

**KARAKTERISTIK INOVASI KLAMPID *NEW GENERATION* DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN NGAGEL
REJO KOTA SURABAYA**

Putri Sutanti, Prof. Dr. Dra Kismartini, M.Si

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The inhibiting and supporting factors in the implementation of an innovation can be categorized into three main aspects: organizational factors, cultural factors, and human factors. From an organizational perspective, a clear organizational direction plays a crucial role in ensuring the smooth execution of innovation, supported by employees who are proficient in operating the Klampid New Generation application. Additionally, the ability of leadership to delegate authority and an understanding of work coordination mechanisms, both internally and with other governmental organizations, contribute to the effectiveness of innovation implementation. Furthermore, cultural factors also play a significant role, where the head of the department holds a key position in developing teamwork and partnerships. Maintaining the quality and quantity of employees is a priority, along with the implementation of clear service procedures and optimal service intensity. Lastly, human factors are equally important, as understanding the quality and quantity of human resources is essential. Recognizing the elements that support employees in implementing innovation, as well as providing them with exploratory space, serves as a strategic approach to enhancing work effectiveness and ensuring the sustainability of innovation.

Keywords: Civil Administration, Klampid New Generation, Public Service Innovation

ABSTRAK

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan perubahan dalam proses, konsep, penerapan, dan kapabilitas yang berperan dalam meningkatkan efektivitas organisasi sektor publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya mengembangkan inovasi Klampid *New Generation* (KNG) sebagai sistem layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring. Penelitian ini berfokus pada karakteristik inovasi KNG serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori karakteristik inovasi dari Everett M. Rogers, yang mencakup keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Serta mendeskripsikan hal-hal yang menjadi pendukung dan penghambat menurut Fontana yang meliputi faktor organisasi, faktor budaya, faktor manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi KNG memberikan manfaat dalam bentuk kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat. Dari segi kesesuaian, sistem ini selaras dengan kebutuhan masyarakat serta norma yang berlaku. Kemudahan observasi terlihat dari mekanisme penggunaan yang sederhana dan efisiensi waktu serta biaya. Namun, kendala yang dihadapi meliputi permasalahan teknis pada *server* dan tingkat partisipasi masyarakat yang masih rendah. Keberhasilan inovasi didorong oleh faktor organisasi yang mampu menyediakan sarana dan prasarana memadai dan faktor budaya yang mampu membuat lingkungan bersinergitas mengadopsi inovasi KNG. Faktor manusia menjadi penghambat karena SDM yang kurang dan juga pengaruh sistem jaringan yang *error* atau *down*

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Klampid *New Generation*, Inovasi Pelayanan Publik

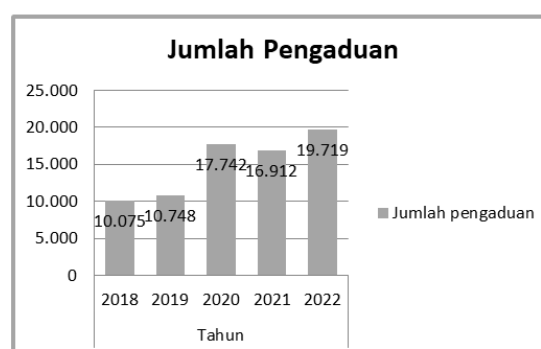
PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, hingga kini, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan tenaga kerja, prosedur yang rumit, serta kurangnya efisiensi dalam proses perizinan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan inovasi dalam tata kelola pelayanan publik, salah satunya melalui penerapan layanan berbasis E-Government. Langkah ini diharapkan dapat membangun sistem pemerintahan yang lebih terstruktur dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

Tingginya desakan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang ada belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, yang menyebabkan tingkat kepuasan terhadap layanan pemerintah masih rendah. Jika tidak segera diatasi, hal ini dapat menggerus kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang berpotensi mempengaruhi stabilitas sosial dan politik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan proses administrasi, serta pemanfaatan teknologi informasi

untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat, sehingga mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih optimal.

