

Pendamping Layanan Klampid New Generation dan Pelaksanaan Program Kalimasada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Ryco Tarnuwardhana Putra¹, Ika Devy Pramudiana¹, Sri Roekminiati¹, Sapto Pramono¹, Aris Sunarya¹

¹ Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

population administration;
Klampid New Generation;
Kalimasada;
MSIB;
public services;
e-government

Article history:

Received 2025-11-14
Revised 2025-12-12
Accepted 2026-01-24

ABSTRACT

Population administration is a crucial foundation for public services. The Surabaya City Government has developed the Klampid application. New Generation (KNG) and the Kalimasada Program to improve the quality of community-based services-government. This community service activity aims to describe the role of MSIB Batch 6 students in assisting with the use of the KNG application and the implementation of the Kalimasada Program in Ampel Village. The method used was a participatory approach through direct assistance, education, and verification of population documents. The results of the activity showed an increase in community understanding and digital literacy, accelerated document processing, and increased awareness of the importance of orderly population administration.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Ryco Tarnuwardhana Putra
Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Jawa Timur, Indonesia; Rycotarnu@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Dewi et al., 2024). Oleh karena itu, tertib administrasi kependudukan menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ratnasari, 2023). Pelayanan publik tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik (Manshuri & Rahaju, 2023). Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh penerapan pelayanan prima, yang didukung oleh berbagai faktor pembangunan, termasuk ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah (Kasih et al., 2024).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) terus melakukan berbagai inovasi berbasis

teknologi informasi guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Upaya ini juga disertai dengan kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan yang tersedia di Kota Surabaya (Ramadhani & Maulana, 2023). Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Klampid New Generation (KNG), yaitu sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang memungkinkan masyarakat mengajukan berbagai permohonan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Aplikasi Klampid New Generation yang diresmikan pada 1 Juli 2022 ini dilengkapi dengan berbagai fitur pengembangan, salah satunya berupa *chatbot* dengan tokoh virtual bernama Cak Takon yang berfungsi memberikan informasi dan panduan layanan kepada masyarakat (Sinta & Hertati, 2023).

Pemanfaatan aplikasi Klampid New Generation merupakan bentuk implementasi kemajuan teknologi informasi yang terhubung melalui jaringan internet untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Kota Surabaya (Haikal et al., 2024). Keberadaan aplikasi KNG diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih baik, efisien, serta hemat waktu, biaya, dan tenaga.

Selain inovasi berbasis aplikasi, Dispendukcapil Kota Surabaya juga mengembangkan Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA). Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di tingkat RT dan RW terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan yang lengkap, akurat, dan valid. Namun demikian, meskipun berbagai inovasi telah dikembangkan, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah permasalahan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan pemahaman terhadap alur pengurusan dokumen melalui aplikasi, serta masih adanya warga yang belum memiliki dokumen kependudukan secara lengkap, termasuk Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, dan pencatatan perkawinan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik perlu diimbangi dengan kegiatan pendampingan dan edukasi secara langsung kepada masyarakat.

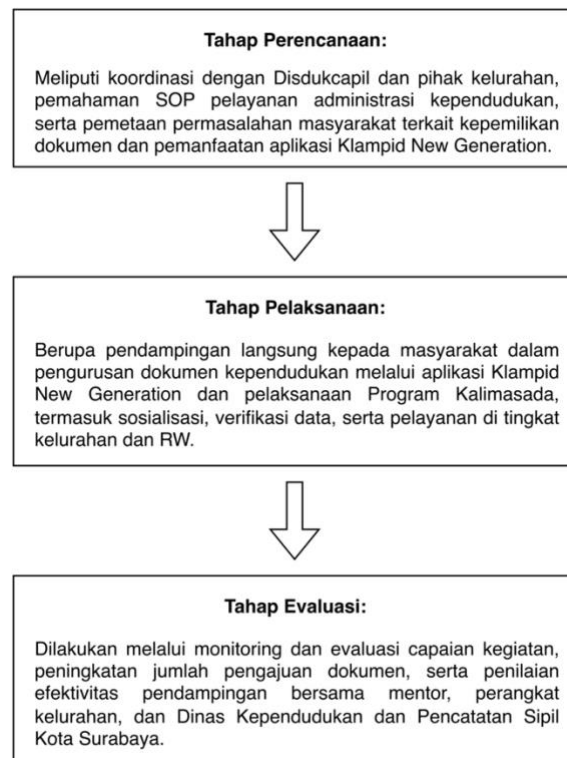
Dalam upaya mengoptimalkan Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA), Dispendukcapil Kota Surabaya bekerja sama dengan Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Kampus Merdeka dengan merekrut sejumlah mahasiswa untuk membantu pemerintah Kota Surabaya dalam mengelola serta meningkatkan optimalisasi program KALIMASADA. Mahasiswa tersebut ditempatkan sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan guna menambah sumber daya manusia dalam pelaksanaan program di lapangan (Sari & Susanti, 2024). Program ini juga membuka peluang kolaborasi dengan berbagai mitra, baik dari Badan Usaha Milik Negara, pemerintah, maupun pihak swasta. Salah satu mitra yang terlibat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Pamungkas & Rahmadanik, 2023).

