

**IMPLEMENTASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SAMBIKEREK
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara



MALI FAJRY

(18031053)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Mali Fajry
NIM : 18031053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Implementasi Klampid Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di
Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya
Alamat : Jl. Simomulyo Baru Blok 6i No 10
No HP : 085889126239

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penciplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Wijaya Putra, maupun di perguruan tinggi lainnya;
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 10 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan



Mali Fajry
18031053

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SAMBIKEREK KOTA
SURABAYA**

NAMA : MALI FAJRY
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
NPM : 18031053

Surabaya, 10 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Indriastuti, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SAMBIKEREK KOTA SURABAYA

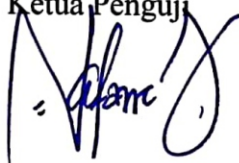
Nama : Mali Fajry
NPM : 18031053
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Skripsi ini telah diuji dan pertahankan di hadapan Dewan Penguji
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Wijaya Putra

Surabaya, 10 Agustus 2022

Komisi Penguji Skripsi

Ketua Penguji



Novita Maulida Ikmal, S.Pd. M.IP

Penguji 1



Miskan, S.Sos., M.Si.

Penguji 2



Dra. Indriastuti, M.Si.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Supriyanto, S.Sos., M.Si.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Skripsi ini pada :
Keluargaku, terutama kedua orang tuaku
Sahabat-sahabatku
Alamamaterku tercinta

LEMBAR MOTTO

*Keahlian Bukanlah Melakukan Suatu Hal Yang Luar Biasa, Tapi Melakukan Hal
Yang Biasa Dengan Cara Yang Luar Biasa*

(Robiah Al Adawiyah)

*Cinta Itu Burung Yang Indah, Yang Mengemis Untuk Ditangkap Tapi Menolak
Tuk Dilukai.*

(Kahlil Gibran)

ABSTRAK

**Implementasi Klampid dalam Meningkatkan Kinerja pegawai di Kantor
Kecamatan Sambikerep Surabaya
Oleh : Mali Fajry, NIM 18031053**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi Klampid dalam meningkatkan Kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan menggunakan pendekatan Deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kecamatan Sambikerep sudah dijalankan sesuai kebijakan yang berlaku dan efek dari adanya pelaksanaan Klampid ini sangat positif terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat membantu pekerjaan pegawai. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Implementasi Klampid dapat meningkatkan Kinerja pegawai.

Kata Kunci : Implementasi, Klampid, Kinerja Pegawai

ABSTRAK

Implementasi Klampid dalam Meningkatkan Kinerja pegawai di Kantor

Kecamatan Sambikerep Surabaya

Oleh : Mali Fajry, NIM 18031053

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi Klampid dalam meningkatkan Kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan menggunakan pendekatan Deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kecamatan Sambikerep sudah dijalankan sesuai kebijakan yang berlaku dan efek dari adanya pelaksanaan Klampid ini sangat positif terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat membantu pekerjaan pegawai. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Implementasi Klampid dapat meningkatkan Kinerja pegawai.

Kata Kunci : Implementasi, Klampid, Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR

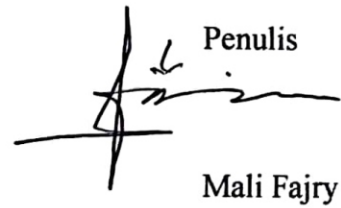
Alhamdulillah Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan atas jungjungan kita habibuna Muhammad SAW.

Penulisan Skripsi Merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam perjalanan menyelesaikan Skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan moril maupun materil. Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih banyak.

1. Dr. Budi Endarto, SH, M.Hum, selaku Rektor Universitas Wijaya Putra yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing dan atas bimbingan, arahan, dukungan dari awal penyusunan skripsi hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Supriyanto, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

Surabaya, 10 Agustus 2022

 Penulis
Mali Fajry

DAFTAR ISI

COVER

ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1. Implementasi Kebijakan	9
2.2.2 Tahap-tahap implementasi kebijakan	11
2.2.3. Faktor pendukung implementasi kebijakan	12
2.2.4. Faktor penghambat implementasi kebijakan	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Subyek Dan Obyek Penelitian	31
3.5 Sumber dan Jenis Data.....	32

3.6 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8 Keabsahan Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Tempat penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Sambikerep.....	37
4.1.2 Profil Kecamatan Sambikerep	41
4.2. Hasil Penelitian	57
4.2.1 Kualitas kerja	57
4.2.2 Kuantitas kerja	59
4.3 Pembahasan.....	72
4.3.1 Kaulitas	72

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya. Serta bagaimana mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumberdaya manusia tidak lepas dari factor pegawai yang diharapkan mampu berprestasi semaksimal mungkin demi tercapainya suatu tujuan organisasi. Pegawai merupakan aset utama bagi sebuah organisasi yang memiliki peran strategis dalam suatu organisasi yakni sebagai perencanaan, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Penerapan *E-Government* menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Ricahrdus Eko Indrajit (2010) mengatakan dalam buku Kontruksi akuntabilitas dan tranparansi birokrasi bahwa *E-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lainnya. KLampid merupakan salah satu upaya pemerintah kota Surabaya dalam mengaplikasikan electronic government untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Ufi rahmi rozani DKK (2017).

Ada enam layanan kependudukan yang bisa diurus secara daring melalui e-lampid yakni akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan pindah datang serta surat keterangan pindah keluar.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surabaya mengembangkan sebuah inovasi layanan berbasis online yang semula e-Lampid berkembang menjadi KLAMPID (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, dan Datang). Kegiatan Klampid ini adalah sebuah gagasan dan upaya Dispenduk sebagai Instansi Pemerintahan Surabaya dalam memudahkan pelayanan yang didukung PERWALI Surabaya NOMOR 5 Tahun 2013 terkait bagaimana Pemerintah Daerah berupaya dalam menyelenggarakan kebijakan melalui petunjuk pemanfaatan komunikasi dan teknologi informasi.

KLAMPID yang merupakan kependekan dari (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, dan Datang) adalah suatu system informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya guna mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, yakni pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah keluar, serta surat pindah datang secara online. Aplikasi e-lampid merupakan ide dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya guna mendukung penyelenggaraan good governance di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya

Adanya *E-Government* dalam bentuk KLAMPID ini dapat menunjang kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat

pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan operasional.. Kinerja dalam organisasi, merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya Menurut Yusniar Lubis, Bambang Hermanto & Emron Edison (2018: 26).

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, tujuan dari administrasi kependudukan adalah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan lain sebagainya. Tujuan utama penyelenggaraan kegiatan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan, adanya kejelasan bukti diri dan kepastian hukum tentang peristiwa dan status kependudukan yang lengkap cakupannya, akurat, handal, serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk.

Kinerja pegawai menjadi tolok ukur apa yang telah dilakukan sebagai pelaksana dalam kegiatan instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat juga

dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang terkait. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat tentunya sangat mendukung keberhasilan instansinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani Administrasi kependudukan, sebagai lembaga pelayanan kepada masyarakat pegawai dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik adalah antrean dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian dan surat pindah datang dan keluar yang selalu padat setiap hari kerja. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Nomor 75 Tahun 2011 Disdukcapil Kota Surabaya membuat Program Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, dan Datang) untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh pegawai yang ada di kecamatan yang sering mengalami penumpukan arsip.

Demi meningkatkan kinerja pegawai, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan electronic government, yang mana menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Dengan Adanya program Klampid ini memberikan dampak positif kepada pegawai yang ada di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya. sehingga proses pelayanan kepada masyarakat

berjalan lancar tidak ada lagi hambatan seperti penumpukan arsip dan antrian panjang seperti yang dialami sebelum adanya program Klampid.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut ; Bagaimana Implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang secara umum diklasifikasikan menjadi dua, antara lain :

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang ilmu administrasi Negara khususnya tentang Implementasi *Elektronik Government*

b) Manfaat praktis

1. Bagi Instansi : sebagai bahan masukan, pertimbangan dan bahan evaluasi dalam kajian penerapan tentang Implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

2. Bagi mahasiswa: dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima guna mengembangkan berbagai kajian teori yang berkaitan dengan penelitian dan menganalisis berbagai masalah yang ditemui.

3. Bagi masyarakat : Memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai Implementasi klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya

BAB 11

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Rumusan Masalah/Tujuan Penelitian	Metode Penelitian (Jenis, pendekatan Penelitian, Dimensi/Variabel, Informan/Responden, Sampel dan Populasi)	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
1.	Puji Ratna Dewi	Implementasi E-Lampid Di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi e-lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.	Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program e-lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun di beberapa variabel masih terdapat kendala yang ditemui.	Memiliki kesamaan Variable dan subjek yang berbeda
2.	Wiwin Puguh Prijono, Dwi Cahyono, Nurul	Usaha meningkatkan kinerja pegawai SKPD (Satuan Kerja Pemerintah	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi, integritas dan kepemimpinan terhadap kinerja	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, integritas dan kepemimpinan	Memiliki kesamaan Variable dan subjek, metode penelitian yang berbeda

	Qomariah, Nursaid	Daerah) di lingkungan inspektorat Kabupaten Jember	pegawai SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) Kabupaten Jember	210 responden	secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai SKPD kabupaten Jember. Namun secara tidak langsung melalui disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai	
3.	Robbi	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar	1. seberapa baik kinerja pegawai di Kantor BPJS kesehatan cabang Makassar? 2. Seberapa baik kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar? 3. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan cabang Makassar secara parsial dan simultan?	Penelitian ini menggunakan jenis Kuantitatif, populasi dalam hal penelitian ini merupakan pegawai yang bekerja di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar yaitu sebanyak 100 orang.	Hasil penelitian ini dari beberapa indicator kualitas kerja, Komunikasi, Kecepatan, Kemampuan, inisiatif pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar masuk dalam kategori baik,	Memiliki kesamaan Variable dan subjek, metode penelitian yang berbeda
4.	Warniati	Manajemen Strategi dalam peningkatan kinerja karyawan PT. Makassar Raya	1. Bagaimana perencanaan strategi dalam peningkatan kinerja karyawan PT. Makassar raya Motor cabang pare pare	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersumber dari PT Makassar Raya Motor	Manajemen strategi dalam peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan oleh pimpinan	Memiliki kesamaan dalam jenis penelitian, indikatornya dan

		Motor Cabang Pare Pare	2. Bagaimana implementasi strategi dalam peningkatan kinerja karyawan PT. Makassar raya Motor cabang pare pare 3. bagaimana evaluasi strategi dalam peningkatan kinerja karyawan PT Makassar raya motor cabang pare pare	Cabang Pare Pare melalui Observasi, wawancara, dan dokumentasi.	selalu mengikut sertakan karyawan dalam berbagai pelatihan, baik dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.	perbedaannya subyek penelitian yang berbeda.
--	--	------------------------	---	---	--	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Implementasi Kebijakan

Kata implementasi berasal dari bahasa Inggris *“Implementation”* yang artinya Implementasi. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata implementasi memiliki makna pelaksanaan dan penerapan. Implementasi kebijakan merupakan wujud nyata dari suatu kebijakan. karena pada tahap implementasi ini suatu kebijakan benar-benar dilihat dan dirasakan. Oleh karena itu implementasi dikatakan aspek penting dalam sebuah kebijakan.

