village, Purbalingga. *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)*, 1(1), 25–32.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10n03.794>
- Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, & Githa Putri Rengganis. (2022). Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dki Jakarta. *JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 1(2), 19–32. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i2.30>
- Naryanto, R. F., Delimayanti, M. K., Faizal, M., & Arifin, A. (2023). Digital Media-Based Boarding Marketing Assistance for Residents in Bulustalan Village, Semarang City Pendampingan Pemasaran Tempat Kost Berbasis Media Digital Untuk Warga Di Kelurahan Bulustalan Kota Semarang. 7(2), 399–409.

- Septiyarini, D., & Pranaka, R. N. (2019). Implementasi Program Dan Pemanfaatan E-Ktp Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i1.2173>
- Sukamto, P. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2023). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dspenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*, 1461–1474.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>