Grafik Dugaan Maladministrasi Tahun 2018-2022



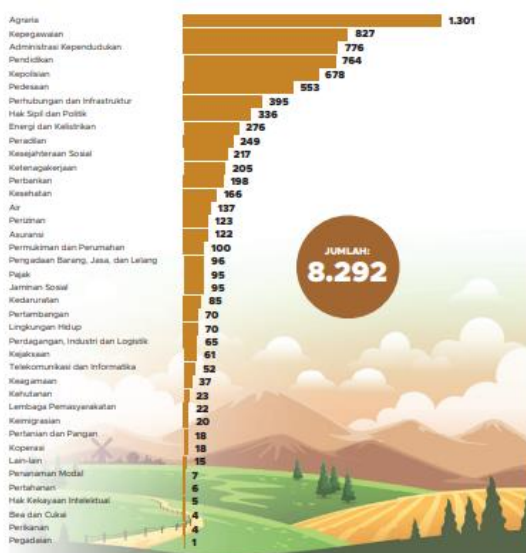
Sumber: Dokumen Ombudsman Tahun 2018-2022

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mendorong perubahan administrasi di Indonesia. Dugaan maladministrasi yang terjadi menunjukkan lemahnya kinerja birokrasi sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Pada tahun 2022, dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penundaan berlarut dengan 1.456 laporan, diikuti dengan 1.242 laporan terkait tidak adanya pelayanan, 780 laporan mengenai penyimpangan prosedur, serta 4.133

laporan lainnya yang dikategorikan sebagai kasus lain-lain.

Masyarakat menyampaikan berbagai keluhan terkait layanan publik kepada Ombudsman RI, mencakup beragam bidang urusan. Dari sekian banyak aduan yang diterima, terdapat tiga kategori utama yang paling sering dilaporkan, yaitu masalah Agraria, Kepegawaian, serta Administrasi Kependudukan. Berdasarkan data yang tercantum Berdasarkan Dokumen Ombudsman Tahun 2022, Administrasi Kependudukan menduduki peringkat ketiga dalam jumlah pengaduan, dengan total 776 laporan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih menghadapi permasalahan yang cukup signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Grafik Subtansi Laporan



Sumber: Dokumen Ombudsman, 2022

Merujuk pada grafik tersebut, layanan administrasi kependudukan menempati peringkat ketiga dalam jumlah

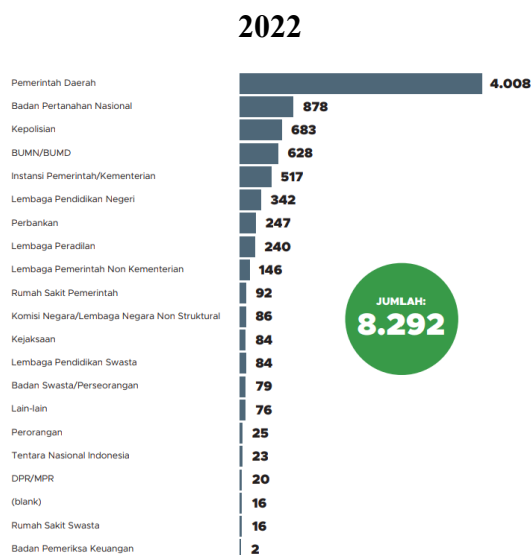
pengaduan yang masih tergolong tinggi. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Indonesia telah menerbitkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Kebijakan Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan terdiri dari serangkaian proses yang mencakup pengelolaan serta penerbitan data kependudukan. Proses ini meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data administrasi kependudukan, serta pemanfaatannya dalam layanan publik dan berbagai sektor pembangunan lainnya. Administrasi kependudukan memiliki peran krusial dalam mendukung pemerintah dalam perencanaan pembangunan, perumusan kebijakan, pemenuhan kebutuhan di berbagai sektor, pemantauan perkembangan kependudukan, verifikasi identitas warga, penerbitan dokumen kependudukan, proyeksi pembangunan, serta penyelenggaraan pemilu dan pilkada.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai administrasi

kependudukan, terdapat ketentuan yang mewajibkan masyarakat untuk melaporkan berbagai peristiwa kependudukan, seperti kelahiran, pernikahan, perceraian, perpindahan, dan kematian. Pelaporan ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat mengenai jumlah penduduk secara keseluruhan serta tingkat pertumbuhannya. Keteraturan administrasi dan ketersediaan data yang akurat, didukung oleh sistem pelayanan yang sederhana, menjadi kebutuhan utama saat ini. Pemanfaatan teknologi berperan penting dalam mendukung administrasi kependudukan, baik dalam proses perekaman, komunikasi data, penyimpanan, maupun pemanfaatan data setiap penduduk.