Menurut Abdul Wahab (2012:67) implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijakan (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, perintah eksekutif, atau dekrit presiden), jadi dalam merumuskan proses Implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh

individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Davis dalam Mangkunegara (2010:72), mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat dinilai dari factor-faktor sebagai berikut: Kualitas, Kuantitas, Kerja sama, Tanggung Jawab, Inisiatif

Robert Nakamura dan Frank Smallwood dalam Winarno (2004:201) hal-hal yang berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah keberhasilan dalam mengevaluasi masalah dan kemudian menerjemahkan ke dalam keputusan yang bersifat khusus. Sementara menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab 2006:65 mengatakan bahwa impelentasi merupakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Maka dari uraian yang telah disampaikan di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan adalah terdiri dari standar, tujuan dan sasaran kebijakan menurut Donald D. Van Meter dan Carl E. Van Horn, aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan dari hasil kegiatan. Meskipun dalam implementasi kebijakan tidak selalu berjalan mulus, seringkali mengalami kegagalan. Kegagalan kebijakan tersebut tidak terletak pada ketidak berhasilan kebijakan, akan tetapi pada ketidak sesuaian antara masalah tertentu dengan solusi yang ditawarkan suatu kebijakan yang tidak tercapainya tujuan kebijakan.

2.2.2 Tahap-tahap implementasi kebijakan

Dalam mengefektifkan implelementasi kebijakan yang ditetapkan, maka diperlukan adanya tahap-tahap implelementasi kebijakan. Islamy, (2009:102) membagi tahap impelentasi kebijakan dalam dua bentuk, yaitu :

- a. Bersifat self-executing, yang berarti bahwa dengan dirumuskannya dan disahkannya suatu kebijakan maka kebijakan tersebut akan terimplementasikan dengan sendirinya, misalnya pengakuan suatu negara terhadap kedaulatan negara lain.
- b. Bersifat non self-executing yang berarti bahwa suatu kebijakan publik perlu diwujudkan dan dilaksanakan oleh berbagai pihak supaya tujuan pembuatan kebijakan tercapai.

Impelentasi kebijakan akan selalu berkaitan dengan perencanaan penetapan waktu dan pengawasan, sedangkan menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Abdul Wahab (2012:37), yaitu mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu kebijakan diberlakukan atau dirumuskan. Yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan baik yang menyangkut usaha-usaha untuk mengadminitrasi maupun usaha untuk memberikan dampak tertentu pada

masyarakat (Andersen, 1997:37). Hal ini tidak saka mempengaruhi perilaku lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas sasaran (target organisasi) akan tetapi memperhatikan berbagai kekuatan politik, ekonomi, sosial yang berpengaruh pada implementasi kebijakan Negara.

2.2.3. Faktor pendukung implementasi kebijakan

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas,

merupakan : “Alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.” (Winarno, 2016:102). Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan Negara secara sempurna menurut teori implementasi Hogwood dan Lewis dalam Abdul Wahab (2012:71-78), yaitu :

- a. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya;
- b. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai;
- c. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia;
- d. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal;

- e. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya;
- f. Hubungan saling ketergantungan kecil;
- g. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan
- h. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat;
- i. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna;
- j. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Pemerintah dalam membuat kebijakan tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan oleh lingkungan pemerintahan saja, akan tetapi juga ditujukan kepada masyarakat yang ada dalam lingkungannya. Menurut James Anderson dalam Suggono (1994:23), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan :

- a. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah;
- b. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan;
- c. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan;
- d. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi;
- e. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.

Maka dari teori yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa factor pendukung implementasi kebijakan adalah harus diterima dan ada dukungan dari masyarakat. Jika masyarakat mengikuti dan melaksanakan sebuah kebijakan maka sebuah implementasi kebijakan akan berjalan dengan lancar dan tidak ada hambatan. Maka tujuan dari sebuah organisasi akan cepat tercapai.

2.2.4. Faktor penghambat implementasi kebijakan

Menurut Bambang Sunggono dalam buku hukum dan kebijakan publik implementasi kebijakan mempunyai beberapa factor penghambat (Sunggon, 1994:149-153), yaitu :

a. Isi kebijakan

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasiakan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber

daya sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

b. Informasi

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

Implementasi kebijakan akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai manfaat yang positif bagi masyarakat sendiri. Jika

masyarakat sendiri tidak bisa menjalankan atau mengikuti sebuah kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

2.2.5 Klampid

KLAMPID yang merupakan kependekan dari (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, dan Datang) adalah suatu sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya guna mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, yakni pengurusan akta perceraian, akta perkawinan, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah keluar, serta surat pindah datang secara online. Aplikasi Klampid merupakan ide dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya guna mendukung penyelenggaraan good governance di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Pemerintah berbasis elektronik atau biasa disebut pada jaman sekarang yaitu *elektronik government* menjadi populer. seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Indrajit (2002:2-4) menguraikan beberapa definisi e-government dari berbagai komunitas atau institusi dunia, seperti bank dunia (world bank) yang mendefinisikan e-government sebagai berikut : *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti jaringan area luas, internet, dan komputasi bergerak) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan perangkat pemerintah lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa administrasi kependudukan merupakan 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

Implementasi Klampid di Kota Surabaya didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Namun jika peraturan secara khusus yang mengatur KLampid belum ada. Hal ini dikarenakan awal awal dari diadakannya program ini adalah hanya untuk memudahkan proses masyarakat dalam pelayanan.

2.2.6 Kinerja Pegawai

a. Definisi kinerja Pegawai

Kinerja pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuan sebuah organisasi. Tujuan dari sebuah organisasi akan sulit tercapai apabila banyak pelaku/pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan baik dan tidak tepat waktu hal ini akan akan merugikan bagi instansi tersebut. Kinerja

merupakan hasil dari pekerjaan yang diperoleh seorang pegawai atau sekelompok orang dalam sebuah instansi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam upaya untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi yang bersangkutan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Dessler (2010:141) kinerja adalah prestasi kerja yang dicapai seorang pegawai, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2011:67) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan didalam menjalankan tugasnya dan sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Menurut Sedarmayanti (2013:260) kinerja adalah terjemahan dari performance dan dapat diartikan sebagai hasil kerja seorang karyawan, suatu proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut buktinya harus dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Sedarmayanti (2013), Yunus (2012), Dharmawan at al. (2012), Pebrianti (2013) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Maka sesuai dengan definisi yang telah dipaparkan di atas bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai, yang

mana pegawai tersebut mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai tersebut. Dengan adanya hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai dengan penuh rasa tanggung jawab maka suatu instansi akan mudah dalam mencapai tujuannya serta tercapainya kinerja yang efektif dan efisien.

b. Tujuan Kinerja Pegawai

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja sebuah organisasi melalui peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Tujuan dari penilaian kinerja pegawai menurut rivai (2011:552) meliputi sebagai berikut :

1. Meningkatkan etos kerja
2. Meningkatkan motivasi kerja
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai selama ini.
4. Untuk mendorong pertanggung jawaban dari pegawai
5. Pemberian upah yang cocok, misal untuk pemberian kenaikan gaji berskala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa dan insentif uang.
6. Pengembangan SDM tersebut masih dapat dibedakan lagi ke dalam penugasan kembali, seperti diadakannya pemindahan atau transfer, rotasi perusahaan, kenaikan jabatan dan pelatihan.
7. Sebagai alat untuk mendorong di dalam membantu pegawai untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

8. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan yang akan terjadi agar kinerja menjadi lebih baik.
9. Sebagai salah satu alat untuk umpan balik dari pegawai untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja, serta rencana karir selanjutnya.
10. Pemutusan hubungan kerja
11. Memperkuat hubungan antara pegawai dengan supervisor melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka yang telah dilaksanakan.

c. Factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

Menurut Mangkunegara (2005:13-14) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor (motivasi) yang mengemukakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal yang siap secara psikofik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Setelah apa yang dirumuskan di atas, bisa dapat diperjelas sebagai berikut ini.

1. Faktor kemampuan (ability), terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). pegawai harus memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatannya

dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor motivasi (motivation), yaitu suatu sikap yang dimiliki pemimpin dan pegawai terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka akan menunjukkan nilai positif atau negatif terhadap situasi kerjanya, dan semua itu bisa memperlihatkan bagaimana tinggi rendahnya motivasi yang dimiliki pimpinan dan pegawai.

Pendapat yang dikemukakan oleh Davis dalam Mangkunegara (2010:72), mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat dinilai dari factor-faktor sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

4. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

5. Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Menurut Mangkunegara (2010:68) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Faktor kemampuan secara psikologis. Kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melaksanakan tugas sehari-sehari sehingga akan lebih mudah dalam pencapaian kinerja yang lebih maksimal.

2. Faktor motivasi Berkaitan dengan situasi kerja di lingkungan organisasi yang mencakup hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.
- d. Ada beberapa pengukuran kinerja pegawai menurut Sinambela (2015) yaitu:

Kriteria pengukuran kinerja yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan antara lain :

1. Relevan bagi individu dan organisasi.
2. Dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila dilakukan pada waktu dan oleh orang yang berbeda.
3. Dapat membedakan antara prestasi yang sudah atau masa lalu dengan prestasi yang sekarang maupun dapat memprediksi diwaktu yang akan datang.
4. Pengukuran dapat dilaksanakan dengan menggunakan alat-alat ukur yang ada.

Untuk mengetahui hasil yang telah dicapai dari pelaksanaan pekerjaan pegawai, maka perlu diadakannya sebuah evaluasi terhadap hasil kerjanya.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi ditempat kerja. Apabila kinerja tidak sesuai dengan prosedur atau standar maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau

kemajuan pegawai dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja. Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dengan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Dalam mengukur job performance maka masalah yang paling pokok adalah menetapkan kriterianya. Jika kriteria telah ditetapkan, langkah berikutnya adalah mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan hal tersebut dari seseorang selama periode tertentu. Dengan membandingkan hasil ini terhadap standar yang dibuat untuk periode waktu yang bersangkutan akan didapat level of performance dari seseorang. Penilaian kinerja adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan karyawan. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja memungkinkan karyawan mengetahui seberapa baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar organisasi.

Untuk menentukan ukuran tentang keberhasilan sebuah pekerjaan cukup sulit. Dikarenakan seringkali pekerjaan begitu kompleks sehingga sulit ada ukuran output yang pasti. Hal ini terutama ada pada jabatan yang bersifat administratif.

Adapun system dalam melakukan akuntabilitas kinerja di sebuah instansi pemerintahan yang di kemukakan oleh sinambela dalam buku kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Mempersiapkan dan menyusun perencanaan strategik.
2. Merumuskan visi misi, faktor-faktor keberhasilan, tujuan sasaran dan strategi instansi pemerintah.
3. Merumuskan indikator kinerja instansi pemerintah dengan berpedoman pada kegiatan yang dominan menjadi isu nasional dan vitual bagi pencapaian visi dan misi instansi pemerintah.
4. Memantau dan mengamati pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dengan saksama.
5. Mengukur pencapaian kinerja dengan membandingkan kinerja aktual dengan target, tahun sebelumnya atau dengan standar negara lain.
6. Melakukan evaluasi kinerja dengan menganalisis hasil, menginterpretasikan data, membuat pembobotan (rating) dan membandingkan pencapaian program dengan visi dan misi pemerintah.

