

KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN UJUNG

KLAMPID NEW GENERATION AS THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN UJUNG VILLAGE

Laila Ainun Fitria¹, Yusuf Hariyoko²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

E-mail: fitrial530@gmail.com, yusufhari@untag-sby.ac.id

Abstrak: Setiap warga negara memiliki pelayanan publik untuk memenuhi keperluan hidup dari awal lahir sampai meninggal dunia. Dinilai baik atau tidaknya dari pelayanan publik tersebut diberikan sesuai dengan ketentuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Dr. Hamdan Firmansyah et al., 2022). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi web inovatif bernama Klampid New Generation. Dengan harapan warga Surabaya dapat menggunakan aplikasi KNG dan mendapatkan pelayanan yang efektif. Tujuan penulisan ini adalah seberapa efektif KNG di Disdukcapil Surabaya. Metode yang digunakan dalam penulisan ini yaitu kuantitatif dimana menggunakan sumber data sekunder yang berguna untuk mendukung analisis penulis. Pelayanan publik Disdukcapil Surabaya lebih efektif berkat inovasi KNG adalah hasil yang diharapkan oleh penulis. Kesimpulannya dengan penerapan KNG, pelayanan di Kelurahan Ujung lebih efektif dibandingkan dengan model pelayanan yang lama (Oktariyanda & Rahaju, 2018).

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Efektivitas, Klampid New Generation, Inovasi, Pelayanan Publik

Abstract: Every citizen has public services to meet the necessities of life from birth to death. It is judged whether the public service is good or not in accordance with the terms of service provided to the public.. The Surabaya City Population and Civil Registry Service launched an innovative web application called Klampid New Generation. With the hope that Surabaya residents can use the KNG application and get effective services. The purpose of this writing is how effective KNG is at Disdukcapil Surabaya. The method used in this writing is quantitative which uses secondary data sources that are useful to support the author's analysis. Disdukcapil Surabaya's public services are more effective thanks to KNG innovation, which is the result expected by the author. In conclusion, with the application of KNG, services in Ujung Village are more effective than the old service model.

Keywords: Population Administration, Effectiveness, Klampid New Generation, Innovation, Public Service

PENDAHULUAN

Negara Indonesia sangat besar dengan penduduk yang tidak merata di tiap wilayah pulau-pulau di Indonesia. Akibatnya, seringkali mengalami kesulitan akses mengurus dokumen kependudukan. Kesulitan tersebut antara lain tidak mendapatkan akses dan tidak efektif dan efisien dalam pelayanannya (Putri Berliaana & Octavera, 2021). Pelayanan publik umumnya mencakup berbagai bidang kegiatan. Aspek penting yang dimiliki oleh pemerintahan dalam benegara bertujuan untuk memberikan masyarakat pelayanan, dari pelayanan regulasi sampai dengan kebutuhan masyarakat yang dipenuhi, seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pelayanan Publik adalah fungsi yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Pelayanan publik adalah semua pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan sebagai melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan setiap warga sejak lahir hingga meninggal dunia (Testiana et al., 2019). Tingginya permintaan pelayanan publik disebabkan populasi penduduk terus bertambah dari tahun ke tahun. Karena hal itu, tuntutan pemerintah yaitu membuat pelayanan publik menjadi efektif. Dalam melakukan permintaan pelayanan yang sederhana, tanggap, dan memuaskan mengacu pada pelayanan publik yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik sektoral adalah salah satu pelayanan publik dimana permintaan pelayanannya terus tinggi dan seperti diharapkan.

Pelayanan efektif yang diinginkan masyarakat Surabaya sebagai penerima layanan karena masyarakat berhak datang dan mendapatkan pelayanan yang terbaik dan tentunya (Sufianti et al., 2021). Namun kenyataannya sebagian masyarakat belum mengetahui tentang pelayanan adminduk Disdukcapil Surabaya, keluhan dan kekesalan masyarakat Surabaya terhadap masalah pelayanan manual sebagai buktinya. Seperti kasus Disdukcapil Surabaya yang tidak mampu mencegah antrean pemohon, dokumen kependudukan menumpuk, dan staff yang terbatas untuk mendampingi pemohon penyandang disabilitas fisik (Kurniawati et al., 2018).

