

OPTIMALISASI APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* GUNA TINGKATKAN KAWASAN SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KECAMATAN TAMBAKSARI

OPTIMIZATION OF THE *KLAMPID NEW GENERATION* APPLICATION TO IMPROVE THE AREA OF POPULATION ADMINISTRATION IN TAMBAKSARI DISTRICT

Vivtania Salsa Bella¹, Dida Rahmadanik², Yusuf Hariyoko³

¹Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

²Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

³Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

E-mail: vivtanasalsa@gmail.com, didarahma@untag-sby.ac.id, yusufhari@untag-sby.ac.id

Abstrak: Pengoptimalan inovasi-inovasi ini tentunya dapat dimulai dari pemerintah baik di tingkat kelurahan maupun kecamatan pada saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Guna mendukung terciptanya masyarakat yang sadar akan administrasi kependudukan, Kecamatan Tambaksari dengan jumlah penduduk paling banyak dibandingkan kecamatan lainnya berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Banyaknya permasalahan mengenai administrasi kependudukan ini membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, sehingga perlu adanya pengoptimalan inovasi-inovasi pemerintah Kota Surabaya ini yang berjalan secara maksimal hingga masyarakat Kecamatan Tambaksari tingkat kesadaran akan administrasi kependudukannya semakin meningkat. Salah satunya pengoptimalan yang dapat dilakukan yaitu pada aplikasi *Klampid New Generation*. Pada pengoptimalan ini menggunakan analisis kebijakan publik dengan fokus penelitian enam indikator, dimana dengan analisis tersebut dapat melihat seberapa efektivitasnya aplikasi *Klampid New Generation* ini dan dapat melihat apa yang seharusnya dilakukan agar aplikasi ini berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian, pengoptimalan ini dapat dilakukan dengan terus melakukan pengarahannya kepada masyarakat agar masyarakat dapat melakukan permohonan secara mandiri sehingga masyarakat juga dapat langsung merasakan kemudahan dalam mengurus dokumen serta akan muncul keinginan untuk selalu mengurus dokumen kependudukannya secara mandiri. Dengan demikian adanya aplikasi ini dapat terimplementasi dengan baik serta memberikan manfaat yang baik pula untuk menciptakan Kecamatan Tambaksari yang semakin sadar pada administrasi kependudukan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Inovasi, Kependudukan*

Abstract: *Optimizing these innovations can of course be started from the government both at the sub-district and sub-district levels when providing public services to the community. In order to support the creation of a society that is aware of population administration, Tambaksari District with the largest population compared to other districts makes every effort to provide public services to the community. The number of problems regarding population administration proves that there are still many people who are not aware of the importance of population administration, so it is necessary to optimize the Surabaya City government's innovations which run optimally so that the people of Tambaksari District increase their level of awareness of population administration. One of the optimizations that can be done is the Klampid New Generation application. This optimization uses public policy analysis with a research focus on six indicators, where with this analysis one can see how effective the Klampid New Generation application is and can see what should be done so that this application runs optimally. Based on the results of the research, this optimization can be carried out by continuing to provide guidance to the public so that the community can make requests independently so that the community can also immediately feel the ease of processing documents and there will be a desire to always take care of their population documents independently. Thus this application can be implemented properly and also provide good benefits to create Tambaksari District which is increasingly aware of population administration.*

Keywords: *Service, Innovation, Population*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara di dunia dengan penduduk terpadat. Banyaknya penduduk di Indonesia tentunya masalah mengenai kependudukan juga tidak akan pernah habis (Saraswati, 2018). Setiap penduduk pasti akan mengalami berbagai peristiwa-peristiwa penting seperti kelahiran dan kematian yang nantinya mempengaruhi berbagai jenis dokumen administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan serta penertiban dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya (Undang-undang, 2014).

Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan pusat pelaksana administrasi kependudukan di wilayah kabupaten atau kota merupakan instansi yang bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta mengarsipkan setiap peristiwa kependudukan penduduk (Setiawan, 2014). Guna mempermudah proses kebutuhan penduduk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya terus melakukan inovasi yang kemudian inovasi tersebut akan dibantu dalam pengimplementasiannya melalui instansi bawahannya meliputi kelurahan maupun kecamatan. Salah satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sering melakukan inovasi untuk kemudahan dalam proses administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dengan tugas meliputi

perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan urusan pemerintah serta pelayanan publik, dan pengelolaan ketatausahaan dinas. Padatnya jumlah penduduk di Kota Surabaya mendorong Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinkes Kota Surabaya ini untuk meluncurkan inovasi-inovasi yang dapat mempermudah segala bentuk dokumen permohonan penduduk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi untuk menjalankan tugasnya pada pelayanan urusan pemerintahan serta pelayanan publik, Dinkes Kota Surabaya menciptakan inovasi *Klamped New Generation* (KNG).

Klamped New Generation merupakan aplikasi guna membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, dimana dalam aplikasi ini mencakup berbagai permohonan masyarakat seperti permohonan perkawinan, kelahiran, kematian, serta proses pindah datang. *Klamped New Generation* ini dapat diakses melalui *website* resminya maupun melalui aplikasi yang dapat diunduh pada *Google Play Store*. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur *chatbot* dengan tokoh virtual yang di dalamnya disebut dengan Cak Takon. Fitur tersebut bertujuan untuk memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan. Melalui kelurahan maupun kecamatan, inovasi aplikasi *Klamped New Generation* tersebut diimplementasikan kepada masyarakat. Salah satunya yaitu pada Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Surabaya yakni Kecamatan Tambaksari Surabaya (Sholahuddin, 2022).

Kecamatan Tambaksari merupakan salah satu kecamatan di Kota Surabaya yang berada pada Surabaya bagian Timur berdekatan dengan pusat kota dan dengan jumlah kelurahan terbanyak yaitu terdapat 8 kelurahan meliputi kelurahan Pacar Keling,

Pacar Kembang, Ploso, Tambaksari, Rangkah, Gading, Kapasmadya Baru, dan Dukuh Setro. Sejumlah kurang lebih 227.700 ribu jiwa di Kecamatan Tambaksari ini tentunya banyak pula permasalahan mengenai administrasi kependudukan. Permasalahan mengenai dokumen kependudukan ini sebenarnya dalam kondisi nyata yang diketahui di Kecamatan Tambaksari muncul karena kurang sadarnya masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Inovasi-inovasi yang telah diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga telah memberikan kemudahan kepada masyarakat akan tetapi masyarakat belum bisa memanfaatkan inovasi ini dengan sepenuhnya, dengan demikian peran pemerintah Kecamatan Tambaksari ini tentunya membantu mengoptimalkan inovasi-inovasi yang ada agar dapat berjalan secara maksimal serta pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk memberikan serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas.

Melalui penelitian ini untuk melihat langkah apa yang tepat untuk membantu pengoptimalan inovasi KNG. Guna melihat langkah atau upaya apa yang tepat untuk membantu pengoptimalan inovasi ini maka peneliti menganalisisnya menggunakan evaluasi kebijakan untuk melihat sejauh mana program ini berjalan, apakah sudah mencapai tujuannya, serta apakah kebijakan yang ada pada inovasi ini telah memberikan dampak yang baik bagi masyarakat. Nantinya jika sudah melihat hasil dari analisis tersebut maka peneliti dapat melihat langkah apa yang seharusnya dapat dilakukan untuk mengoptimalkan inovasi aplikasi KNG ini. Adapun teori analisis yang peneliti gunakan yaitu teori evaluasi kebijakan menurut Dunn (2003) dimana dalam melakukan evaluasi dipengaruhi oleh enam indikator yaitu :

1. Efektivitas, mengandung arti dicapainya keberhasilan dalam

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. William N. Menyatakan bahwa efektivitas berkenaan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuannya dari diadakannya tindakan yang dilakukan.

2. Efisiensi, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimal sehingga tujuan akan tercapai.
3. Kecukupan, menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diinginkan atau seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan masalah.
4. Perataan, berkaitan dengan rasionalitas legal serta sosial, merujuk pada distribusi akibat antara kelompok-kelompok. Kunci pada perataan yaitu keadilan atau kewajaran.
5. Responsivitas, seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan preferensi atau nilai kelompok masyarakat. Indikator ini termasuk indikator paling penting dikarenakan indikator ini adalah indikator yang dapat memuaskan indikator lainnya.
6. Ketepatan, berkaitan kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak atau berdampak.