Langkah yang diambil oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui kolaborasi ini mencerminkan komitmen dalam membangun pemerintahan yang kolaboratif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Syarifudin & Wardhani, 2023). Dalam konteks ini, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pembelajar, tetapi juga sebagai agen perubahan yang membantu pemerintah dalam mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penempatan mahasiswa di lingkungan Dispendukcapil dan kelurahan, khususnya sebagai pendamping layanan Klampid New Generation dan pelaksana Program KALIMASADA, menjadi sarana strategis untuk memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran mahasiswa MSIB Batch 6 dalam mendampingi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi Klampid New Generation serta pelaksanaan Program KALIMASADA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Secara khusus, artikel ini membahas proses pendampingan, metode pelaksanaan, serta hasil yang dicapai dalam upaya meningkatkan kesadaran dan ketertiban administrasi kependudukan masyarakat melalui pelayanan publik berbasis *e-government*.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) *Batch* 6 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dengan lokasi pendampingan utama di Kelurahan Ampel. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif, yaitu mahasiswa terlibat secara langsung dalam proses pelayanan serta pendampingan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan implementasi Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan).



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui Program MSIB *Batch* 6 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Ampel, menunjukkan hasil yang positif dalam mendukung optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) serta implementasi Program Kalimasada.

A. Pendampingan Penggunaan Aplikasi Klampid *New Generation*

Kegiatan pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa pendampingan penggunaan aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Pendampingan dilakukan secara langsung di lingkungan tempat tinggal warga, sebagaimana terlihat pada dokumentasi kegiatan, di mana mahasiswa membantu masyarakat dalam proses pengisian formulir, pengunggahan berkas persyaratan, serta pemantauan status permohonan dokumen melalui perangkat digital.



Gambar 1 Pendampingan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) untuk Pengurusan Dokumen Kependudukan

Dalam kegiatan tersebut, masyarakat yang mengalami keterbatasan literasi digital dibimbing secara bertahap dalam mengoperasikan aplikasi KNG untuk pengurusan berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, serta aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pendampingan secara tatap muka memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, sehingga masyarakat dapat langsung menyampaikan kendala yang dihadapi dan memperoleh penjelasan mengenai prosedur yang benar.

Hasil pendampingan menunjukkan berkurangnya kesalahan dalam pengisian data dan kelengkapan berkas, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan literasi digital dan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan publik melalui aplikasi Klampid *New Generation*.

B. Implementasi Program Kalimasada di Tingkat Kelurahan dan RW

Dalam pelaksanaan Program Kalimasada, mahasiswa MSIB terlibat secara langsung dalam kegiatan pendataan dan verifikasi warga yang belum memiliki dokumen kependudukan lengkap, khususnya pada kategori kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) dan pencatatan perkawinan. Pendampingan dilakukan melalui koordinasi dengan perangkat kelurahan serta RT/RW dengan metode kunjungan langsung ke lingkungan warga. Seperti terlihat pada dokumentasi kegiatan, mahasiswa melakukan wawancara dan pengecekan dokumen secara langsung kepada masyarakat, sekaligus mencatat permasalahan administrasi yang masih dihadapi.

Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga disertai dengan pemberian edukasi kepada warga mengenai pentingnya legalitas dokumen kependudukan serta tata cara pengurusan melalui aplikasi Klampid *New Generation* (KNG). Mahasiswa berperan sebagai fasilitator yang membantu menjelaskan alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta langkah-langkah pendaftaran secara daring kepada masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital.



Gambar 2 Pendataan Kepemilikan KIA dan Pencatatan Perkawinan melalui Program Kalimasada

Hasil dari kegiatan pendampingan ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya tertib administrasi kependudukan. Warga menjadi lebih terbuka untuk melengkapi dokumen yang belum dimiliki, terutama KIA bagi anak dan pencatatan perkawinan yang sebelumnya belum terdaftar secara resmi. Selain itu, proses identifikasi kasus menjadi lebih cepat dan terarah, sehingga pengajuan dokumen melalui aplikasi KNG dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian, pendampingan Program Kalimasada yang melibatkan mahasiswa tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas data kependudukan, tetapi juga memperkuat efektivitas pelayanan publik berbasis *e-government* di tingkat kelurahan.

C. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Penguatan Peran Mahasiswa

Keterlibatan mahasiswa MSIB *Batch 6* dalam kegiatan pendampingan turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Ampel. Sebagaimana terlihat pada dokumentasi kegiatan, mahasiswa terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan dengan membantu verifikasi data, penginputan permohonan melalui sistem digital, serta memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan dokumen. Mahasiswa juga berperan sebagai penghubung antara warga dan petugas Dispendukcapil, sehingga proses komunikasi dan koordinasi pelayanan dapat berjalan lebih efektif.