Tabel 1. Data Kependudukan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Penduduk		Total
Laki-laki	Perempuan	
16.453	16.341	32.794

Sumber : pemerintahan.surabaya.go.id, 2023

Dari data tersebut bahwa total warga keseluruhan Kelurahan Ujung adalah 32.794 dan masyarakat dari tahun ke tahun pasti mengalami kenaikan jumlah penduduk, misal 3 tahun ke depan total warga Kelurahan Ujung membus 36.000 dan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang masih manual, tidak bisa dibayangkan antrian di kelurahan dan menumpuknya berkas kependudukannya warga. Untuk mengatasi permasalahan pelayanan manual, Disdukcapil Surabaya menghadirkan sebuah inovasi yaitu Klampid New Generation. Klampid New Generation sebagai bentuk perbaikan dari pemerintah khususnya Disdukcapil Surabaya memberikan kemudahan bagi masyarakat Surabaya dalam mengelola layanan publik secara daring. Perbaikan ini juga dapat memenuhi keinginan masyarakat Surabaya akan pelayanan kependudukan yang efektif.

Kelurahan Ujung ini berada di Surabaya Utara, dekat perbatasan Kota Surabaya dan Pulau Madura. Kelurahan Ujung

berada di jalan Sawah Pulo SR No. 2, jalan ini di padati oleh penduduk yang datang dari Madura. Wilayah ini berjarak 5 KM dengan pusat pemerintahan Kota Surabaya. Luas lahan Kantor Ujung ini 226.000 m² terdiri dari 14 RW dan 116 RT. Diantara 7 RW tersebut merupakan kawasan basis perumahan TNI AL. Kelurahan Ujung memiliki batas-batas wilayah:

- 1) Batas wilayah utara : KOARMATIM
- 2) Batas wilayah timur : Kelurahan Pegirian Kecamatan Semampir
- 3) Batas wilayah selatan : Kelurahan Ampel Kecamatan Semampir
- 4) Batas wilayah barat : Pabean Cantian.

Awalnya masyarakat Kelurahan Ujung masih belum memiliki kesadaran mengenai administrasi kependudukan, sehingga harus dihimbau untuk pemutakhiran dokumen kependudukan dan melakukan pemutakhiran dokumen di kelurahan, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil Surabaya. Situasi ini terjadi karena kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan masih kurang, sehingga beberapa orang mengabaikan hal ini. Permasalahan lainnya yaitu kekurangan ketentuan layanan yang tegas dalam mengurus permohonan adminduk, termasuk kriteria yang dibutuhkan dan batas waktu penyelesaian. Hal ini terjadi karena ketentuan tersebut tidak diberitahukan secara luas di Masyarakat, seperti melalui mekanisme informasi yang terbatas sehingga individu yang ingin mengajukan permohonan adminduk merasa kesulitan. Sedangkan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengatur dan menyelenggarakan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk keperluan lain seperti pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Untuk mengatasi masalah ini, akhirnya Disdukcapil Surabaya meluncurkan inovasi Klampid New Generation didesain

seperti aplikasi online yang menggunakan internet dengan menu pelayanan administrasi kependudukan terlengkap untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Jenis pelayanan administrasi kependudukan pada Klampid New Generation dibagi menjadi dua macam, yaitu pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil. Pelayanan dokumen kependudukan sudah dilakukan melalui aplikasi Klampid New Generation dan diharapkan dengan adanya inovasi ini dapat digunakan dengan mudah oleh kelurahan serta masyarakat.

Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) juga merupakan program baru yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk mendata warga yang data kependudukannya belum lengkap, dapat segera ditingkatkan untuk melengkapi dokumen kependudukan dan jika belum memiliki dokumen yang disyaratkan, maka mereka akan dibantu pengurusannya oleh petugas kelurahan. Tujuan dari program KALIMASADA adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan apabila ada masyarakat yang belum melengkapi data kependudukan dihimbau untuk segera melaporkan pada RT setempat di wilayah masing-masing, agar RT setempat segera menangan dokumen kependudukan warganya yang belum mempunyai dokumen kependudukan tersebut.