Dengan menganalisis menggunakan enam indikator tersebut maka nantinya dapat diketahui adanya kebijakan pada inovasi aplikasi KNG ini apakah sudah memberikan manfaat yang baik dalam implementasinya dan dapat melihat pengoptimalan yang perlu dilakukan agar inovasi ini benar-benar memberikan banyak manfaat atau mencapai tujuannya. Peran pengoptimalan ini tentunya akan

memberikan dampak baik pada masyarakat Kecamatan Tambaksari yang tentunya akan tergerak untuk semakin sadar mengurus dokumen administrasi kependudukan dikarenakan kemudahan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui inovasi-inovasi tersebut telah masyarakat rasakan. Setelah masyarakat Kecamatan Tambaksari merasakan manfaat kemudahan inovasi ini maka tingkat kesadaran penduduk akan pentingnya administrasi kependudukan juga akan semakin meningkat serta inovasi-inovasi Pemerintah Kota Surabaya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan juga akan berjalan secara optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

METODE

Pada pelaksanaan penelitian ini, metode pelaksanaan yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kualitatif, dimana pada penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi dil lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari lapangan berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara data skunder berasal dari artikel jurnal maupun dari referensi-referensi lainnya. Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di Kantor Kecamatan Tambaksari, Surabaya. Pada pelaksanaan kegiatan dimulai dengan melakukan persiapan. Persiapan yang dilakukan dengan mendatangi Kantor Kecamatan Tambaksari untuk melihat kondisi serta kegiatan apa saja yang dilakukan di Kecamatan Tambaksari. Setelah pengenalan mengenai instansi tempat pelaksanaan magang ini serta melihat permasalahan yang ada yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari akan pentingnya administrasi kependudukan serta banyak masyarakat yang kurang memanfaatkan inovasi yang telah diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, selanjutnya yaitu dengan melihat upaya apa saja yang digunakan untuk

membantu pengoptimalan inovasi mengenai pelayanan publik agar permasalahan mengenai administrasi kependudukan di Kecamatan Tambaksari semakin berkurang dan tingkat kesadaran penduduk akan pentingnya administrasi kependudukan semakin meningkat. Sasaran pada kegiatan penelitian ini tentunya yaitu masyarakat atau penduduk di Kecamatan Tambaksari, terutama penduduk yang kurang mengetahui mengenai inovasi yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan seperti KNG, serta masyarakat yang tingkat kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan masih kurang.

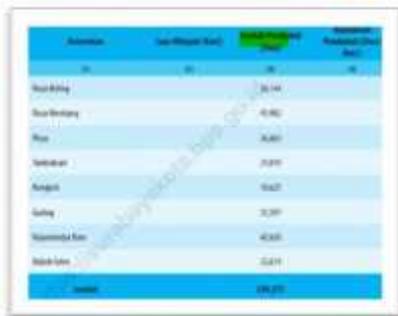
HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Tambaksari merupakan salah satu kecamatan di Kota Surabaya yang berada pada Surabaya bagian Timur berdekatan dengan pusat kota dan dengan jumlah kelurahan terbanyak yaitu terdapat 8 kelurahan meliputi kelurahan Pacar Keling, Pacar Kembang, Ploso, Tambaksari, Rangkah, Gading, Kapasmadya Baru, dan Dukuh Setro. Banyaknya kelurahan yang ada di Kecamatan Tambaksari ini sudah cukup membuktikan bahwa jumlah penduduk yang ada juga terbanyak dibandingkan dengan Kecamatan lain yaitu sejumlah 239.272 ribu jiwa (B. K. Surabaya, 2020). Guna menunjang kebutuhan masyarakat mengenai administrasi kependudukan, di Kecamatan Tambaksari ini terdapat kantor pelayanan publik tepatnya di Kantor Kecamatan Tambaksari.

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya, tertuliskan bahwa kantor kecamatan memiliki tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan

Kependudukan Kecamatan Tambaksari

ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan Walikota, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, membina serta mengawasi kegiatan kelurahan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan yang ada maupun yang diperintahkan oleh Walikota Surabaya sesuai dengan tugas dan fungsinya (Wonorejo, 2015)



Gambar 1. Jumlah Penduduk Kecamatan Tambaksari Sumber :BPS Kota Surabaya

Banyaknya jumlah penduduk di Kecamatan Tambaksari ini tidak dapat dipungkiri permasalahan penduduk mengenai administrasi kependudukan sering sekali ditemukan saat berada di pelayanan publik. Meskipun telah banyak inovasi dari Dispendukcapil Kota Surabaya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, tingkat kesadaran masyarakat mengenai administrasi kependudukan masih kurang dan sering ditemukan masyarakat yang kurang memanfaatkan inovasi tersebut. Salah satu inovasi yang sering berkaitan dengan pengurusan dokumen kependudukan yaitu *Klampid New Generation* (KNG).