Grafik 1. 1 Instansi Terlapor Tahun



Sumber: Dokumen Ombudsman, 2022

Berdasarkan Grafik tersebut, mayoritas pengaduan masyarakat ditujukan kepada pemerintah daerah, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Rendahnya mutu layanan menjadi faktor utama yang menyebabkan masyarakat merasa kurang terlayani dengan baik. Kondisi ini mencerminkan perlunya reformasi dalam sistem pelayanan publik agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah harus meningkatkan profesionalisme serta memperkuat komitmen dalam memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat dicapai melalui perbaikan kualitas layanan publik dengan menerapkan manajemen publik yang baik (Nurhayati & Kismartini, 2020). Hal ini diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta menciptakan pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 9 Tahun 2015 mendorong setiap lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan inovasi dalam pelayanan. Inovasi ini bertujuan menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian Duhita (2018) mengungkapkan bahwa layanan administrasi kependudukan di Surabaya masih belum sepenuhnya memenuhi

harapan masyarakat. Banyak warga mengeluhkan lambatnya proses pengurusan dokumen yang sering kali tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyederhanaan prosedur birokrasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai bentuk inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghadirkan e-Klampid, layanan daring berbasis situs web yang awalnya hanya menyediakan empat layanan administrasi kependudukan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP elektronik, KIA, dan Akta Kelahiran. Pada 2019, layanan ini dikembangkan menjadi E-Klampid (Elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) dengan tambahan fitur pengurusan akta perkawinan dan perceraian. Namun, dalam praktiknya, layanan ini masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan server dan kurangnya panduan bagi pengguna, yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah meluncurkan Klampid New Generation (KNG), aplikasi mobile yang lebih

responsif dan memudahkan akses layanan kependudukan.

Aplikasi Klampid New Generation resmi diluncurkan pada 1 Juli 2022 dengan fitur tambahan yang lebih canggih. Salah satu fitur unggulannya adalah chatbot interaktif bernama Cak Takon, yang membantu pengguna dalam pengisian berkas serta memberikan panduan saat dibutuhkan. Selain itu, layanan dokumen kependudukan semakin terintegrasi dalam satu sistem, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara daring. Dengan berbagai pembaruan ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih efisien dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Gambar Menu Website Klampid New Generation



Sumber : Kelurahan Ngagel Rejo, 2024

Klampid *New Generation* (KNG) merupakan inovasi dari Dispendukcapil Kota Surabaya yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang ke kantor kelurahan atau

kecamatan. Layanan ini dapat diakses melalui portal resmi atau *QR Code* yang tersedia. Dengan adanya KNG, proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kependudukan di Kota Surabaya.

Namun, penerapan KNG masih menghadapi berbagai kendala. Aplikasi ini mendapat rating rendah di Play Store, yakni 2,0 dengan 354 ulasan per Juni 2023, yang mencerminkan ketidakpuasan pengguna. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kendala utama meliputi keterbatasan fasilitas pendukung di kelurahan, gangguan teknis seperti server error, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi ini. Akibatnya, masih banyak warga yang lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Dalam konteks teori difusi inovasi Rogers, keberhasilan adopsi KNG seharusnya ditentukan oleh keunggulan relatif dibandingkan sistem sebelumnya. Namun, survei menunjukkan bahwa 63% pengguna mengalami kendala saat mengajukan dokumen kependudukan secara online, sementara 57% merasa layanan ini belum lebih baik dari sistem sebelumnya. Masalah teknis seperti keterbatasan jam operasional dan fitur chatbot yang kurang responsif semakin memperlambat efektivitas layanan. Oleh

karena itu, peningkatan infrastruktur dan optimalisasi fitur aplikasi sangat diperlukan untuk memastikan manfaat yang lebih nyata bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah aplikasi *Klampid New Generation* benar-benar memberikan keuntungan relatif yang signifikan dibandingkan sistem sebelumnya, serta mengevaluasi hambatan yang menghalangi masyarakat dalam merasakan manfaat dari inovasi ini. Dengan begitu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang konkret guna meningkatkan efektivitas implementasi KNG dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya.