Berhasil atau tidaknya pencapaian kinerja di sebuah organisasi pemerintah dengan pendekatan akuntabilitas tersebut sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai secara individu maupun berkelompok. dengan asumsi semakin baik kinerja pegawai maka diharapkan semakin baik pula kinerja organisasi.

Sehubungan dengan uraian di atas maka pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pegawai yaitu menggunakan kriteria yang merupakan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Maida (Jurnal analisis hubungan antara motivasi dan kinerja pegawai) adalah:

1. Kerjasama adalah serangkaian usaha-usaha yang dilakukan oleh pegawai secara bersama-sama dengan teratur dan serasi dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
2. Inisiatif adalah serangkain usaha yang dilakukan pegawai untuk bertindak dalam melaksanakan tugas tanpa menunggu perintah dengan ide yang cemerlang dan dapat menyelesaikan tugas organisasi secara efektif dan efisien.
3. Disiplin adalah suatu sikap mental dari pegawai yang mencerminkan ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan yang dilandasi dengan penuh rasa kesadaran dan rasa senang yang tumbuh dari dalam diri sendiri untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

2.3 Kerangka Berfikir

Berawal dari kendala dan keluhan-keluhan masyarakat tentang layanan yang lama dan lamban sehingga menjadi antrean yang panjang maka Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, yakni membuat inovasi baru berupa *Elektronik Government* yakni meluncurkan sebuah aplikasi administrasi kependudukan Klampid.

Implementasi Klampid di Kota Surabaya didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab 2006:65 mengatakan bahwa impelentasi merupakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. oleh sebab itu implementasi kebijakan adalah terdiri dari standar, tujuan, dan sasaran kebijakan, aktivitas atau kegiatan pencapain tujuan dari hasil kegiatan.

Klampid yang merupakan kependekan dari electronic lahir mati pindah datang adalah suatu sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya guna mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan,

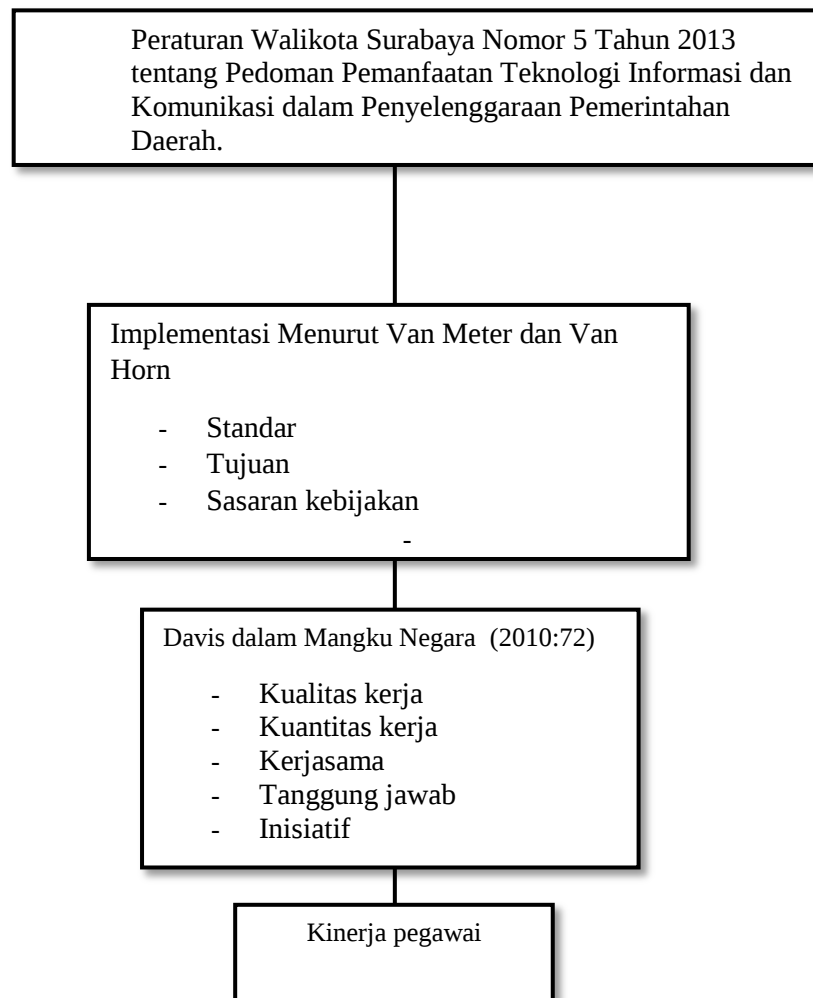
yakni pengurusan akta nikah, akta cerai, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah keluar, serta surat pindah datang secara online.

Ufi rahmi rozani DKK (2017). Ada enam layanan kependudukan yang bisa diurus secara daring melalui e-lampid yakni akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan pindah datang serta surat keterangan pindah keluar.

Menurut Mangkunegara (2005:13-14) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor (motivasi). Pendapat yang di kemukakan oleh Davis dalam Mangkunegara (2010:72), mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat dinilai dari factor-faktor sebagai berikut: Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Kerjasama, Tanggung jawab, Inisiatif

Berdasarkan Undang-undang tentang administrasi kependudukan dan teori implementasi Klampid dan teori dalam meningkatkan kinerja pegawai diatas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi Klampid sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pegawai Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

Adapun kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Dengan adanya inovasi baru yang diterapkan oleh pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam menerapkan pelayanan *Electronik Government* yakni dengan sebuah aplikasi Klampid ini sangat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kinerja pegawai meningkat dan dapat membantu tujuan dari sebuah organisasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan menggunakan pendekatan Deskriptif. Terkait dengan hal itu, penelitian ini yang penulis lakukan menggunakan metode kualitatif yang bersumber langsung dari Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang bertujuan untuk menguraikan permasalahan dan pengumpulan fakta serta menguraikannya secara menyeluruh.

3.2 Fokus Dan Dimensi Penelitian

Fokus dalam penelitian yang berjudul “Implementasi KLampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya” berdasarkan rumusan masalah di atas penulis akan memfokuskan pada kinerja pegawai setelah adanya pelayanan berbasis *electronic goverment* dengan menganalisis pada kualitas kerja pegawai yang dapat mempengaruhi impelentasi kebijakan

Dengan mengacu pada teori Davis dalam Mangkunegara (2010:72), mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat dinilai dari beberapa Dimensi sebagai berikut:

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Kerjasama
4. Tanggung jawab
5. Inisiatif

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Sambikerep yang terletak di jalan raya Bringin No. 11, Bringin, Kecamatan Sambikerep kota Surabaya Provinsi Jawa Timur 60218. Penelitian ini akan mengadakan observasi dan survey langsung ke tempat terlebih dahulu.

3.4 Subyek Dan Obyek Penelitian

Penelitian kualitatif tidak terlalu mementingkan jumlah informan/ responden tetapi lebih mementingkan content, relevansi, sumber yang benar-benar memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Oleh Karen itu teknik pengambilan sumber data (informan) yang digunakan dalam penelitian ialah teknik purposive atau pengambilan informan dengan sengaja (Sugiyono, 2014)

Dalam penelitian ini penulis akan mengambil informan dari Seksi Pelayanan Publik dan Staff DispendukCapil Surabaya

No	Nama	Jabatan
1.	Hendriasari	Staff pelayanan publik
2.	Hendro Atim Supono	Staff pelayanan publik
3.	Rizaful N R	Staff Dispenduk
4.	Rendra	Masyarakat
5.	Samsul Arifin	Masyarakat

Table 1: Jumlah Informan Wawancara

3.5 Sumber Dan Jenis Data

1. Data primer,

Data primer dari wawancara kepada pegawai yang dianggap kompeten dalam menjawab semua pertanyaan sesuai dengan sub indikator yang sudah ditentukan yang hasilnya dapat digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan. Penelitian menggunakan snow ball sampling, dalam hal ini yang menjadi narasumber wawancara ini adalah narasumber yang berkompeten dalam menjawab disetiap indikator yang ada di Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

2. Data sekunder,

ialah data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip, peraturan-peraturan, yang ada di Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya, misalnya regulasi dan Undang-Undang, serta laporan di Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Moleong (2006) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam proposal penelitian ini adalah dengan menggunakan metode triangulasi, yaitu penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (interview).

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur, dan dapat dilakukan dengan tatap muka (face to face). (Sugiyono, 2014; 138). Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam melakukan interview adalah wawancara terstruktur dimana peneliti melakukan wawancara menggunakan pedoman wawancara (interview guide), alat tulis, dan alat bantu dokumentasi yang lainnya. Selain membawa instrumen sebagai pedoman wawancara, peneliti juga menggunakan alat bantu seperti tape recorder melalui perekam suara handphone, dan atribut lain yang dapat membantu dalam wawancara. Selain itu, peneliti melakukan wawancara secara kondisional dan dilakukan dengan tatap muka (face to face) bersama pegawai Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya bagian pelayanan Publik terkhusus pegawai yang menggunakan Klampid.

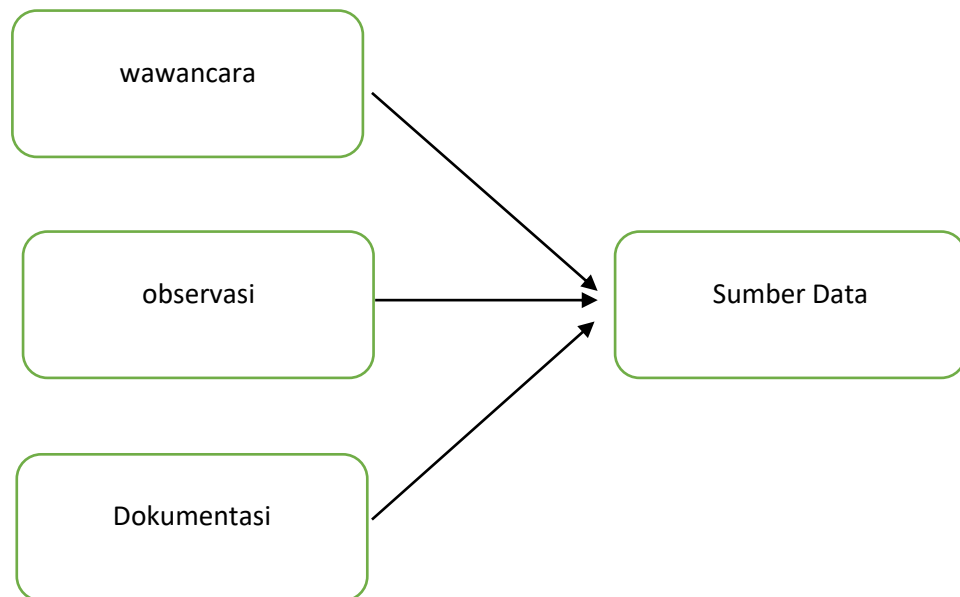
2. Pengamatan (observasi).