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, pemerintah dan peneliti dengan baik, sehingga peneliti mengharapkan manfaat sebagai berikut:

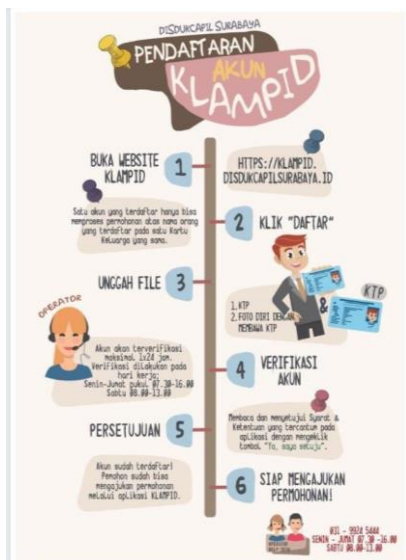
1. Bagi Masyarakat
 - a. Menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi masyarakat untuk melakukan administrasi kependudukan tanpa harus pergi jauh-jauh ke kantor Disdukcapil;

- b. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya administrasi kependudukan.
- 2. Bagi Pemerintah
 - a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengelola arsip administrasi kependudukan dengan lebih baik;
 - b. Meraih kepercayaan masyarakat dengan memberikan prosedur pelayanan yang efektif dan efisien.
- 3. Bagi Peneliti
 - a. Membantu pihak-pihak terkait dalam proses pengurusan administrasi kependudukan;
 - b. Mengetahui alur proses pengurusan administrasi kependudukan di Surabaya secara lebih dekat.

Tata cara adalah prosedur atau langkah-langkah yang wajib dilaksanakan dalam melakukan pelayanan, karena dengan adanya prosedur atau tata cara proses pelayanan akan lebih tersusun dan lebih mudah prosesnya. Tata cara yang dimaksud adalah prosedur pelayanan dan persyaratan.

Menggunakan program Klampid New Generation terdapat 2 cara. Cara pertama dengan menggunakan website resminya. Masyarakat bisa buka website <https://wargaklampid.disdukcapil.surabaya.go.id/app> atau download aplikasi KNG di Playstore yang kemudian bisa langsung daftar atau kalau sudah pernah daftar langsung login. Setelah masuk dengan akun pribadi, masyarakat bisa memilih pelayanan apa yang akan digunakan setelah itu bisa submit persyaratan sesuai layanan yang diinginkan. Setelah semua persyaratan telah terpenuhi maka tinggal menunggu di proses oleh verifikator/petugas SIAK Disdukcapil Surabaya. Jika tidak ada kesalahan dan dirasa persyaratan telah sesuai dan di verifikasi, maka terakhir bisa di simpan datanya dan upload persyaratan yang diperlukan. Dan terakhir setelah jadi, masyarakat bisa melakukan cetak secara mandiri.

Untuk pengurusan layanan di aplikasi Klampid New Generation terbagi menjadi 50 layanan diantaranya yaitu : 1. Surat keterangan lahir mati, 2. cetak ulang dokumen kependudukan yang sudah berbarcode, 3. ESULAY, 4. Keabsahan, 5. Legalisir, 6. Buka Blokir, 7. Data Kosong, 8. Hapus Data Ganda, 9. Hapus Data Mati, 10. KK Merah, 11. SPKTI (Penerbitan Dokumen SPKTI), 12. Tambah Jiwa, 13. Akta Kelahiran, 14. Akta Kematian, 15. Akta Pengesahan Anak, 16. Akta Perceraian, 17. Akta Perkawinan, 18. Kutipan Kedua Akta Catatan Sipil (Cetak Ulang Akta), 19. Pelaporan Kelahiran Luar Negeri, 20. Pelaporan Kematian Luar Negeri, 21. Pelaporan Perceraian Luar Negeri, 22. Pelaporan Perkawinan Luar Negeri, 23. Pembetulan Akta yang Terbit dalam Waktu Kurang dari 2 Tahun, 24. Pengangkatan Anak, 25. Perubahan Biodata (Akta Kelahiran), 26. Perubahan Biodata Peristiwa Penting dengan Pengadilan Negeri (Kematian), 27. Perubahan Nama Akta Perceraian, 28. Perubahan Nama Akta Perkawinan, 29. Perubahan Nama Pelaporan Perceraian Luar Negeri, 30.