Berdasarkan observasi awal di Kelurahan Ngagel Rejo, beberapa kendala dalam penerapan *Klampid New Generation* masih ditemukan. Data dari laporan internal kelurahan menunjukkan bahwa sekitar 40% pengajuan dokumen kependudukan melalui KNG mengalami kendala teknis, seperti verifikasi yang tertunda atau sistem yang *error* (Kelurahan Ngagel Rejo, 2024). Selain itu, wawancara awal dengan staf kelurahan mengungkapkan bahwa lebih dari 50% masyarakat masih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan, meskipun layanan digital telah tersedia (Wawancara dengan Staf Kelurahan, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi

dan efektivitas KNG di Kelurahan Ngagel Rejo masih perlu diteliti lebih lanjut guna memahami sejauh mana inovasi ini memberikan dampak terhadap pelayanan kependudukan.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Karakteristik Inovasi Klampid *New Generation* Dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan Di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya” untuk memahami bagaimana inovasi pelayanan publik ini diimplementasikan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik melalui aplikasi Klampid *New Generation* di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya. Lokus penelitian ini berada di Kelurahan Ngagel Rejo. Fokus penelitian ini adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan di kelurahan tersebut. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari Kepala Seksi

Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Verifikator Klampid *New Generation*, serta tiga staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang memiliki keterkaitan langsung dengan implementasi aplikasi ini. Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder.

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung, sementara data sekunder berasal dari dokumen, artikel, serta literatur terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam. Analisis dan interpretasi data dilakukan dalam tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi. Kualitas data dalam penelitian ini dijamin melalui triangulasi sumber untuk memastikan validitas dan keakuratan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk menganalisis karakteristik inovasi Klampid *New Generation* dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan narasumber dilakukan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan penelitian agar

memperoleh data yang akurat dan mendalam. Proses wawancara dilaksanakan dengan pedoman yang telah disusun agar pertanyaan tetap sesuai dengan fokus penelitian. Sementara itu, dalam observasi, peneliti terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi menggunakan inovasi Klampid *New Generation* untuk memahami efektivitas serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

A. Karakteristik Inovasi Klampid *New Generation* (KNG) dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo

a.) Keuntungan Relatif atau Relative Advantage dari Inovasi Klampid *New Generation*

Inovasi Klampid *New Generation* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya menghadirkan berbagai keuntungan relatif dibandingkan sistem manual sebelumnya. Pertama, inovasi ini memberikan kenyamanan bagi masyarakat dengan memungkinkan pengurusan dokumen secara digital tanpa harus datang ke kantor kelurahan, sehingga lebih efisien dan mengurangi antrean. Kedua, dari aspek kepuasan, masyarakat merasakan peningkatan kualitas layanan karena proses yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses melalui aplikasi. Notifikasi status permohonan juga meningkatkan

kepercayaan terhadap sistem. Meskipun masih ada kendala teknis, sebagian besar pengguna merasa puas dengan inovasi ini.

Selain itu, dari sisi pemerintah, inovasi ini meningkatkan nilai prestise, memperkuat citra sebagai institusi yang modern dan efisien dalam pelayanan publik. Implementasi Klampid *New Generation* diakui oleh berbagai pihak dan menjadi contoh bagi daerah lain, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola administrasi berbasis digital.

Fenomena yang diamati di lapangan serta wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa inovasi Klampid *New Generation* memberikan keuntungan relatif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini tidak hanya menguntungkan masyarakat dalam hal kemudahan akses, tetapi juga membantu perangkat daerah dalam meningkatkan koordinasi dan transparansi layanan. *New Generation* memberikan efisiensi dalam pengelolaan data, mengurangi risiko kesalahan administrasi, serta meningkatkan citra dan prestise sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis digital. Keberhasilan inovasi ini juga menarik perhatian dari berbagai pihak, memperkuat posisi pemerintah daerah sebagai pelopor dalam modernisasi layanan publik. Meskipun

masih ada tantangan dalam penerapannya, secara keseluruhan, inovasi ini telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Kota Surabaya.