Observasi dilakukan langsung di Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya, dimana peneliti mengamati langsung tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid kepada masyarakat. jenis observasi yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data di lapangan adalah observasi tidak terstruktur, yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan berkembang sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan serta observasi tersebut dilaksanakan secara kondisional dengan tidak terlibat langsung dalam keseharian pegawai Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

3. Dokumentasi,

Dokumentasi yang dikumpulkan adalah dokumentasi yang bersangkutan dengan indikator yang sudah ditentukan sebelumnya dan dokumentasi yang ada di Kantor Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya. Proses penggalan data dilakukan dengan mempelajari dokumen laporan tahunan dan dokumen panduan tata kelola instansi.

Teknik pengambilan data yang didefinisikan di atas telah peneliti paparkan di bawah. Trianggulasi “teknik” pengumpulan data (macam-macam cara pada sumber yang sama) :



3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif Miles and Huberman (Sugiyono 2007:91) yang terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Reduksi Data.

Data yang di hasilkan dari wawancara dan dokumentasi merupakan data yang masih kompleks, untuk itu, perlu dilakukan pemilihan data yang relevan dan bermakna, Pemilihan tersebut dilakukan dengan memilih data yang mengarah pada perumusan masalah sehingga mampu menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah displaying data. Kalau dalam penelitian

kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Menarik Kesimpulan.

Data yang diperoleh dianalisis dari hal-hal yang bersifat khusus untuk memperoleh kesimpulan yang obyektif. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi dengan melihat kembali reduksi data dan display, penyajian data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan penelitian

3.7 Keabsahan Data

Untuk mengetahui keabsahan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data, yaitu dengan melakukan cross check antara persepsi pemberi layanan dengan penerima layanan serta membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan/observasi peneliti saat di lapangan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Sambikerep

Kecamatan sambikerep merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Surabaya yang memiliki luas wilayah 2368 KM dengan populasi 78334 jiwa . kecamatan sambikerep ini memiliki kontur tanah yang tidak rata dan berbukit – bukit . rata – rata ketinggiannya memiliki ketinggian kurang lebih 10 meter diatas permukaan laut (MDPL). Meskipun memiliki kontur tanah yang tidak rata , salah satu daerah di kecamatan sambikerep ini memiliki perumahan elit. Bahkan terdapat universitas besar di kecamatan sambikerep. Kecamatan Sambikerep terdapat 4 (empat) kelurahan yaitu :

- 1) Kelurahan bringin
- 2) Kelurahan sambikerep
- 3) Kelurahan made
- 4) Kelurahan lontar

Hampir separuh wilayah dari Kecamatan Sambikerep memiliki kontur tanah yang tidak rata dan berbukit-bukit dengan ketinggian rata-rata sekitar ± 10 mdpl. Dengan kondisi seperti itu, di wilayah ini terutama di Kelurahan Lontar, Kelurahan Made dan Lidah menjadi tempat yang ideal

untuk membangun tempat menara pemancar stasiun relay dari beberapa stasiun televisi swasta nasional seperti Indosiar, Trans TV, Metro TV, GTV, NET, dan ANTV serta terdapat beberapa pemancar BTS dari perusahaan telekomunikasi.

Kecamatan Sambikerep berada di sebelah barat Kota Surabaya. Kecamatan sambikerep terdiri 4 (empat) kelurahan yaitu kelurahan Sambikerep, kelurahan Made, Kelurahan Lontar, Kelurahan Bringin. Kecamatan sambikerep berbatasan dengan beberapa wilayah yaitu di sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Benowo, dan Kecamatan Tandes, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Dukuh Pakis, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Laka Santri, sedangkan di sebelah barat kecamatan Sambikerep berbatasan dengan Kabupaten Gresik.

1) Kelurahan Made

Made adalah sebuah kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Kelurahan Made secara geografis terletak di wilayah Surabaya Barat, dengan ketinggian 12 meter di atas permukaan laut (MDPL). Kelurahan Made mempunyai luas wilayah 447 Ha atau sekitar 4,47 Km² (surabayakota.bps.go.id)

2) Kelurahan Bringin

Bringin merupakan kelurahan yang ada di kecaatan Sambikerep Kota Surabaya, Jawa Timur. Secara yuridis kelurahan Bringin dibagi menjadi 3 Rukun Warga (RW) yaitu RW 01 bringin, RW 02 Sawo, dan RW Alasmalang. Kode pos untuk alama ini adalah 60218. Secara geografi kelurahan Bringin berbatasan dengan kelurahan lainnya. Berikut batas wilayah kelurahan Bringin: sebelah utara berbttasan dengan Desa/Dusun/RW Klakahrejo, Kelurahan Klakah rejo, Kecamatan Benowo, sebelah selatan berbatasan dengan desa/Dusun/RW Ngemplak, Kelurahan Made Kecamatan Sambikerep, sebelah timur berbatasan dengan Desa/Dusun/RW Kendung Kelurahan Sememi Kecamatan Sambikerep, sedangkan sebelah barat berbatasan dengan Desa/Dusun/RW Tengger Kelurahan Kandangan Kecamatan Benowo.

3) Kelurahan sambikerep

Sambikerep adalah sebuah Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, Jawa Timur. Letak geografis kelurahan Sambikerep adalah berada di sebelah timur dari kelurahan Made dan kelurahan bringin, sebelah utara dari dari Lakar santri, Sebelah Barat dari kelurahan Lontar, Sedangkan Disebelah Utara dari kelurahan sambikerep adalah Tengger. Di

kelurahan sambikerep terdapat beberapa tempat yang cukup populer diantara kampus besar, dan perumahan elit.

4) Kelurahan Lontar

Lontar adalah sebuah kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan sambikerep, Kota Surabaya, Jawa Timur. Secara letak Geografis Kelurahan Lontar berbatasan dengan beberapa wilayah diantaranya bagian barat berbatasan dengan Kelurahan Sambikerep, di sebelah timur berbatasan dengan prada kali Kendal dan sukomanunggal, di sebelah utara berbatasan dengan tandes dan disebelah selatan berbatasan dengan lidah kulon.

Di kelurahan lontar juga terdapat beberapa tempat yang cukup terkenal seperti mall-mall mewah dan restoran – restoran yang bergaya eropa dan asia, dan terdapat juga lapangan golf.

No.	Kelurahan	WNI			Orang Asing		
		Laki-Laki	Perempuan	Total L/P	Laki-Laki	Perempuan	Total L/P
1	Made	4,691	4,558	9,249	8	4	12
2	Bringin	2.788	2,788	5,576	1	0	1
3	Sambikerp	10,662	10,904	21,566	13	3	16
4	Lontar	15,204	15,187	30,391	14	8	22
Kecamatan Sambikerep		33,345	33,437	66,782	36	15	51

Table 2: sensus penduduk Kecamatan Sambikerep

No.	Pendidikan	Jumlah
1	TK	-
2	SD Negeri/Swasta	16 unit
3	MI	6 unit
4	SLTP Negeri	1 unit
5	SLTP Swasta	6 unit
6	MTs	-
7	SMU Negeri	1 unit
8	SMU Negeri	3 unit
9	SMK	1 unit
10	MA	-

Table 3 : Jumlah pendidikan di Kecamatan Sambikerep

4.1.2 Profil Kecamatan Sambikerep

Pada akhir tahun 2020 kantor kecamatan Sambikerep pindah ke kelurahan Bringin yang Kini kantor kecamatan Sambikerep terletak di Jl. Bringin Indah No. 08, Bringin, Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya, Jawa Timur. Sedangkan untuk alamat sebelum yang terletak di kelurahan Sambikerep di Jl.Raya Sambikerep No.2, Sambikerep, Surabaya barat, Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, Jawa Timur 60219, Indonesia. Di salah satu kelurahan di kecamatan sambikerep terdapat perumahan kelas atas dengan fasilitas rekreasi , termasuk taman air besar , lapangan tenis, dan kolam renang, area ini dikenal dengan G Walk, sebuah jalan yang berisi restoran kelas menengah yang menyajikan hidangan asia dan amerika . terdapat juga kafe makanan manis dan gerobak makanan yang menjual camilan setempat. Dan juga terdapat mall modern yang

menawarkan berbagai fashion kelas atas dan beberapa toko alat rumah tangga.



gambar 2 : kecamatan sambikerep

Di kecamatan Sambikerep ini, masyarakat dapat mengurus berbagai bentuk jenis perijinan. Beberapa perijinan yang biasanya sering di buat antara lain penerbitan ijin usaha Mikro kecil (IUMK), Rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat ijin menutup jalan

untuk pembangunan atau acara, pengesahan surat keterangan miskin , dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahan permohonan cerai , belum nikah , dan nikah . surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perijinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, waris hingga wakaf.

4.1.3 Visi, Misi Kecamatan dan SOP pelayanan Kecamatan Sambikerep

A. Visi Kecamatan

“Kecamatan Sambikerep professional dalam pelayanan”

B. Misi Kecamatan

- 1) Mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat
- 2) Mewujudkan kecamatan sambikerep sebagai kawasan yang tertib dan damai.
- 3) Mewujudkan Kecamatan sambikerep yang bersih dan nyaman
- 4) Mewujudkan peningkatan wawasan kebangsaan masyarakat
- 5) Mewujudkan peningkatan budaya kerja yang cepat, tanggap dan peduli.
- 6) Mewujudkan peningkatan ekonomi masyarakat.

C. Motto pelayanan

“Anda prioritas kami” dokumen lengkap kebahagiaan bagi kami

- 1) Mari bersama bantu kami dalam dalam memberikan pelayanan yang terbaik anda.
- 2) Bahagia kami ketika anda bisa tersenyum kepada kami
- 3) Semoga bermanfaat untuk kebaikan anda