Gambar 2. Aplikasi *Klampid New Generation* Sumber : *Google Play Store*

Klampid New Generation

merupakan aplikasi guna membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, dimana dalam aplikasi ini mencakup permohonan perkawinan, kelahiran, kematian, pindah dan datang yang diperlukan oleh masyarakat Kota Surabaya (D. K. Surabaya, 2022). Aplikasi ini dapat diakses melalui website resminya maupun melalui aplikasi yang dapat diunduh pada *Google Play Store*. Penggunaan aplikasi ini tentunya sangat memudahkan masyarakat Kota Surabaya karena di dalam penggunaannya terdapat panduan serta masyarakat yang ingin melakukan permohonan tidak harus datang ke kecamatan untuk diajukan dengan akun petugas kecamatan akan tetapi masyarakat dapat mengajukan permohonan secara mandiri. Munculnya aplikasi *Klampid New Generation* ini dikarenakan aplikasi ini merupakan evolusi dari program e-Klampid sebelumnya yang semula hanya *website* saja sekarang menjadi aplikasi *mobile* dimana fitur di dalamnya juga semakin lengkap untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan (Djup, 2022).

Meskipun telah diberi kemudahan tersebut, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui serta memanfaatkan kemudahan ini dikarenakan mungkin beberapa dari masyarakat masih ada yang belum memahami mengenai teknologi dan beberapa lainnya ditemukan masih belum memahami bagaimana cara menggunakan atau mengajukan permohonan melalui *Klampid New Generation* ini. Dengan demikian adanya penelitian ini untuk melihat upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut sehingga terciptanya pengoptimalan KNG ini.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penjelasan mengenai analisis menggunakan evaluasi kebijakan atau

seberapa jauh tujuan-tujuan dan target adanya aplikasi ini sehingga dapat melihat upaya apa yang perlu dilakukan untuk pengoptimalannya maka analisis pada setiap indikator dalam evaluasi kebijakan menurut (William N. Dunn, 2003) adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas memuat keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, berbagai cara untuk mencapai tujuan. Tujuan adanya KNG sendiri guna untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Tambaksari, dalam proses pengimplementasian atau penggunaan KNG untuk pelayanan publik memanglah KNG ini telah mencapai tujuannya yaitu memberi kemudahan kepada masyarakat.

Penggunaan KNG di Kantor Kecamatan Tambaksari ini sudah dapat dikatakan efektif untuk para pegawainya, karena prosedur-prosedur yang digunakan ataupun tata caranya juga sangat mudah untuk dipahami sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat menggunakan aplikasi ini dapat dikatakan efektif serta memuaskan masyarakat. Akan tetapi dari sudut masyarakat, masih banyak ditemukan masyarakat yang belum begitu memahami adanya inovasi ini sehingga untuk kalangan masyarakat masih belum begitu efektif dalam pengimplementasian KNG ini.

2. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan usaha yang dilakukan untuk mengoptimalkan sumber daya guna mencapai tujuan untuk memperhitungkan biaya maupun waktu yang dibutuhkan. Dalam hal pengimplementasian KNG di Kecamatan Tambaksari ini dan dari hasil penelitian yang dilakukan, adanya KNG dapat

memangkas waktu lebih cepat serta alus administrasi yang efisien. Hanya dibutuhkan waktu yang relatif singkat serta ketepatan waktu pelayanan memberikan kepuasan kepada masyarakat Tambaksari. Seringkali ditemukan masyarakat yang melakukan permohonan yang sebelumnya waktu proses permohonan selama 5 sampai dengan 7 hari kerja namun dapat sehari jadi dengan menggunakan KNG ini. Jadi adanya aplikasi KNG di Kecamatan Tambaksari ini dirasa cukup efisien.