b.) Kesesuaian atau *Compability* dari Klampid *New Generation*

Klampid *New Generation* (KNG) merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat. Inovasi ini dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal aksesibilitas, fleksibilitas, dan efektivitas layanan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan seperti kendala teknis serta tingkat literasi digital yang beragam, sehingga diperlukan peningkatan kualitas sistem dan sosialisasi yang lebih luas. Selain itu, dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, KNG membawa perbaikan signifikan dalam efisiensi layanan, pengurangan antrean, serta keamanan data. Namun, transisi dari sistem lama ke digital masih memerlukan adaptasi, terutama dalam validasi dokumen secara online dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Dari segi kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku, KNG mendukung prinsip transparansi dan keadilan dalam pelayanan publik dengan memberikan

akses yang setara bagi seluruh masyarakat serta memungkinkan pemantauan status pengajuan secara real-time. Meski demikian, sebagian masyarakat, terutama generasi yang lebih tua, masih merasa lebih nyaman dengan pelayanan tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan berbasis edukasi dan pendampingan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan inovasi ini secara optimal. Secara keseluruhan, Klampid *New Generation* telah menunjukkan kesesuaian yang cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, namun tetap memerlukan penyempurnaan dan sosialisasi yang lebih intensif agar manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh.

c.) Kerumitan atau *Complexity* dari Inovasi Klampid *New Generation*

Inovasi Klampid *New Generation* (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya menawarkan berbagai kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga menghadirkan tantangan dalam penerapannya. Salah satu faktor utama dalam mengukur tingkat kompleksitas inovasi ini adalah kemudahan pemahaman masyarakat terhadap proses pendaftaran.

Langkah-langkah Cek Takon



Sumber : Website Klampid New Generation, 2025

Proses pengajuan cetak ulang e-KTP melalui layanan Cak Takon. Pemohon menjawab beberapa pertanyaan terkait kepemilikan e-KTP sebelumnya, kondisi foto, dan memastikan bahwa pengajuan dilakukan secara langsung oleh yang bersangkutan. Status permohonan saat ini sedang diproses.

Meskipun KNG dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan dilengkapi dengan panduan seperti video tutorial dan infografis, masih ada masyarakat—terutama kelompok lanjut usia—yang kesulitan dalam memahami alur pendaftaran dan pengunggahan dokumen. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah menyediakan layanan bantuan melalui *WhatsApp* dan *call center* serta melakukan sosialisasi rutin di balai RW.

Pelayanan Administrasi Kependudukan



Sumber : Penulis, 2024

Kondisi pelayanan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya, warga datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan karena kendala teknis, kurangnya pemahaman, atau kebiasaan lama. Namun, di sisi lain, tantangan teknis dan keterbatasan akses teknologi menjadi kendala utama dalam penggunaan KNG. Beberapa masyarakat mengeluhkan gangguan sistem, gagal unggah dokumen, serta kesulitan dalam verifikasi data, yang menyebabkan mereka harus mengulang proses pendaftaran. Selain itu, kesenjangan literasi digital membuat sebagian masyarakat, terutama kelompok ekonomi rendah dan warga yang tidak memiliki akses internet stabil, lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus dokumen.

Dalam proses penyesuaian masyarakat terhadap inovasi ini, ditemukan bahwa generasi muda lebih cepat beradaptasi, sementara masyarakat yang terbiasa dengan sistem manual masih

membutuhkan pendampingan. Kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) terus berupaya melakukan edukasi dan pendampingan agar masyarakat dapat memanfaatkan sistem digital ini secara mandiri. Meskipun inovasi ini telah memberikan manfaat yang signifikan, sosialisasi yang lebih luas, peningkatan stabilitas sistem, dan pendekatan inklusif terhadap masyarakat kurang melek teknologi tetap diperlukan agar *Klampid New Generation* dapat berjalan optimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

d.) Kemungkinan dicoba atau *Triability* dari Inovasi *Klampid New Generation*

Kemungkinan dicoba atau *triability* dalam inovasi *Klampid New Generation* mengacu pada perlunya uji publik sebelum diterapkan secara luas agar lebih mudah diterima oleh masyarakat. Proses uji coba dilakukan untuk memastikan sistem dapat berjalan dengan baik serta memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tahapan ini melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah kelurahan, verifikator, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Simulasi penggunaan sistem dilakukan oleh petugas kelurahan dan verifikator guna memahami mekanisme kerja aplikasi sebelum diterapkan. Selain itu,

masyarakat juga dilibatkan sebagai pengguna awal, terutama mereka yang membutuhkan layanan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan perubahan data kependudukan.