D. Komitmen dalam pelayanan

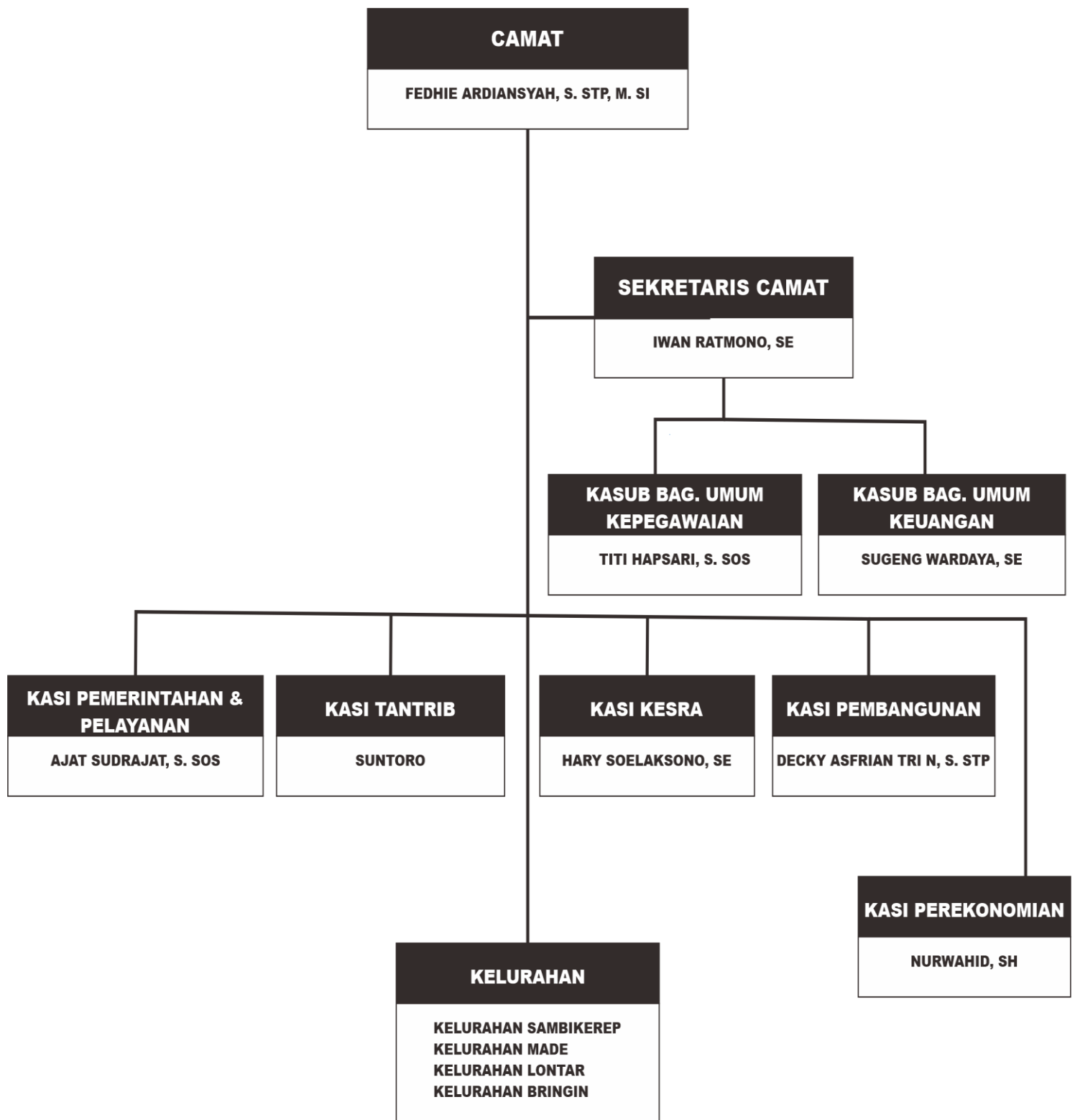
- Cepat : kepastian waktu yang diperlukan
- Cermat : kehati – hatian dalam memberikan pelayanan.
- Tepat : prosedur penyelenggaraan pelayanan.
- Smile : senyum, sapa, salam , sopan dan santun, menarik , ikhlas, luwes dan empati.

E. Filosofi pelayanan di Kecamatan Sambikerep

- 1) Kerja adalah ibadah, bekerja serius penuh kecintaan
- 2) Kerja adalah rahmat, bekerja tulus penuh syukur
- 3) Masyarakat adalah amanah, bekerja tuntas penuh tanggung jawab
- 4) Kerja adalah panggilan, bekerja tuntas penuh integritas
- 5) Kerja adalah aktualitas, bekerja harus penuh semangat
- 6) Kerja adalah pelayanan, bekerja pari purna penuh kerendahan hati
- 7) Kerja adalah seni , bekerja cerdas penuh kreatifitas dan inovasi

F. Kode etik pelayanan

- 1) Bertakwa kepada tuhan yang maha esa
- 2) Berpakaian sopan dan rapi
- 3) Selalu datang tepat waktu
- 4) Menjaga tingkah laku, ucapan dan perbuatan
- 5) Memberikan pelayanan secara tepat , tepat , terbuka dan adil serta tidak diskriminatif
- 6) Senantiasa berfikir positif, kreatif , responsive dan inovatif untuk kelancaran dan peningkatan kualitas pelaksanaan tugas
- 7) Professional dan selalu berusaha untuk mencapai hasil terbaik bagi masyarakat.



4.1.4 Struktur Kecamatan Sambikerep

Table 4 : Struktur organisasi kecamatan Sambikerep

4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

A. Camat

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Wali Kota untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah di Kecamatan. Camat mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
2. mengordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. mengoordinasikan upaya penyelenggara ketentraman dan ketertiban umum;
4. mengordinasikan penerapan dan penegakan perda dan peraturan walikota;
5. mengordanisakan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. mengordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh tingkat kecamatan
7. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan
8. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah walikota yang ada di kecamatan; dan
9. melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

B. Sekretaris Kecamatan

Sekretariat Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan di bidang kesekretariatan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di bidang sekretariat;
2. Pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di bidang sekretariat;
3. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain;
4. pelaksanaan koordinasi penyusunan peraturan perundang-undangan dan penanganan masalah hukum;
5. Pelaksanaan koordinasi penyusunan dokumen perencanaan berbasis gender dan risiko;
6. Pelaksanaan koordinasi penyelesaian rekomendasi hasil pengawasan;

7. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian;
8. Pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan;
9. Pelaksanaan pengelolaan Barang Milik Daerah;
10. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan protokoler;
11. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
12. pelaksanaan pengelolaan keuangan;
13. pelaksanaan pengelolaan data dan informasi;
14. pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja Perangkat Daerah;
15. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di Sekretariat;
16. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja Sekretariat yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
17. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

C. Sub. Bag. Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b angka 1, mempunyai tugas:

1. menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di sub bagian umum dan kepegawaian;
2. menyiapkan bahan pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian;
3. menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain;

4. melaksanakan koordinasi penyusunan peraturan perundang-undangan; e. melaksanakan koordinasi penanganan masalah hukum;
5. melaksanakan koordinasi penyusunan rencana strategis dan rencana kerja berbasis gender dan risiko;
6. melaksanakan koordinasi penyusunan perjanjian kinerja dan/atau Standar Pelayanan Minimal (SPM);
7. melaksanakan koordinasi pemantauan tindak lanjut penyelesaian rekomendasi hasil pengawasan;
8. melaksanakan koordinasi pelaporan tindak lanjut penyelesaian rekomendasi hasil pengawasan;
9. melaksanakan pengusulan peningkatan kompetensi pegawai;
10. melaksanakan pemutakhiran data pegawai;
11. melaksanakan pengusulan kenaikan pangkat dan gaji berkala;
12. melaksanakan pembinaan kedisiplinan pegawai;
13. melaksanakan penilaian kinerja pegawai;
14. melaksanakan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan;
15. melaksanakan perencanaan kebutuhan Barang Milik Daerah;
16. melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana perkantoran;
17. melaksanakan inventarisasi dan pemeliharaan Barang Milik Daerah;
18. melaksanakan distribusi sarana prasarana perkantoran;

19. melaksanakan pengusulan pemanfaatan, pemindahtanganan, pemusnahan dan penghapusan Barang Milik Daerah;
20. melaksanakan penyusunan laporan Barang Milik Daerah;
21. menyampaikan informasi kepada pemangku kepentingan; 22. memberikan pelayanan protokoler;
22. melaksanakan koordinasi penyusunan/peninjauan analisis jabatan dan analisis beban kerja;
23. melaksanakan peninjauan penerapan tugas dan fungsi organisasi;
24. melaksanakan koordinasi penyusunan/peninjauan proses bisnis, prosedur operasional standar dan standar pelayanan;

D. Sub Bag. Keuangan

1. menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di sub bagian keuangan;
2. menyiapkan bahan pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di sub bagian keuangan;
3. menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain;
4. melaksanakan koordinasi penyusunan anggaran/perubahan anggaran;
5. melaksanakan pengendalian pembayaran/penerimaan;
6. menyusun laporan keuangan;

7. melaksanakan pengawasan dan pengendalian di sub bagian keuangan;
8. menyiapkan bahan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; dan
9. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai tugas dan fungsinya.

E. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan

1. menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik;
2. menyiapkan bahan program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik;
3. menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain;
4. melaksanakan pemantauan dan pengoordinasian di bidang pertanahan dan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
5. melaksanakan fasilitasi dan pembinaan Organisasi Kemasyarakatan;
6. melaksanakan administrasi kependudukan;
7. melaksanakan administrasi pertanahan;
8. melaksanakan fasilitasi administrasi pajak daerah dan retribusi;
9. melaksanakan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan yang menjadi kewenangan kecamatan;

10. melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik;
11. Menyiapkan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; dan
12. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

F. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

1. menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
2. menyiapkan bahan program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
3. menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain; d. membantu pelaksanaan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota;
4. melaksanakan pemantauan dan pelaporandi bidang ketentraman dan ketertiban umum;
5. melaksanakan pengawasan tanah/bangunan yang merupakan aset/Barang Milik Daerah di wilayah kerjanya;
6. melaksanakan pengawasan perizinan bangunan di wilayah kerjanya;
7. melaksanakan koordinasi penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat;

8. melaksanakan deteksi dini di bidang penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat,serta ketentraman dan ketertiban umum;
9. melaksanakan pemrosesan teknis perizinan /non perizinan yang menjadi kewenangan kecamatan;
10. melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
11. Menyiapkan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; dan
12. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

G. Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian

1. menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian;
2. menyiapkan bahan program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian;
3. menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain;
4. melaksanakan fasilitasi pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
5. melaksanakan pemantauan dan pengoordinasian di bidang kesehatan, pendidikan, sosial, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata, pemberdayaan perempuan dan

perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, ketahanan pangan dan pertanian, koperasi dan usaha mikro, perdagangan, penanaman modal dan perindustrian, kelautan dan perikanan, tenaga kerja;

6. melaksanakan pengoordinasian dan pemantauan pemberian bantuan sosial dari Pemerintah kepada keluarga miskin;

7. melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program pemberdayaan ekonomi keluarga miskin;

8. melaksanakan pemrosesan teknis perizinan /non perizinan yang menjadi kewenangan Kecamatan;

9. melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian;

10. Menyiapkan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;

11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

H. Seksi Pembangunan

1. menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Pembangunan;

2. menyiapkan bahanpelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di Seksi Pembangunan;

3. menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain;

4. melaksanakan monitoring, pemantauan dan pengoordinasian di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang, lingkungan hidup, komunikasi dan informatika, perhubungan serta perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
5. melaksanakan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) tingkat Kecamatan;
6. melaksanakan pemrosesan teknis perizinan /non perizinan yang menjadi kewenangan Kecamatan;
7. melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Seksi Pembangunan;
8. Menyiapkan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; dan
9. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Kualitas kerja,

Kualitas kerja merupakan wujud kegiatan atau perilaku yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien. Dalam kualitas kerja sendiri menurut Hasibuan (2008:95) terdapat 4 indikator yaitu Potensi diri, hasil kerja, proses kerja, antusiasme.

Menurut ibu Sari saat ditanya tentang potensi diri setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan Klampid yang berbasis online ini mengatakan :

“di sini semua pegawai yang menjalankan pelayanan Klampid ini sudah mampu semua baik dari segi mengoperasikan computer, membuka website Klampid” (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Sedangkan menurut bapak Hendro menanggapi pertanyaan yang sama mengatakan :

“kemampuan pegawai sudah memadai dalam melaksanakan program Klampid ini, karena sebelum kita menggunakan Klampid ini kita diberi pelatihan terlebih dahulu oleh dispenduk (wawancara Tgl 4 Juli 2022)

Sedangkan menurut Rendra selaku Masyarakat yang menggunakan Pelayanan Klampid menilai tentang kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid mengatakan :

“ pelayanannya cukup baik, ya, sangat cepat dalam pengurusan KK” (wawancara Tgl 12 Agustus 2022)

menurut Samsul Arifin selaku Masyarakat yang menggunakan Pelayanan Klampid mengatakan :

“ pelayanannya sangat baik mas, tidak repot seperti dulu waktu saya mengurus KTP/KK” (wawancara Tgl 12 Agustus 2022)

Dalam pelaksanaan program Klampid ini pegawai memang dituntut untuk bisa mengoperasikan computer. Dikarenakan pelayanan ini berbasis online yang mengharuskan menggunakan computer. Dari potensi diri ini maka akan berpengaruh pada hasil kerja. Jika pegawai mampu mengoperasikan computer dan melaksanakan pelayanan yang berbasis online ini, maka secara garis besar implementasi kebijakan bisa berjalan.