Gambar 1. Tata Cara Pendaftaran Akun Klampid New Generation
Sumber : disdukcapil Surabaya, 2023

Perubahan Nama Perkawinan Pelaporan Perkawinan Luar Negeri, 31. Perubahan Status Kewarganegaraan, 32. Salinan Akta Kelahiran (Hanya Untuk Dokumen Migrasi ke Luar Negeri), 33. Surat Keterangan Perjanjian Kawin, 34. Surat Keterangan Sudah Menikah / Belum / Pindah Menikah, 35. Batal pindah Antar Kab / Kota / Provinsi, 36. Batal Pindah dalam Kota, 37. Cetak Ulang KK, 38. Cetak Ulang SKPWNI, 39. Dispensasi Pindah Keluar, 40. Dispensasi Surat Pindah dari Daerah Asal, 41. KARTU IDENTITAS ANAK, 42. Pecah KK, 43. Pemuktahiran Gelar, 44. Pengajuan KTP Elektronik, 45. Perubahan Alamat, 46. Perubahan Biodata, 47. Pindah Dalam Kota, 48. Pindah Datang, 49. Pindah Keluar, 50. SKTT / OA / Pindah Keluar OA / Exit Permit Only (EPO).

Yang paling sering peneliti dalam pembuatan permohonan warga di aplikasi Klampid New Generation, adalah pindah datang, cetak ulang KTP, akta kematian, cetak ulang kartu keluarga, dan legalisir akte kelahiran. Yang mengajukan legalisir biasanya pemohon adalah pendaftar TNI dan akan mengurus ahli waris.

Tata cara pelayanan administrasi kependudukan di aplikasi/web Klampid New Generation adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengajuan permohonan pindah datang : siapkan semua berkas persyaratan yang diperlukan untuk mengurus pindah datang, kedua masuk ke menu layanan pindah datang kemudian akan ada opsi pertanyaan tinggal dipilih sesuai dengan dokumen yang dibawa oleh pemohon, ketiga isi semua data pelapor dan data kepindahan serta data daerah asal setelah itu simpan, keempat tinggal unggah semua berkas dokumen persyaratan seperti foto KK alamat lama yang asli, fotokopi KTP pelapor, SKPWNI, SPTJM pindah datang, berita acara verifikasi tempat tinggal dan foto tempat tinggal disurvei petugas kelurahan dengan pelapor didepan rumah yang pindah, kemudian

klik simpan, yang ketujuh unduh ekitir bukti pengajuan pindah datang, kemudian satu hari setelahnya kartu keluarga yang baru siap diterima pemohon pindah.

2. Melakukan pengajuan permohonan cetak ulang KTP : siapkan terlebih dahulu berkas persyaratan yang diperlukan untuk membuat KTP seperti foto KK asli dan fotokopi KTP, kedua masuk ke aplikasi KNG kemudian klik menu layanan pengajuan cetak ulang KTP, yang ketiga setelah masuk ke layanan cetak ulang KTP akan ada kolom untuk memasukkan nomor NIK pelapor yang ingin melakukan perekaman KTP setelah itu klik kirim, yang keempat memilih opsi pertanyaan sesuai dengan berkas yang dibawa pemohon dan memilih alasan pengajuan cetak ulang KTP, kemudian mengisi data pribadi selanjutnya klik simpan dan kemudian unggah semua dokumen persyaratan yang diperlukan, yang ketujuh setelah mengunggah semua persyaratan dokumen yang diperlukan selanjutnya klik simpan. Kemudian unduh bukti ekitir pengajuan KTP nya dan KTP bisa diambil dua minggu setelahnya di kelurahan
3. Melakukan pengajuan permohonan akta kematian : siapkan semua berkas dokumen persyaratannya yang diperlukan untuk mengurus akta kematian, yang kedua masuk dilayanan KNG pilih layanan akta kematian, yang ketiga jawab semua pertanyaan yang ada di KNG sesuai berkas yang dibawa oleh pemohon, yang keempat isi semua data pelapor, setelah mengisi semua data pelapor dan data saksi selanjutnya klik simpan, yang kelima unggah semua berkas dokumen persyaratan seperti foto KK asli, fotokopi KTP pelapor, surat kematian dokter/SPTJM kematian, buku nikah atau akta kawin, dan selanjutnya klik simpan, yang

keenam setelah itu akan muncul ekitir sebagai bukti untuk pengajuan akta kematian, kemudian satu hari setelahnya akan terbit akta kematian ybs, dan kartu keluarga baru.