3. Kecukupan

Kecukupan berkaitan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas yang memuaskan kebutuhan, pada inovasi KNG ini kecukupan sudah sangat dirasakan di Kantor Kecamatan Tambaksari pada saat proses pelayanan kepada masyarakat. Kecukupan dirasakan dengan banyaknya jenis permohonan layanan kependudukan yang dapat diakses secara *online*. Semua layanan administrasi kependudukan sudah tersedia dan lengkap dalam *website* untuk memenuhi kebutuhan permohonan pelayanan oleh masyarakat.

Akan tetapi di Kecamatan Tambaksari, saat masyarakat melakukan permohonan di Kantor Kecamatan masih banyak ditemukan masyarakat yang belum begitu memahami penggunaan aplikasi ini mulai dari pembuatan akunnya sampai dengan proses permohonannya sehingga meskipun aplikasi KNG sudah masuk dalam kriteria kecukupan namun jika sasaran penggunaannya masih sangat minim informasi maka dalam pengimplementasian atau pengoptimalan inovasi ini dirasa masih kurang.

4. Perataan

Kunci dari adanya indikator perataan ini adalah keadilan atau kewajaran. Pada aplikasi KNG ini telah memenuhi indikator perataan. Kewajaran dalam penggunaan aplikasi ini telah dirasakan oleh masyarakat. Semua sektor

Kependudukan Kecamatan Tambaksari

masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini, bahkan masyarakat yang bukan warga Surabaya akan tetapi ingin pindah masuk ke Surabaya juga dapat menggunakan aplikasi ini.

Hal tersebut cukup membuktikan bahwa keadilan maupun kewajaran pada aplikasi implementasi KNG ini telah merata. Akan tetapi seperti pada indikator-indikator lainnya, permasalahan muncul dikarenakan proses sosialisasi mengenai KNG yang menurut peneliti belum dilakukan secara merata kepada masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat Kecamatan Tambaksari yang belum begitu memahami inovasi ini. Selain itu masyarakat juga tidak bisa merata mengakses layanan KNG bagi yang menggunakan aplikasi, karena aplikasi ini hanya dapat diunduh pada *android* sedangkan *user IOS* tidak dapat menggunakannya.

5. Responsivitas

Responsivitas berkaitan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan atau tujuan. Pada pengimplementasian KNG ini, berdasarkan yang peneliti amati kriteria responsivitas memberikan respon yang cukup baik pada masyarakat yang menggunakan. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi ini serta ketepatan dalam hasil permohonan yang diperoleh cukup membuktikan adanya aplikasi ini memberikan respon yang baik bagi masyarakat. Selain itu juga dibuktikan dengan banyaknya jumlah permohonan pada aplikasi KNG dengan akun pegawai petugas Kantor Kecamatan Tambaksari setiap harinya.

6. Ketepatan

Ketepatan memperlihatkan apakah tujuan adanya KNG ini telah tepat mencapai sarannya. Pada pengimplementasian inovasi KNG ini, ketepatan layanan keseluruhannya sudah

dapat dikatakan tepat. Mungkin beberapa kali sering ditemukan permasalahan seperti kesalahan pada hasil permohonan maupun aplikasi yang eror, akan tetapi permasalahan tersebut masih dapat teratasi.

Ketepatan adanya aplikasi ini juga telah mencapai tujuannya jika digunakan secara maksimal oleh masyarakat, seperti halnya pada saat pengimplementasian oleh pegawai di Kantor Kecamatan Tambaksari, aplikasi KNG ini telah memberikan kemudahan dan pembaruan proses pelayanan yang cepat, tepat, dan terjangkau. Hanya saja sama seperti indikator lainnya, pengarahannya kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi ini dirasa masih kurang.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan tersebut, dapat dilihat bahwa sebenarnya jika dianalisis menggunakan enam indikator tersebut adanya aplikasi KNG memang memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat, hanya saja melihat dari analisis tersebut yang mempengaruhi belum optimalnya aplikasi ini dalam pengimplementasiannya adalah masih kurangnya pemahaman masyarakat Kecamatan Tambaksari tentang sebenarnya apa inovasi aplikasi ini maupun tentang bagaimana cara penggunaan aplikasi inovasi ini. Masyarakat yang masih remaja maupun sudah dewasa yang tentunya mayoritas sudah memahami mengenai teknologi, masih juga banyak ditemukan dari mereka yang kurang memahami adanya atau penggunaan dari aplikasi ini.