Ibu Sari Saat ditanya tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid mengatakan :

“saat ini pegawai selalu konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mau mengurus Akta, KTP, dan KK”. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara di atas setiap pegawai Kecamatan Sambikerep yang melaksanakan pelayanan Klampid dituntut memiliki kualitas kerja yang baik, dikarenakan Klampid ini berbasis teknologi yang mengharuskan pegawai harus bisa mengoperasikan computer dan

menjalankan website Klampid. Sesuai dengan wawancara kepada pegawai yang menjalankan Klampid di Kecamatan Sambikerep semua pegawai sudah bisa dalam mengoperasikan computer dan menjalankan Klampid. Akan tetapi menurut Ibu S masih membutuhkan pelatihan apabila ada update Aplikasi.

4.2.2 Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah banyaknya sebuah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Apabila jumlah pekerjaan pegawai yang dapat diselesaikan semain banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

Menurut bapak Riza selaku petugas dari Dispenduk yang ditugaskan di Kecamatan menjelaskan perihal jangka waktu dalam pengurusan Akta, KTP, dan KK.

“kalo jangka waktu untuk pengurusan itu tidak lama sekitar 10 sampai 15 menit sudah selesai. jika tidak ada kendala jaringan dan semua berkas buat persyaratannya sudah lengkap. Terkadang yang membuat kita terhambat ya dari itu, jaringan dan persyaratan berkas. Kalo jaringan lagi lemot dan persyaratannya tidak lengkap maka akan lama” (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Menurut bapak Hendro saat di Tanya tentang jaringan yang menjadi penghambat jalannya proses pelaksanaan Klampid mengatakan :

“jaringan masih jadi penghambat bagi kita dalam memberikan pelayanan. Lemotnya jaringan bisa disebabkan oleh cuaca yang buruk, mas” (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Menurut bapak Riza tentang kurang lengkap nya persyaratan dalam pengurusan di Klampid menuturkan ;

“masyarakat masih banyak yang awam tentang pengurusan Akta, KTP dan KK. Dan terkadang mereka ada yang berkasnya kurang lengkap. Nah, di situ kami berikan edukasi, apa saja yang perlu dilengkapi” (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Menurut bapak Riza dalam mengurus keperluan di Klampid masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan. Cukup mengurus mandiri dari rumah saja dengan fasilitas cukup menggunakan HP dan data internet.

“sebetulnya, mas. Masyarakat tidak bisa mengurus mandiri dari rumah apabila masyarakat memiliki HP dan data internet. Jadi tidak perlu datang ke Kecamatan. Masalahnya masyarakat banyak yang istilahnya gaptek dan tidak bisa mengurus mandiri dari rumah. Kita sembari melayani masyarakat sambil memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pelayanan Klampid ini. Misal, kita ajari masyarakat dalam membuat akun, mendownload berkas yang sudah selesai dan kita buat brousur tentang alur pelayanan Klampid ini”.

Menurut bapak Hendro tentang waktu pengurusan di Klampid mengatakan :

“dalam pengurusan Akta, KTP dan KK itu Cuma tiga hari kerja, hari ke empatnya sudah dikirim oleh Dispenduk ke Kelurahan.

Akan tetapi kita kasih jangka waktu 7 hari kerja berkas sudah bisa diambil di kelurahan. Kenapa kita kasih tujuh hari? Untukantisipasi saja. Takutnya kalo kita kasih empat hari, nanti berkasnya belum nyampe di Kelurahan atau belum selesai gitu, nanti malah bolak-balik. Kalo misalkan masyarakat minta cepat, kita tidak bisa. Kita di sini Cuma mengirim berkas nanti yang meng-ACC dari Dispenduk”.

Bapak Hendro menjelaskan Lebih lanjut tentang Kuantitas kerja...

“sekarang kita malam juga memberikan pelayanan kepada masyarakat, minggu juga kita masih masuk”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Sedangkan menurut Samsul Arifin selaku Masyarakat yang menggunakan Pelayanan Klampid

“pelayanannya cepat. Kalo Persyaratan lengkap pastinya sesuai target waktu penyelesaian yang sudah tertera di loby” (wawancara Tgl 12 Agustus 2022)

menurut Rendra selaku Masyarakat yang menggunakan Pelayanan Klampid

“ngurus KK sangat cepat mas tidak perlu ngantri lama” (wawancara Tgl 12 Agustus 2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa kuantitas pegawai menunjukkan kategori baik, dengan kata lain pegawai selalu berusaha melakukan dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

4.2.3 Kerjasama

Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Ada pekerjaan yang memang kita tidak bisa dikerjakan sendirian yang membutuhkan bantuan dari orang lain. Dengan kerja sama dengan orang lain pekerjaan yang kita tidak bisa kerjakan sendirian akan dengan mudah dan cepat terselesaikan.

Menurut bapak Riza menjelaskan tentang kerja sama dalam proses pelayanan Klampid ini :

“ di sini kan yang dapat akses Cuma 3 dan dibantu lagi oleh 3 pegawai. Jadi kita tidak bisa memberikan pelayanan ini sendirian jadi butuh bantuan kerjasama dari orang lain. Masyarakat kan banyak yang mengurus, kalo kita tidak saling kerja sama kerjaan tidak akan selesai”. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Bapak Riza melanjutkan lebih jelas tentang kerja sama antar pegawai dalam proses pelayanan Klampid

“ misal nih, ya, mas. Saya lagi melayanani masyarakat dalam buka blokir atau perubahan KK, nah pegawai lainnya melayani melayani perubahan KTP, seperti itu, mas”. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, bisa dikatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid kepada masyarakat saling bekerja sama demi kelancaran sebuah pekerjaan sehingga tujuan dari kebijakan dapat cepat tercapai.

4.2.4 Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah keadaan menanggung segala sesuatu. Apabila pegawai diberi tanggung jawab akan tetapi pegawai tidak bisa melakukannya atau hasil yang dia kerjakan tidak sesuai maka ia harus bersedia menerima konsekuensinya. Di dalam dunia kerja tanggung jawab dapat membantu seseorang dalam berkomitmen terhadap pekerjaannya agar dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan harapan. Pegawai di Kecamatan Sambikerep bagian pelayanan Klampid diuntut untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya melayani masyarakat yang mau mengurus Akta, KK dan KTP agar tujuan kebijakan dapat berjalan.

Menurut bapak Hendro menjelaskan perihal tanggung jawab yang di emban sebagai pelaksana Klampid ini mengatakan :

“setiap pegawai harus bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, bukan Cuma pegawai yang melayani Klampid ini saja semua pegawai dituntut bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Contohnya kita selalu berkomitmen dalam memberikan pelayanan Klampid ini. Kalo misal ada kekeliruan dalam menginput data kita perbarui sambil mengasih arahan kepada yang mengurus agar tidak terjadi konflik”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Bapak Hendro melanjutkan penjelasannya tentang tanggung jawab sebagai pegawai yang melayani menggunakan klampid ini :

“ bentuk dari tanggung jawab kita itu menjaga prasana lagi. Kita, kan, kerjanya menggunakan computer dan printer, kita harus jaga itu apabila ada kerusakan kita perbaiki, mas”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Berdasarkan wawancara di atas dapat dikatakan sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya baik dari segi memberikan pelayanan klampid kepada masyarakat dan juga dalam menjaga dan merawat sarana dan prasarana yang disediakan untuk pelayanan Klampid.

4.2.5 Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban seorang pegawai.

Menurut penjelasan dari bapak Riza menjelaskan tentang inisiatif pegawai beliau mengatakan :

“kita harus punya inisiatif yaa, dalam melayani masyarakat ini. Misal ketika ada masyarakat ada yang tidak mengerti dalam pengurusan kita kasih edukasi, seperti kita ajari dalam membuat akun itu dan cara mendownload berkas mandiri di Klampid”.
(wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Sedangkan menurut bapak Hendro menyikapi tentang adanya pembaruan menu di website Klampid :

“nantinya mulai pertanggal satu juli bakal ada versi terbaru dari klampid ini. Jadi kita harus beradaptasi lagi dengan adanya penambahan menu di aplikasi yang terbaru ini. Kita perlu pelajari.

Nanti di versi terbaru lagi ini bakal lebih memudahkan lagi ketimbang versi yang lama”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Berdasarkan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pegawai memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi mengedukasi masyarakat tentang penggunaan Klampid dan meningkatkan kemampuan diri atau mempelajari tentang update-tan versi terbaru dari Klampid.

4.2.6 Standar Implementasi Klampid

Secara umum pelaksanaan Klampid diatur dalam PERWALI Surabaya no 5 thn 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, namun jika peraturan secara khusus yang mengatur Klampid belum ada. Hal ini dikarenakan awal dari diadakannya program ini adalah hanya untuk proses memudahkan masyarakat. Akan tetapi kedepannya program ini akan diterapkan secara nasional oleh pemerintah sehingga dasar hukum tentang Klampid akan segera dibuatkan.

Menurut Bapak Risa selaku pegawai dari dispenduk Kota Surabaya mengatakan;

“untuk standar dari klampid ini sudah ada mas dari dulu, seperti alur pendaftaran dan sampai surat tersebut jadi itu sudah memiliki alur yang jelas kita juga buat brousur tentang alur pendaftaran, dan tatacara pengurusannya, mas. Sedangkan untuk jangka waktu yang diberikan yaitu 7 hari kerja mas dari sini. Aslinya itu Cuma 3

hari kerja kalo dari dispenduk hari ke 4 nya berkas sudah sampai di Kelurahan”. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan dapat disimpulkan bahwa, Meskipun belum ada peraturan khusus yang mengatur tentang pelaksanaan Klampid, sejak awal peluncuran program ini telah memiliki standar pelayanan yakni dalam proses registrasinya sudah terdapat alur yang runtut dan jelas terkait tatacara proses pendaftaran sampai surat tersebut jadi. Selain itu, dengan memberikan kepastian waktu pengurusan yakni selama tiga hari dan pada hari ke empat akta sudah dapat diambil di kelurahan dimana pemohon mendaftar.

4.2.7 Tujuan Implementasi Klampid

Tujuan Program Klampid di Kota Surabaya Khususnya di Kecamatan Sambikerep adalah untuk memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan tentang pencatatan sipil. Selain itu pemerintah Kota Surabaya meminimalisir terjadinya keterlambatan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Saat penulis Tanya kepada bapak Hendro tentang adanya kebijakan pelaksanaan Klampid apakah membantu mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan.