4. Melakukan pengajuan permohonan cetak ulang kartu keluarga : siapkan dahulu berkas dokumen yang diperlukan seperti KK asli dan fotokopi KTP pemohon, yang kedua klik menu layanan di KNG pilih menu cetak ulang KK, yang ketiga menjawab opsi pertanyaan sesuai dengan berkas yang dibawa pemohon dan mengisi alasan cetak ulang KK, yang keempat isi data pelapor setelah mengisi semua data dengan benar selanjutnya klik simpan, yang kelima unggah semua dokumen persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan instruksi yang tertera di KNG dan kemudian klik simpan dan unduh bukti ekitir pengajuan cetak ulang KK, kemudian satu hari setelahnya kartu keluarga baru siap diterima pemohon.
5. Melakukan pengajuan permohonan legalisir akte kelahiran : siapkan dahulu berkas dokumen yang diperlukan seperti akte kelahiran asli, keabsahan dari kota terbitan akte kelahiran, dan fotokopi KTP pemohon, yang kedua klik menu layanan di KNG pilih menu legalisir, yang ketiga menjawab opsi pertanyaan sesuai dengan berkas yang dibawa pemohon, yang keempat isi data pelapor setelah mengisi semua data dengan benar selanjutnya klik simpan, yang kelima unggah semua dokumen persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan instruksi yang tertera di KNG dan kemudian klik simpan dan unduh bukti ekitir legalisir akte kematian, kemudian satu hari setelahnya legalisir akte kelahiran siap diterima pemohon.

Dari masalah tersebut, penulis ingin meneliti lebih lanjut seberapa efektif Klampid New Generation digunakan pada Kelurahan

Ujung sebagai inovasi administrasi kependudukan pelayanan publik di Kota Surabaya.

METODE

Dalam penulisan mengenai efektivitas KNG ini (Styareni & Eva Hany Fanida, 2021), menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan interaksi langsung dengan narasumber yang mampu memberikan respons yang relevan dan menggunakan observasi dimana suatu teknik untuk mengumpulkan informasi dengan mengamati suatu obyek tertentu dan mencatat setiap keadaan atau Tindakan yang ditunjukkan oleh obyek tersebut. Sementara itu, sumber yang sudah ada merupakan informasi yang penulis gunakan sebagai literatur atau yang dikenal sebagai penelitian kepustakaan adalah metode yang melibatkan pencarian sumber teori dari karya ilmiah baik yang telah diterbitkan atau belum diterbitkan dalam format buku cetak maupun digital (e-book), makalah atau jurnal daring. Ini sangat berguna untuk mendukung analisis penulis dan menarik kesimpulan secara umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan layanan publik administrasi kependudukan melalui penggunaan aplikasi/web Klampid New Generation sebagai inovasi untuk membantu warga Surabaya. Ini sesuai dengan prinsip utama New Public Service yang memprioritaskan kepentingan masyarakat. Efektivitas adalah proses pelaksanaan yang berhasil dalam mencapai tujuan. Keberhasilan inovasi tercermin dari pelaksanaan mekanisme dan proses operasional yang efektif. Dari hasil observasi peneliti selama empat bulan di lingkungan Kelurahan Ujung, terlihat bahwa terdapat kelanjutan Klampid New Generation dapat menjadi hasil akhir dari penilaian efektivitas, teori (Sutrisno Edy, 2019) yang menyatakan bahwa ukuran efektivitas antara lain pemahaman program, tepat sasaran, tepat

waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Dari hasil pengamatan peneliti selama empat bulan di lingkungan Kelurahan Ujung memfokuskan pada Klampid New Generation Sebagai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Ujung dengan menggunakan teori dari Sutrisno untuk mengukur efektivitas.

1. Memahami Program

Memahami program secara khusus melihat bagaimana program Klampid New Generation dapat menyadarkan pihak terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai masyarakat harus mengetahui dan memahami maksud dari program Klampid New Generation yang dilakukan. Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti selama magang yang dilaksanakan di Kelurahan Ujung, pelaksana atau petugas administrasi kependudukan memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan fungsinya, masyarakat juga sudah memahami syarat-syarat dalam pembuatan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaan program Klampid New Generation dapat dikatakan efektif untuk pemahaman program tersebut.

2. Kesesuaian Sasaran

Untuk menentukan tercapai atau tidaknya sebuah program yaitu dilihat dari tepat sasarnya, ketepatan sasaran bisa dilihat dari proses pelaksanaan tersebut. Maka dari itu, pencapaian memiliki pengaruh yang besar terhadap tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada Kelurahan Ujung, berpendapat bahwa program Klampid New Generation dapat dipandang efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dapat melampaui tujuan memiliki dokumen nasional kependudukan. Terdapatnya RT Kalimasada dan program Kalimasada sangat tepat sasarnya karena semakin banyak warga yang mengurus dokumen kependudukan hanya lewat RT setempat saja tidak perlu jauh-jauh ke

kelurahan ataupun ke Disdukcapil. Inovasi Klampid New Generation sangat tepat sasaran pada Masyarakat Kelurahan Ujung, banyak juga warga disana sudah menggunakan aplikasi/web Klampid New Generation sendiri.