Guna membantu mengoptimalkan pengimplementasian aplikasi KNG agar kawasan sadar lingkungan administrasi kependudukan di Kecamatan Tambaksari semakin meningkat serta aplikasi inovasi yang bermanfaat ini dapat mencapai tujuannya secara maksimal, maka upaya yang menurut peneliti harus dilakukan yaitu untuk membantu memperbanyak memberikan pemahaman serta membantu pengoptimalan implementasi penggunaan

aplikasi *Klampid New Generation* kepada masyarakat Kecamatan Tambaksari. Adapun kegiatan dalam upaya pengoptimalan maupun penggerakan ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon pelayanan yang kurang mengetahui mengenai penggunaan teknologi namun dengan tetap memberikan arahan agar masyarakat tersebut sedikit demi sedikit dapat mengetahui penggunaannya atau paling tidak mengerti apa sebenarnya aplikasi KNG ini.
2. Setiap terdapat masyarakat yang melakukan pengajuan permohonan di loket pelayanan, dilakukan pengarahannya terlebih dahulu atau pemberitahuan serta tawaran kepada pemohon untuk melakukan permohonan secara mandiri agar ke depannya juga akan memberikan kemudahan kepada pemohon untuk menyimpan hasil permohonan dalam bentuk *soft-file* sehingga jika sewaktu-waktu dokumen tersebut hilang dapat mencetak ulang tanpa harus melakukan pengajuan kembali, akan tetapi jika pemohon tetap ingin mengajukan untuk melakukan permohonan melalui Kecamatan akan tetap dilayani. Setidaknya dalam hal ini pemohon sudah mengetahui adanya aplikasi *Klampid New Generation* ini tidak hanya dapat digunakan oleh petugas akan tetapi masyarakat juga dapat menggunakannya.
3. Saat ada masyarakat yang mengajukan permohonan, dilakukan pengecekan secara rinci terlebih dahulu mengenai data individunya maupun data keluarganya agar tidak ada permasalahan pada data kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK. Jika ditemukan permasalahan maka pemohon akan diberikan arahan

untuk segera menyelesaikan permohonan tersebut serta memberikan informasi bahwa pengajuan mengenai permasalahan yang ada pada data kependudukannya tersebut karena jika terdapat salah satu anggota keluarga yang datanya bermasalah seperti terblokir atau terindikasi ganda maka anggota keluarga lainnya jika ingin mengurus dokumen kependudukannya menjadi terhambat.

Dengan demikian hal tersebut menjadi tempat untuk memanfaatkan kondisi kepada masyarakat agar dapat melakukan penyelesaian permasalahan data secara mandiri tanpa perlu ke Kecamatan kecuali permasalahan-permasalahan tertentu, hal ini bertujuan agar masyarakat mempunyai keinginan atau upaya untuk mencoba memanfaatkan aplikasi *Klampid New Generation* ini dan jika banyak data yang bermasalah masyarakat tidak begitu kesusahan jika mengajukan permohonan secara mandiri serta terus akan mencoba memperbaiki dokumen kependudukannya.

4. Selain secara terus menerus memberikan arahan kepada masyarakat yang datang di Kecamatan Tambaksari untuk memanfaatkan aplikasi inovasi mengenai administrasi kependudukan yang ada ini, juga dilakukan pengoptimalan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terbuka agar masyarakat dapat mengetahui langkah-langkah atau prosedur yang dilakukan ketika mengajukan permohonan. Hal ini seperti dengan menunjukkan data yang diisi oleh petugas kepada pemohon agar pemohon dapat mengetahuinya sehingga hal tersebut tentunya akan menarik perhatian masyarakat untuk melakukan proses pengajuan permohonan secara mandiri karena melihat kemudahan yang dilakukan saat proses permohonan terkait administrasi kependudukan.

Kependudukan Kecamatan Tambaksari

Dengan terus memberikan pengarahan kepada masyarakat yang melakukan permohonan maka perlahan-lahan tingkat rasa ingin tahu masyarakat Kecamatan Tambaksari tentang bagaimana menggunakan atau memanfaatkan aplikasi *Klampid New Generation* ini untuk keperluan administrasi kependudukan yang dibutuhkannya juga akan semakin meningkat.