Gambar 3 Pendampingan Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Mahasiswa MSIB

Melalui pendampingan ini, masyarakat memperoleh informasi yang lebih jelas dan terarah terkait alur pelayanan, sementara proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih tertib dan efisien. Selain berdampak pada peningkatan kualitas layanan, kegiatan ini juga memperkuat kompetensi mahasiswa dalam bidang administrasi publik, komunikasi pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Pengalaman terlibat langsung dalam pelayanan berbasis aplikasi dan *sistem e-government* memberikan

pemahaman praktis mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Luaran yang Dicapai

Luaran yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui Program MSIB *Batch 6* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. **Peningkatan Kesadaran Masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan**
Masyarakat semakin memahami pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan yang lengkap dan sah, seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, serta pencatatan perkawinan.
2. **Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Klampid New Generation**
Terjadi peningkatan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi *Klampid New Generation*, sehingga proses pengajuan dokumen menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien.
3. **Percepatan Penyelesaian Kasus dalam Program Kalimasada**
Pendampingan yang dilakukan mahasiswa berkontribusi pada percepatan pendataan dan penanganan warga dengan status kawin belum tercatat serta peningkatan kepemilikan KIA dan akta kelahiran di tingkat RW.
4. **Peningkatan Kualitas Pelayanan di Tingkat Kelurahan**
Kolaborasi antara mahasiswa, perangkat kelurahan, dan petugas Dispendukcapil membantu memperlancar proses verifikasi, validasi, dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.
5. **Pengembangan Kompetensi Mahasiswa**
Mahasiswa memperoleh peningkatan kompetensi di bidang administrasi publik, pelayanan masyarakat, komunikasi, kerja sama tim, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kependudukan berbasis *e-government*.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) *Batch 6* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, khususnya dalam pendampingan layanan *Klampid New Generation* dan pelaksanaan Program Kalimasada, menunjukkan hasil yang positif. Pendampingan yang dilakukan mahasiswa mampu meningkatkan pemahaman dan literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring, mempercepat proses pengurusan dokumen, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Sinergi antara mahasiswa, perangkat kelurahan, dan petugas Dispendukcapil juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan akuntabel.

Adapun saran dari dilakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut.

1. Perlu dilakukan peningkatan intensitas sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi *Klampid New Generation*, khususnya bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital.
2. Pemerintah kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat memperkuat koordinasi dengan RT/RW dalam pelaksanaan Program Kalimasada agar pendataan dan penanganan permasalahan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara lebih merata dan berkelanjutan.
3. Perguruan tinggi dan penyelenggara Program MSIB disarankan untuk terus mengembangkan program pendampingan serupa dengan cakupan wilayah yang lebih luas, sehingga peran mahasiswa sebagai agen perubahan dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik dapat semakin optimal.

Ucapan Terimakasih: Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi melalui Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) skema Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) *Batch* 6, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta pihak Kelurahan Ampel yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Selain itu, terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, mentor lapangan, dan para penelaah artikel yang telah memberikan masukan sehingga artikel ini dapat disusun dengan lebih baik.

REFERENSI

- Dewi, K. T. P., Asmara, K., & Bachtiar, A. (2024). Implementasi Program Kalimasada Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 493–498.
- Haikal, F., Soesiantoro, A., & Widiyanto, M. K. (2024). INOVASI KNG (KLAMPID NEW GENERATION) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(02), 51–57.
- Kasih, M. T., Ramadhani, I., Aulia, I. D., & Al Amin, M. N. F. (2024). Implementasi Problem Tree Analysis dalam Pengambilan Keputusan Program Kalimasada di Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(2), 11.
- Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA. *Publika*, 2491–2504.
- Pamungkas, S. W., & Rahmadanik, D. (2023). IMPLEMENTASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN PRADAH KALIKENDAL KECAMATAN DUKUH PAKIS KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(01), 44–49.
- Ramadhani, K. A., & Maulana, G. I. (2023). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN DUKUH PAKIS KECAMATAN DUKUH PAKIS. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(06), 42–48.
- Ratnasari, R. (2023). Implementasi Layanan Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Simolawang Kota Surabaya. *Jurnal ASIK: Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen & Kependidikan*, 1(2), 1–10.
- Sari, P. A., & Susanti, E. D. (2024). PENERAPAN KNG DALAM PENGEMBANGAN PENDAMPING LAYANAN KEPENDUDUKAN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROGRAM KALIMASADA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 255–261.
- Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209.
- Syaifudin, S. L., & Wardhani, N. I. K. (2023). Program KALIMASADA: Peningkatan Jenis Layanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rungkut. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 3(4), 435–443.