3. Tepat Waktu

Tepat waktu, yaitu dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Ini bisa dilihat dari kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya dengan fasilitas yang memadai. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, program Klampid New Generation masih kurang tepat waktu. Ketepatan waktu program Klampid New Generation dalam hal ini belum dapat dikatakan efektif karena terdapat berbagai kendala yang menyebabkan program belum dapat dikatakan efektif dan membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya secara tidak terencana. Apalagi jika melakukan proses pembuatan akta kelahiran karena banyak masyarakat Kelurahan Ujung ini mengalami kelahiran di dukun beranak bukan di bidan atau rumah sakit. Hal ini menyebabkan proses pembuatan akta kelahiran ada pengunduran waktu karena si pemohon tidak memiliki bukti keterangan kelahiran sang anak. Karena akta kelahiran sering kali riskan terhadap permasalahan yang berbeda dengan memberikan solusi yang berbeda.

4. Tercapainya Tujuan

Pencapaian tujuan yaitu mampu secara akurat mencapai tujuan program Klampid New Generation telah disepakati bersama, hal ini dapat terlihat dari sejauh mana luaran program telah tercapai. Tujuan yang dimaksud, sehingga dapat disimpulkan bahwa jika target tidak tercapai maka dianggap tidak efektif, jika benar maka dianggap efektif. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, program Klampid New Generation bisa dikatakan efektif karena data kependudukan warga Surabaya lebih lengkap

dan banyak ditemukan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukannya seperti pindah keluar, pindah datang, pindah dalam kota, akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain. Banyak masyarakat juga bisa menggunakan akun warga dari Klampid New Generation ini, memang tampilan menu akun warga dan petugas kelurahan sedikit berbeda, akun warga menu yang disajikan tidak selengkap akun petugas kelurahan. Tetapi masyarakat sudah sadar dan adanya niatan untuk belajar menggunakan aplikasi / web Klampid New Generation agar mempermudah petugas kelurahan dari banyaknya pemohon, dan warga bisa membuat permohonan kapan saja tidak perlu keluar rumah.

5. Perubahan Nyata

Perubahan yang nyata adalah sejauh mana program Klampid New Generation dapat memberikan manfaat atau dampak dan perubahan yang nyata bagi para pemangku kepentingan. Dalam hal ini, perubahan nyata ruang lingkup manfaat program Klampid New Generation atau perubahan nyata bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apakah pemangku kepentingan merasakan adanya perubahan atau dampak dengan diluncurkannya program Klampid New Generation?. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di Kelurahan Ujung, dikemukakan bahwa program Klampid New Generation dapat dikatakan efektif karena dapat membawa perubahan yang nyata, perubahan nyata yang dimaksud adalah mampu merubah keadaan, dari pengurusan yang berbelit-belit menjadi lebih baik.

Kemudian penulis juga menemukan faktor efektivitas KNG pada Kelurahan Ujung yang dapat dilihat dari pendekatannya (Aswar Annas, 2017), yakni :

1. Sumber Daya, Pendanaan, Fasilitas dan Infrastruktur

a. Sumber Daya. Dalam implementasinya, inovasi layanan administrasi kependudukan dengan aplikasi digital berupa website KNG akan dilakukan oleh seluruh staff Disdukcapil Surabaya yang memiliki pengetahuan teknis dan memahami aplikasi yang diimplementasikan untuk memudahkan penyampaian layanan, didukung dan berjalan dengan sangat baik. Perwakilan ditempatkan tidak hanya di kantor Disdukcapil Surabaya tetapi juga di kantor kecamatan, kelurahan, rumah sakit, dan puskesmas untuk membantu masyarakat Surabaya dalam proses pelayanan melalui kios elektronik. Staff Disdukcapil yang berada di kecamatan dan kelurahan bertugas untuk memastikan keutuhan dan verifikasi berkas warga Surabaya agar dapat segera memproses dokumen warga Surabaya. Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti, sumber daya manusia yang berada di Kelurahan Ujung sudah sangat membantu untuk proses pelayanan administrasi kependudukan. Petugas yang sudah memiliki banyak pengalaman terkait administrasi kependudukan, kompeten, memberikan solusi, dan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) sudah dilakukan sejak dulu. Kemudian untuk komunikasi antar petugas kepada warga sudah cukup baik hal ini dilihat dari kesamaan jawaban yang diberikan kepada warga agar warga tidak salah informasi yang ditangkap.