Gambar 3. Kegiatan Pengarahan dan Pelayanan Kepada Masyarakat

Selama pelaksanaan penelitian, setelah menganalisis menggunakan teori evaluasi kebijakan publik dan mengetahui langkah apa saja yang harus dilakukan untuk mencapai pengoptimalan aplikasi KNG di Kecamatan Tambaksari agar masyarakat semakin sadar akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan dan memanfaatkan aplikasi inovasi yang ada, adapun hasil dari pelaksanaan kegiatan pengoptimalan tersebut nantinya adalah :

1. Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan meningkat, dibuktikan dengan banyak ditemukan masyarakat yang datang ke pelayanan kantor Kecamatan Tambaksari untuk melihat apakah data kependudukannya bermasalah atau tidak serta langsung memproses permohonan jika ada data yang bermasalah dengan meminta bantuan kepada pegawai kecamatan jika pemohon tersebut merasa kurang memahami teknologi jika mengajukan permohonan

secara mandiri.

2. Tingkat pemahaman mengenai aplikasi *Klampid New Generation* terus meningkat, dibuktikan dengan banyak pula ditemukan masyarakat yang mulai memahami mengenai aplikasi ini dimulai dengan hal kecil yaitu sudah bisa melihat data permohonan atau hasil permohonan yang telah diajukan di Kecamatan melalui bukti permohonan yang diberikan, dengan melakukan *scan barcode* pada bukti permohonan yang diterima, pemohon jadi mengetahui bagaimana isi dari permohonan aplikasi KNG ini.
3. Banyak ditemukan masyarakat yang memulai untuk mengajukan permohonan secara mandiri melalui aplikasi *Klampid New Generation* ini. Hal tersebut diketahui dengan cukup banyak ditemukan masyarakat yang datang ke pelayanan publik Kantor Kecamatan Tambaksari ini untuk meminta bantuan arahan melakukan permohonan seperti bagaimana cara membuat akun KNG dan bagaimana jika akan melakukan permohonan.

Adanya kegiatan yang dilakukan dan hasil yang diperoleh tersebut cukup membantu masyarakat Kecamatan Tambaksari untuk semakin sadar terhadap dokumen administrasi kependudukan. Banyaknya masyarakat yang mulai sadar akan pentingnya administrasi kependudukan berpengaruh dengan kesadaran masyarakat mengenai pemanfaatan atau *implementasi* aplikasi KNG. Adanya sebuah inovasi namun jika dalam pengimplementasiannya masih kurang maka tujuan adanya aplikasi tersebut belum tercapai sepenuhnya dan hal tersebut sangat disayangkan dikarenakan menurut yang peneliti amati, aplikasi ini benar-benar memberikan kemudahan sepenuhnya kepada masyarakat Kota Surabaya untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan mereka.

Implementasi sendiri merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan (Apriandi, 2017), jika masyarakat banyak yang belum memahami tentang implementasi aplikasi ini maka apa yang seharusnya terjadi dengan diimplementasikannya aplikasi KNG ini belum dapat sepenuhnya dirasakan. Jadi dengan melihat evaluasi kebijakan melalui beberapa indikator yang dianalisis kemudian melihat apa yang dapat dilakukan untuk pengoptimalan aplikasi KNG ini maka hasilnya dapat dirasakan secara langsung dari apa tujuan adanya aplikasi KNG dan dalam implementasinya juga akan semakin maksimal.

Semakin masyarakat mengetahui dengan benar adanya aplikasi ini maka semakin sadar pula masyarakat akan pentingnya mengurus atau menyelesaikan dokumen kependudukan karena masyarakat sudah mengetahui apa pengaruhnya tertib dokumen kependudukan serta mengetahui kemudahan dalam mengurusnya. Selain itu dengan adanya beberapa masyarakat yang melakukan permohonan di Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Tambaksari lalu mendapatkan informasi maupun arahan mengenai penggunaan aplikasi ini maka akan menjadikan masyarakat semakin sadar banyak sekali manfaat maupun kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukannya sehingga memilih untuk melakukan permohonan secara mandiri agar semakin mudah dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan mereka dan dapat merasakan sepenuhnya dari manfaat adanya implementasi aplikasi *Klamped New Generation* ini.