“ iya, kita sangat dibantu dengan adanya pelayanan Klampid ini, karena mengurusnya cukup online. Jadi tidak membuat antrian

panjang bagi masyarakat yang mau mengurus akta,KTP dan KK”. Bagi masyarakat yang mengerti tentang pengurusan klampid ini cukup mengurus mandiri dari rumah dengan menggunakan ponsel masing-masing”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Menurut Bapak Hendro menjawab tentang efek adanya Klampid ini beliau mengatakan :

“efek dari adanya Klampid ini sangat positif bagi kami selaku pegawai yang melayani masyarakat dalam pencatatan sipil. Klampid ini sangat membantu kita dalam meningkatkan kinerja”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa tujuan dari implementasi Klampid adalah untuk mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Bagi masyarakat yang memiliki prasarana sendiri dapat melakukan mandiri di rumah dengan melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan masuk ke portal klampid.surbaya.go.id namun untuk proses verifikasi atau persetujuannya tetap dilakukan di kelurahan.

4.2.6 Sasaran Kebijakan

Terkait sasaran dari program Klampid adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya yang beridentitas asli penduduk Surabaya terkhusus nya Kecamatan Sambikerep. Standar pelaksanaan program Klampid di

Kecamatan Sambikerep sudah dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana, apa yang dikerjakan sudah sesuai dengan alur atau tatacara yang ada.

Menurut Ibu Sari saat ditanya tentang pelayanan Klampid sudah dijalankan sesuai dengan kebijakan berlaku, mengatakan bahwa :

“ pelayanan Klampid di sini sudah dijalankan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Sasarannya adalah masyarakat yang berKTP asli Surabaya, untuk kita data”. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Menurut Bapak Hendro selaku pegawai yang melayani masyarakat menggunakan pelayanan Klampid waktu di Wawancara mengatakan :

“awal mula dari penggunaan Klampid di sini Kecamatan Sambikerep itu pada awal tahun 2020 waktu masih di kantor Kecamatan yang lama sebelum pindah ke Kantor Kecamatan yang sekarang ini. Nah, pada waktu itu Disdukcapil Surabaya memberikan kepada kita Klampid ini untuk memudahkan kita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan yaitu pelayanan Klampid di Kecamatan Sambikerep sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan pegawai sangat terbantu oleh adanya Klampid dan membantu pegawai dalam meningkatkan kinerjanya.

4.2.7 Sumber Daya

1. Sumber Daya Manusia

Pegawai/pelaksana kebijakan tersebut sangat penting karena tanpa adanya kerjasama dan kordinasi dari semua pelaksana maka implementasi kebijakan akan sulit dalam mencapai keberhasilan suatu implementasi kebijakan .

menurut Ibu Sari selaku pelaksana yang terlibat dalam program klampid ini mengatakan

“Pelaksanaan program klampid di Kecamatan Sambikerep ini sudah sesuai dengan keahliannya di bidangnya masing-masing Jumlah personil yang menggunakan Klampid ini sudah cukup dan memadai, pembagian kerja sudah jelas dan dirasa sudah efesien”.
(wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Saat penulis Tanya tentang jumlah pegawai yang melaksanakan pelayanan Klampid ini kepada salah satu pegawai asli dari Dispendukcapil Surabaya yang ditugaskan di Kecamatan Sambikerep yaitu Bapak Riza merinci sebagai berikut :

no	Pegawai	Jumlah	Total
1	PNS	4	
2	OSS	2	6

Laki-Laki	Perempuan
2	4

Bapak Riza selaku pegawai asli dari dispenduk menjelaskan siap saja yang diberi akses menggunakan website dan berapa orang yang membantu.

“ dari jumlah 6 pegawai yang melaksanakan pelayanan Klampid ini untuk jumlahnya yang di beri akses itu Cuma 3, saya, bapak H, dan Ibu S. sedangkan yang tiga lainnya itu yang membantu kita” (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

Bapak Riza menjelaskan lebih lanjut perihal akses Klampid yang dimaksud tadi.

“Maksud dari akses itu sendiri ialah akun untuk login website privat Klampid, di Klampid ini kan dibagi menjadi dua bagian, privat dan publik. Untuk privat ini khusus untuk petugas, sedangkan untuk publik ini dikhususkan untuk masyarakat. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

2. Fasilitas

Dalam e-government sumber daya alam tidak bisa berjalan maksimal apabila tidak ada dukungan dari fasilitas/sarana dan prasana yang memadai. Pelayanan klampid ini karena berbasis online maka membutuhkan fasilitas berupa computer, printer, dan jaringan.

Menurut bapak Hendro saat ditanya perihal fasilitas mengatakan :

““semua fasilitas di Kecamatan Sambikerep sudah memenuhi semua dan memadai untuk pelaksanaan program klampid ini, mas.

mulai dari computer, printer, dan jaringan sudah lengkap semua. Perlengkapan fasilitas ini sangat kita butuhkan demi kelancaran pelayanan, mas.” (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Menurut bapak Hendro saat ditanya tentang kendala dalam pelayanan klampid ini mengatakan :

“untuk kendala dari pepegawai sendiri tidak ada, mas, semuanya sudah bisa mengoprasikan computer dan Klampid ini. Tapi kalo untuk teknis ada misal dari jaringan yang disebabkan dari cuaca yang tidak baik atau dari listrik padam. Itu yang menghambat kita dalam memberikan pelayanan online. Ada juga dari kurangnya persyaratan buat pengajuan dari masyarakat iut yang menghambat kita. Kalo persyaratannya sudah lengkap lancar-lancar saja”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa Sumberdaya manusia merupakan sumberdaya yang paling utama dan paling penting dalam implementasi kebijakan. peran sumber daya yang kompeten sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan program, agar tujuan dari sebuah kebijakan cepat tercapai. Termasuk dalam pelaksanaan program Klampid di Kecamatan Sambikerep ini dibutuhkan pegawai yang kapabel dalam bidangnya agar suatu tujuan dari kebijakan ini dapat tercapai dengan baik. Di Kecamatan sambikerep pegawai yang melaksanakan pelayanan Klampid sudah memenuhi.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kaulitas

Kualitas kerja merupakan wujud kegiatan atau perilaku yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efesien. Dalam kualitas kerja sendiri menurut Hasibuan (2008:95) terdapat 4 indikator yaitu Potensi diri, hasil kerja, proses kerja, antusiasme.

Dalam pelaksanaan program Klampid ini pegawai memang dituntut untuk bisa mengoperasikan computer. Dikarenakan pelayanan ini berbasis online yang mengharuskan menggunakan computer. Dari potensi diri ini maka akan berpengaruh pada hasil kerja. Jika pegawai mampu mengoperasikan computer dan melaksanakan pelayanan yang berbasis online ini, maka secara garis besar implementasi kebijakan bisa berjalan. Proses kerja juga dibutuhkan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya yang mana dulu dalam pelayanan catatan sipil masih menggunakan manual kini pegawai harus beradaptasi dan sudah dimudahkan oleh adanya Klampid ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini tidak hanya butuh potensi diri, hasil kerja, dan proses kerja namun perlu juga antusiasme pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi langsung di Kecamatan Sambikerep yang melaksanakan pelayanan Klampid dituntut memiliki kualitas kerja yang baik, dikarenakan Klampid ini berbasis

teknologi yang mengharuskan pegawai harus bisa mengoperasikan computer dan menjalankan website Klampid. Sesuai dengan wawancara kepada pegawai yang menjalankan Klampid di Kecamatan Sambikerep semua pegawai sudah bisa dalam mengoperasikan computer dan menjalankan Klampid.

4.3.2 Kuantitas

Kuantitas kerja adalah banyaknya sebuah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Apabila jumlah pekerjaan pegawai yang dapat diselesaikan semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar. Pegawai selalu memberikan pelayanan secepat mungkin agar tidak terjadinya antrian yang sangat panjang. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai paling tidak membutuhkan waktu 10-15 menit apabila tidak ada kendala seperti jaringan lemot dan persyaratan dari pengurus Akta, KK, KTP kurang lengkap, jika tidak ada kendala tersebut proses pelayanan berjalan lancar.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi langsung di Kecamatan Sambikerep, dapat dikatakan bahwa kuantitas pegawai menunjukkan kategori baik, dengan kata lain pegawai selalu berusaha melakukan dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

4.3.3 Kerjasama

Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Ada pekerjaan yang memang kita tidak bisa dikerjakan sendirian yang membutuhkan bantuan dari orang lain. Dengan kerja sama dengan orang lain pekerjaan yang kita tidak bisa kerjakan sendirian akan dengan mudah dan cepat terselesaikan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi langsung di Kecamatan Sambikerep, bisa dikatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid kepada masyarakat saling bekerja sama demi kelancaran sebuah pekerjaan sehingga tujuan dari kebijakan dapat cepat tercapai.

4.3.4 Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah keadaan menanggung segala sesuatu. Apabila pegawai diberi tanggung jawab akan tetapi pegawai tidak bisa melakukannya atau hasil yang dia kerjakan tidak sesuai maka ia harus bersedia menerima konsekuensinya. Di dalam dunia kerja tanggung jawab dapat membantu seseorang dalam berkomitmen terhadap pekerjaannya agar dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan harapan. Pegawai di Kecamatan Sambikerep bagian pelayanan Klampid diuntut untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya melayani masyarakat yang mau mengurus Akta, KK dan KTP agar tujuan kebijakan dapat berjalan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi langsung di kecamatan Sambikerep dapat di katakana bahwa pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing baik dari segi memberikan pelayanan klampid kepada masyarakat dan juga dalam menjaga dan merawat sarana dan prasarana yang disediakan untuk pelaayanan Klampid.

4.3.5 Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban seorang pegawai.

Berdasarkan wawancara dan observasi langsung di Kecamatan Sambikerep dapat di katakan bahwa pegawai memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi mengedukasi masyarakat tentang penggunaan Klampid dan meningkatkan kemampuan diri atau mempelajari tentang update-tan versi terbaru dari Klampid.

4.3.6 Standar Implementasi Klampid

Secara umum pelaksanaan Klampid diatur dalam PERWALI Surabaya Bi 5 thn 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, namun jika peraturan secara khusus yang mengatur Klampid belum ada.

Hal ini dikarenakan awal dari diadakannya program ini adalah hanya untuk proses memudahkan masyarakat. Akan tetapi kedepannya program ini akan diterapkan secara nasional oleh pemerintah sehingga dasar hukum tentang Klampid akan segera dibuatkan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan dapat disimpulkan bahwa, Meskipun belum ada peraturan khusus yang mengatur tentang pelaksanaan Klampid, sejak awal peluncuran program ini telah memiliki standar pelayanan yakni dalam proses registrasinya sudah terdapat alur yang runtut dan jelas terkait tatacara proses pendaftaran sampai surat tersebut jadi. Selain itu, dengan memberikan kepastian waktu pengurusan yakni selama tiga hari dan pada hari ke empat akta sudah dapat diambil di kelurahan dimana pemohon mendaftar.

4.3.7 Tujuan Implementasi Klampid

Tujuan Program Klampid di Kota Surabaya Khususnya di Kecamatan Sambikerep adalah untuk memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan tentang pencatatan sipil. Selain itu pemerintah Kota Surabaya meminimalisir terjadinya keterlambatan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa tujuan dari implementasi Klampid adalah untuk mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Bagi masyarakat yang memiliki prasarana sendiri dapat melakukan mandiri di rumah dengan

melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan masuk ke portal klampid.surbaya.go.id namun untuk proses verifikasi atau persetujuannya tetap dilakukan di kelurahan.