b. Dana. Pendanaan merupakan faktor penting dalam kegiatan organisasi atau dalam proyek inovasi tertentu. Pendanaan yang stabil menentukan perkembangan dan kelangsungan hidup inovasi. Dalam pembuatan dan implementasi layanan berbasis website dan inovasi aplikasi KNG. Dalam proses pembuatan, pengembangan, dan penerapan aplikasi KNG, Disdukcapil Surabaya tidak mengeluarkan biaya khusus untuk menampilkan KNG ini. Disdukcapil Surabaya memberikan bantuan mesin kios elektronik dan internet secara gratis dengan bantuan dari Dinas Pengelolaan Peralatan Kota Surabaya. Sedangkan warga Surabaya gratis dalam proses pembuatan dokumen kependudukan.

c. Sarana dan Prasarana. Infrastruktur dan fasilitas KNG menerapkan e-government. E-Government adalah penggunaan teknologi, sistem informasi, dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada warganya. Tawaran akses KNG dapat memberikan kemudahan tanpa harus mengantre di kantor Disdukcapil Surabaya. Untuk mendapatkan pelayanan, masyarakat Surabaya dapat mengakses aplikasi KNG maupun website <https://wargaklampiddisdukcapil.surabaya.go.id/>. Dari hasil pengamatan peneliti pada Kelurahan Ujung sarana dan prasarana-nya sudah lengkap seperti adanya internet yang mendukung, komputer, e-kios, printer, dan mesin scan yang memadai untuk proses pelaksanaan layanan administrasi kependudukan.

Bagi warga Surabaya yang tidak memiliki smartphone, laptop atau komputer untuk mengakses, kios elektronik warga Surabaya akan didirikan di kantor Disdukcapil, di kantor kecamatan atau kelurahan Surabaya untuk mengakses layanan publik, termasuk KNG.

2. Jumlah dan Kualitas Layanan yang Diberikan

Maksudnya adalah pegawai atau staff KNG Disdukcapil Surabaya dan warga Surabaya sebagai penerima layanan. Dengan membantu warga untuk menggunakan pemrosesan layanan KNG secara jelas, jumlah staff yang cukup untuk melayani masyarakat Surabaya. Kami juga membantu masyarakat yang kesulitan memakai aplikasi/web KNG. Mayoritas warga Surabaya telah memakai aplikasi/web KNG karena mereka yakin pelayanannya lebih efektif, efisien, dan dapat diakses setiap saat (Amalia Zulmanda, 2018). Peneliti berpendapat bahwa petugas layanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ujung masih kurang. Hal ini menyebabkan antrian panjang serta petugas layanan yang sering kewalahan pada saat melayani warga mengingat Kelurahan Ujung merupakan

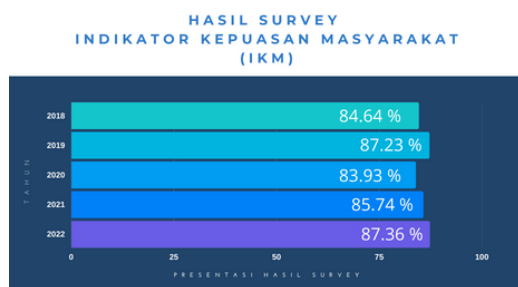
penduduk terpadat nomor dua sekecamatan.

3. Kemitraan Publik-Swasta

Kemitraan publik-swasta juga didefinisikan sebagai kemitraan antara organisasi sektor publik dan swasta yang investasi oleh sektor swasta (Rian Andhika et al., 2018). Secara khusus, ini memungkinkan lembaga publik untuk mengimplementasikan inovasi dalam jangka panjang. Dalam pelaksanaan KNG, memiliki kemitraan dengan organisasi publik yaitu seluruh kantor kecamatan dan kantor kelurahan di Surabaya. Layanan inovatif administrasi kependudukan digital ini menggunakan server virtual Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya.