SIMPULAN

Adanya kegiatan penelitian dengan fokus pada melihat pengoptimalan aplikasi *Klamped New Generation* ini ternyata dalam pengoptimalannya memberikan dampak yang cukup baik bagi masyarakat Tambaksari. Dengan berbagai kegiatan

yang telah dilaksanakan setelah melihat kondisi langsung melalui teori analisis evaluasi kebijakan telah memberikan dorongan pada masyarakat untuk memanfaatkan atau turut mengoptimalkan dalam implementasi penggunaan aplikasi *Klamped New Generation*.

Hal tersebut dibuktikan dengan banyak masyarakat yang telah mencoba melakukan permohonan sendiri dimulai dengan bertanya mengenai langkah-langkah penggunaan aplikasi ini. Selain itu juga banyak ditemukan masyarakat yang sebelumnya melakukan permohonan di Kecamatan serta memperoleh arahan atau informasi mengenai permohonan mandiri menjadi tertarik serta berusaha untuk mencoba melakukan pengajuan secara mandiri agar memudahkan dirinya untuk memproses segala permohonan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Adanya pengabdian ini memberikan perubahan yang cukup baik kepada masyarakat Kecamatan Tambaksari menjadi kawasan lingkungan yang taat atau sadar akan administrasi kependudukan serta mampu turut serta mengoptimalkan atau memanfaatkan inovasi-inovasi Pemerintah Kota Surabaya yang ada.

Sementara itu untuk saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu dengan melihat dari hasil kegiatan serta melihat kondisi nyata di Kantor Kecamatan Tambaksari, tingkat kepedulian masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan memang masih perlu untuk terus ditingkatkan. Pemanfaatan akan inovasi atau aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti melalui aplikasi *Klamped New Generation* ini juga perlu untuk terus disosialisasikan agar masyarakat sadar bahwa telah diberi kemudahan oleh pemerintah untuk taat mengurus dokumen kependudukan.

Kependudukan Kecamatan Tambaksari

Kecamatan Tambaksari harus terus berupaya agar masyarakat dapat memanfaatkan inovasi yang ada atau Pemerintah Kota Surabaya dapat membuat aturan baru sebuah kewajiban bagi masyarakat agar mengurus dokumen kependudukannya secara mandiri bagi dokumen yang dapat diurus tanpa bantuan dari pegawai kecamatan maupun kelurahan, kecuali masyarakat tersebut memang benar-benar tidak mengetahui mengenai penggunaan teknologi. Alasan dari kewajiban tersebut agar adanya aplikasi seperti *Klampid New Generation* ini benar-benar bermanfaat sesuai dengan sasarannya serta agar masyarakat jika sudah merasakan kemudahan mengajukan permohonan secara mandiri menjadi senang dan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan yang bermasalah sehingga terciptalah kawasan lingkungan yang tertib dan taat pada administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriandi, I. (2017). Implementasi Qanun Nomor 11 Tahun Tahun 2002 Tentang Syariat Islam di Kota Langsa. *Implementasi Kebijakan; Sosialisasi; Kepatuhan Masyarakat*, 11–35.
- Djup. (2022). *Pemkot Surabaya Luncurkan Aplikasi Klampid New Generation*. Media Kabarjagad. <https://www.kabarjagad.id/metropolis/pemkot-surabaya-luncurkan-aplikasi-klampid-new-generation/>
- Saraswati, M. (2018). Be Smart Ilmu Pengetahuan Sosial. *Grafindo Media Pratama*, 15.
- Setiawan, A. B. (2014). *1 Skripsi Evaluasi Kepuasan Pengguna..... Arya Bayu Setiawan*. 1–5.
- Sholahuddin, M. (2022). *Dengan Aplikasi Klampid, Urus Administrasi Kependudukan Tak Lagi Ribet*. Jawa Pos.
- Surabaya, B. K. (2020). *Kecamatan Tambaksari Dalam Angka 2020*. Surabaya, D. K. (2022). *Klampid New*

Generation. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/>

- Undang-undang. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan. *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1–104. [sc.syekh Nurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_\(ASN\).pdf%5Cn](https://sc.syekh Nurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)
- William N. Dunn. (2003). *William-N.-Dunn-Pengantar-Analisis-Kebijakan-Publik-Gadjah-Mada-University-Press-2003_compressed-1.pdf* (p. 710).
- Wonorejo, S. S., Merah, T., Susun, R., & Sewa, S. (2015). *Salinan Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur. 1965*, 1–7. https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali_2029.pdf