4.3.6 Sasaran Kebijakan

Terkait sasaran dari program Klampid adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya yang beridentitas asli penduduk Surabaya terkhusus nya Kecamatan Sambikerep. Standar pelaksanaan program Klampid di Kecamatan Sambikerep sudah dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana, apa yang dikerjakan sudah sesuai dengan alur atau tatacara yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di Kecamatan Sambikerep dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan yaitu pelayanan Klampid di Kecamatan Sambikerep sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan pegawai sangat terbantu oleh adanya Klampid. Pegawai merasa sangat dimudahkan oleh adanya pelayanan yang berbasis online ini yang disebut Klampid. Oleh karena itu efek dari adanya Klampid tersebut dapat meningkatkan kinerja pawai

4.3.7 Sumber Daya Manusia

Pegawai/pelaksana kebijakan tersebut sangat penting karena tanpa adanya kerjasama dan kordinasi dari semua pelaksana maka implementasi kebijakan akan sulit dalam mencapai keberhasilan suatu implementasi kebijakan .

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi langsung di Kecamatan Sambikerep dapat dianalisis bahwa jumlah pegawai yang melayani Klampid sudah memenuhi dan memadai yakni 6 pegawai, 4 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 2 pegawai OSS. Sumberdaya manusia merupakan sumberdaya yang paling utama dan paling penting dalam implementasi kebijakan. peran sumber daya yang kompeten sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan program, agar tujuan dari sebuah kebijakan cepat tercapai. Termasuk dalam pelaksanaan program Klampid di Kecamatan Sambikerep ini dibutuhkan pegawai yang kapabel dalam bidangnya agar suatu tujuan dari kebijakan ini dapat tercapai dengan baik. Di Kecamatan sambikerep pegawai yang melaksanakan pelayanan Klampid sudah memenuhi dan memadai.

4.3.8 Faktor Pendukung

Dalam Implementasi kebijakan dalam meningkatkan Kinerja karyawan perlu adanya pendukung-pendukung lainnya tidak hanya mengandalkan sumberdaya manusia. Tentu sumber daya manusia menjadi komponen penting dalam mencapai tujuan dari suatu kebijakan karena kemampuan dari pelaksana kebijakan sangat atau menjadi penentu berjalannya proses kebijakan tersebut. akan tetapi factor lainnya tidak kalah pentingnya dengan sumber daya manusia seperti halnya fasilitas penunjang proses pelaksanaan program Klampid.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari informan di atas bahwa fasilitas juga menjadi factor penting dalam implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai selain dari factor utama yaitu sumber daya manusia. Selain fasilitas pegawai juga membutuhkan pelatihan ketika misal ada peng-upgrad-an versi terbaru dari Klampid. Dengan berjalannya waktu dispenduk Kota Surabaya sekarang sudah mengupgrade versi Klampid sehingga lebih mudah lagi dalam memberikan pelayanan Klampid kepada masyarakat.

4.3.9 Faktor Penghambat

Dalam Implementasi Klampid dalam meningkat kan kinerja pegawai di Kecamatan sambikerep sudah berjalan dengan baik dan setiap pegawai sudah ditempatkan di bidangnya masing-masing. Namun dalam setiap pelaksanaan program pasti terdapat kendala yang menghambat jalannya suatu program, baik ada kendala teknis maupun kendala individu dari pelaksana.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari salah satu informan bahwa dapat diketahui factor penghambat dari implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep adalah factor cuaca dan listrik padam yang dapat mengganggu lancarnya jaringan, dan factor kurang lengkapnya berkas/persyaratan untuk pengajuan pengurusan akta, KK dan KTP.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa **“Implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya”** secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala yang ditemui. Berdasarkan Pendapat yang di kemukakan oleh Davis dalam Mangkunegara (2010:72), mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat dinilai dari factor-faktor sebagai berikut: Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Kerjasama, Tanggung jawab, Inisiatif

Ditinjau dari Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Kerjasama, Tanggung jawab, Inisiatif, implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep kota Surabaya bahwa para pegawai sudah memahami standar, tujuan, serta sasaran dari program klampid dengan baik. Permasalahan yang ditemukan adalah jaringan yang terkadang kurang lancar yang disebabkan oleh cuaca yang tidak mendukung atau listrik dan masyarakat yang belum mengetahui persyaratan tentang pengurusan Akta, KK dan KTP.

Ditinjau dari sumber daya manusia yang menangani program Klampid di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya sudah sesuai dengan keahliannya masing-masing, jumlah personil sudah sesuai dan pembagian

kerja sudah jelas dan dirasa sudah efisien jika ditinjau dari tujuan *e-government* . terkait sumber daya finansial tidak pernah ada kendala. Dalam pelayanan Klampid di Kecamatan Sambikerep tidak diterapkannya insentif.. Terkait dengan sumberdaya waktu, terdapat kepastian waktu pelayanan dalam mengurus menggunakan Klampid yaitu selama maksimal 7 hari sudah bisa diambil di Kelurahan masing-masing pengurus.

5.2 Saran

Sesuai dengan simpulan hasil penelitian mengenai implementasi Klampid dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya, diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi solusi dalam membantu meminimalisir kendala ataupun membantu meningkatkan kinerja pegawai pada waktu yang akan datang. Adapun beberapa saran tersebut antara lain :

- Pegawai diharapkan lebih intens dalam memberikan sosialisai kepada masyarakat terkait persyaratan atau pelayanan Klampid. Sebab masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui tentang persyaratan dan pelayanan yang ada di Klampid.
- Diharapkan fasilitas jaringan ditingkatkan lagi ,umgkim dari kecepatan jaringan sehingga tidak ada lagi kendala jaringan dalam memberikan pelayanan online.

Potensi diri sudah baik akan tetapi ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Subarsono. 2008. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Andi: Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus E., 2010, Electronic Government, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Moleong, J. Lexy. 2006. Metodologi penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lubis, Y., Hermanto, B., & Edison, E. (2018). Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta
- Shalahuddin. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Paser. Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol.1 No.1, ISSN: 1979-1127
- Sedarmayanti. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2016 Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Rahmi Rozani, ufi. Mutiasari H, Aprilia. Rachmania A, Nurin. 2017. Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Melalui Program E-Lampid Ditinjau Dari Perspektif Electronic Government. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik. Vol.II Nomor 3, April 2017. ISSN:2301-4342

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/berita/488> diakses pada 15 januari 2022

Surabaya.go.id diakses pada tanggal 09 juli 2022

Surabayakota.bps.go.id diakses pada tanggal 09 juli 2022

LAMPIRAN

LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA IMPLEMENTASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SAMBIKEREK KOTA SURABAYA

BAGIAN I

SUBYEK PENELITIAN: Staff Pelayanan KLampid di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya dan Masyarakat

.

PERTANYAAN:

1. Sasaran Kebijakan

- a. Apakah pelayanan Administrasi KLampid sudah dijalankan sesuai dengan kebijakan yang berlaku?

“ pelayanan Klampid di sini sudah dijalankan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Sasarannya adalah masyarakat yang berKTP asli Surabaya, untuk kita data”. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

“awal mula dari penggunaan Klampid di sini Kecamatan Sambikerep itu pada awal tahun 2020 waktu masih di kantor Kecamatan yang lama sebelum pindah ke Kantor Kecamatan yang sekarang ini. Nah, pada waktu itu Disdukcapil Surabaya memberikan kepada kita Klampid ini untuk memudahkan kita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

2. Sumber daya

b. Berapa jumlah staff pegawai di Kantor Kecamatan Sambikerep terkait dengan pelaksanaan pelayanan KLampid? Apakah sudah mencukupi untuk pelaksanaan e-Lampid tersebut?

“Pelaksanaan program klampid di Kecamatan Sambikerep ini sudah sesuai dengan keahliannya di bidangnya masing-masing. Jumlah personil yang menggunakan Klampid ini sudah cukup dan memadai, pembagian kerja sudah jelas dan dirasa sudah efisien”.
(wawancara Tgl 29 Juni 2022)

3. Tujuan Kebijakan

a. Bagaimana hasil dari adanya kebijakan pelaksanaan KLampid apakah membantu mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan?

“ iya, kita sangat dibantu dengan adanya pelayanan Klampid ini, karena mengurusnya cukup online. Jadi tidak membuat antrian panjang bagi masyarakat yang mau mengurus akta, KTP dan KK”. Bagi masyarakat yang mengerti tentang pengurusan klampid ini cukup mengurus mandiri dari rumah dengan menggunakan ponsel masing-masing”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

4. Kualitas

a. bagaimana kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid?

“ pelayanannya cukup baik, ya, sangat cepat dalam pengurusan KK” (wawancara Tgl 12 Agustus 2022)

“ pelayanannya sangat baik mas, tidak repot seperti dulu waktu saya mengurus KTP/KK” (wawancara Tgl 12 Agustus 2022)

- b. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menjalankan kewenangan terhadap pelaksanaan KLampid?

“di sini semua pegawai yang menjalankan pelayanan Klampid ini sudah mampu semua baik dari segi mengoprasikan computer, membuka website Klampid” (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

“kemampuan pegawai sudah memaadaai dalam melaksanakan program Klampid ini, karena sebelum kita menggunakan Klampid ini kita diberi pelatihan terlebih dahulu oleh dispenduk (wawancara Tgl 4 Juli 2022)

5. Kuantitas

- a. Bagaimana Kuantitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid?

“kalo jangka waktu untuk pengurusan itu tidak lama sekitar 10 sampai 15 menit sudah selesai. jika tidak ada kendala jaringan dan semua berkas buat persyaratannya sudah lengkap. Terkadang yang membuat kita terhambat ya dari itu, jaringan dan persyaratan berkas. Kalo jaringan lagi lemot dan persyaratannya tidak lengkap maka akan lama” (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

6. Kerjasama

- a. bagaimana kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan Klampid?

“ di sini kan yang dapat akses Cuma 3 dan dibantu lagi oleh 3 pegawai. Jadi kita tidak bisa memberikan pelayanan ini sendirian jadi butuh bantuan kerjasama dari orang lain. Masyarakat kan banyak yang mengurus, kalo kita tidak saling kerja sama kerjaan tidak akan selesai”. (wawancara Tgl 29 Juni 2022)

7. Tanggung jawab

a. apakah pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diemban?

“setiap pegawai harus bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, bukan Cuma pegawai yang melayani Klampid ini saja semua pegawai dituntut bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Contohnya kita selalu berkomitmen dalam memberikan pelayanan Klampid ini. Kalo misal ada kekeliruan dalam menginput data kita perbarui sambil mengasih arahan kepada yang mengurus agar tidak terjadi konflik”. (wawancara Tgl 04 Juli 2022)

8. Inisiatif

a. apakah pegawai memiliki inisiatif dalam pelayanan Klampid ini ?

“kita harus punya inisiatif yaa, dalam melayani masyarakat ini. Misal ketika ada masyarakat ada yang tidak mengerti dalam pengurusan kita kasih edukasi, seperti kita ajari dalam membuat akun itu dan cara mendownload berkas mandiri di Klampid”.
(wawancara Tgl 29 Juni 2022)