4. Keterampilan Sektor Swasta

Kemampuan organisasi yang terlibat mempengaruhi keberhasilan inovasi e-government. Kemampuan terkait adalah kemampuan untuk mengarahkan semua kegiatan organisasi swasta yang berkolaborasi dengan pencipta atau pelaksana inovasi e-government ini (Kalvet & Tarmo, 2012). Seperti keterampilan terkait pengetahuan organisasi dan sikap terkait inovasi e-government yang dibutuhkan oleh pencipta atau pelaksana inovasi. Inovasi ini bukan untuk tujuan ekonomi dan merupakan organisasi swasta yang mendukung produksi inovasi KNG ini. Kemampuan coding yang dimiliki seorang programmer digunakan untuk membantu pembuatan aplikasi dan website KNG dikarenakan pegawai Disdukcapil Kota Surabaya kurang memiliki kemampuan coding.



Gambar 2. Indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Surabaya

Sumber : Disdukcapil Surabaya, 2023

Dari hasil survey diatas, sebelum adanya pandemi Covid-19 hasil kepuasan masyarakat cukup tinggi untuk Disdukcapil kemudian sempat menurun dimasa pandemi Covid-19 setelah Disdukcapil Surabaya membuat inovasi KNG indikator kepuasan masyarakat sudah mulai meningkat lagi walaupun secara perlahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa inovasi penerapan layanan administrasi kependudukan pada platform digital berupa website dan aplikasi telah berjalan dengan baik dan mendapatkan *feedback* yang baik dari masyarakat, dimana Masyarakat dapat mengajukan permohonan untuk dokumen kependudukan di kecamatan, kelurahan, maupun di rumah masing-masing mempermudah dan mempersingkat waktu, sehingga pelayanan lebih efisien dan efektif. Terbukti dengan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi tercapainya e-government seperti sumber daya manusia dan kapasitas sektor publik, pendanaan yang cukup, kuantitas dan kualitas layanan yang diberikan, dan hubungan dengan kemitraan berjalan dengan baik (Nur Islamiyati & Widowati, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Zulmanda, C. (2018). *Kualitas Pelayanan E-Lampid (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Dan Kematian)*.
[Http://Dispendukcapil.Surabaya.Go.Id](http://Dispendukcapil.Surabaya.Go.Id)
- Aswar Annas. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan Dan Evaluasi Kebijakan (Andi Gunawan Ratu Chakti, Ed.)*.
- Dr. Hamdan Firmansyah, Mmp. M., Wesley Liano Hutasoit, S. Sos. , M. S., & Aditya Wardhana, Se. , M. Si. , Mm. , Dkk. (2022). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru (S. Sos. , M. Si. Agus Hendrayady, Ed.)*. Media Sains Indonesia.
- Kalvet, & Tarmo. (2012). Innovation: A Factor Explaining E-Government Success In Estonia. *Electronic Government*, 9(2), 142–157.
<https://doi.org/10.1504/Eg.2012.046266>
- Kurniawati, Nia Kania, & Danang Eka. (2018). The Case Study On The Innovation Of Public Services On Bringing Free Birth Certificate In Tangerang Regency. *Proceedings Of The International Conference On Social Sciences (Icss)*.
- Nur Islamiyati, D., & Widowati, N. (2021). *Analisis Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Pemohon Masuk Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-Government Strategy Of Surabaya City Government Through E-Rt / Rw To Improve The Quality Of Public Service. *Journal Of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Putri Berliaana, & Octavera. (2021). *“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram.”*
- Rian Andhika, L., Nurasa, H., Karlina, N., &

- Candradewini, C. (2018). Governance Innovation In Civil Registration Record In Indonesian Local Government. In *Pakistan Administrative Review* (Vol. 2, Issue 2).
- Styareni, & Eva Hany Fanida. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Sub,Ission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika, Vol 9 No 1 (2021)*.
- Sufianti, Ely, & Edah Jubaedah Et Al. (2021). Building Sustainability Of Public Service Innovation In Bnadung City, West Java, Indonesia. *Atlantis Press*.
- Testiana, Azhalola, Kristina Setyowati, & Rina Herlina Haryati. (2019). Innovation Of Civil Administration Services The Regional For Population And Civil Registry Office Of Surakarta City (Tge Study Of Processes “Besuk Kiamat” Program. *International Journal Of Progressive Sciences And Technologies, 12.1*.
- Sutrisno Edy. Organisasi. (2019). (N.P.): Prenada Media.