Hasil uji coba menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan manfaat besar dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih ditemukan kendala seperti kesulitan masyarakat dalam mengunggah dokumen akibat keterbatasan literasi digital, gangguan teknis dalam sistem, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian teknis serta pendampingan bagi masyarakat agar efektivitas sistem dapat lebih ditingkatkan. Pemerintah juga perlu mengoptimalkan sosialisasi dan edukasi melalui berbagai kanal komunikasi, baik digital maupun luring, guna memastikan seluruh masyarakat dapat memahami dan menggunakan *Klampid New Generation* secara maksimal.

Sosialisasi Melalui Instagram



*Sumber : Instragram Kelurahan
Ngagel Rejo, 2025*

Dengan strategi yang lebih inklusif, seperti pendampingan lebih intensif, penyediaan materi sosialisasi cetak, serta peningkatan koordinasi dengan perangkat RW dan RT, diharapkan inovasi ini dapat semakin diterima oleh masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

e.) Kemudahan dalam Mengamati Manfaat dari Inovasi Klampid New Generation

Keberhasilan suatu inovasi sangat bergantung pada manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat serta kemudahan dalam penggunaannya. Salah satu faktor penting adalah kemudahan untuk diamati (*observability*), yaitu sejauh mana hasil dari inovasi dapat terlihat dan diperhatikan oleh orang lain. Dalam konteks *Klampid New Generation* (KNG), inovasi ini memberikan kemudahan signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital, tanpa harus datang ke kantor kelurahan.

Masyarakat dan petugas kelurahan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya, merasakan manfaat nyata dari inovasi ini. Verifikator KNG menyatakan bahwa sistem ini

mempercepat proses verifikasi dokumen dengan pencatatan otomatis, sehingga meminimalisir kesalahan administrasi dan mempercepat pelayanan. Sementara itu, staf pemerintahan dan pelayanan publik menyoroti kemudahan akses bagi masyarakat, di mana mereka bisa mengurus dokumen kependudukan melalui smartphone tanpa harus mengantre di kelurahan.

Selain manfaatnya, inovasi ini juga memiliki tantangan, terutama dalam hal adaptasi masyarakat terhadap sistem digital. Beberapa warga, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi, masih mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen dan memahami proses pengajuan secara online. Akibatnya, banyak yang tetap memilih datang ke kelurahan untuk meminta bantuan.

Untuk meningkatkan efektivitas inovasi ini, pemerintah perlu melakukan sosialisasi lebih luas serta memberikan pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Langkah-langkah seperti penyediaan pusat bantuan di kelurahan, materi sosialisasi yang lebih mudah dipahami, dan pelatihan bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi dapat membantu meningkatkan pemanfaatan *Klampid New Generation* secara lebih optimal. Dengan strategi yang tepat, inovasi ini diharapkan dapat semakin diterima oleh

masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Klampid *New Generation* dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo

a.) Faktor Organisasi

Kelurahan Ngagel Rejo memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi Klampid *New Generation* (KNG) melalui penyediaan pelatihan bagi staf serta bimbingan bagi masyarakat. Meskipun dukungan organisasi cukup kuat, penerapan inovasi ini masih menghadapi tantangan, seperti belum adanya SOP yang baku serta regulasi yang mewajibkan penggunaan aplikasi secara penuh. Akibatnya, pemahaman dan penerapan aplikasi masih bervariasi, dan sebagian masyarakat masih memilih metode konvensional. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang lebih jelas dan langkah strategis untuk mempercepat digitalisasi layanan administrasi kependudukan.

b.) Faktor Budaya

Budaya kerja yang mendukung digitalisasi telah membantu implementasi KNG di Kelurahan Ngagel Rejo, didukung dengan infrastruktur yang memadai serta sosialisasi rutin dari pemerintah kota. Namun, tantangan masih

muncul dari kebiasaan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi, yang masih lebih nyaman dengan metode pelayanan konvensional. Untuk meningkatkan adopsi KNG, diperlukan upaya dalam mengubah pola pikir masyarakat serta peningkatan literasi digital agar mereka lebih siap menerima perubahan sistem layanan kependudukan.

c.) Faktor Manusia

Menjadi aspek krusial dalam implementasi KNG. Staf kelurahan telah mendapatkan pelatihan dalam penggunaan aplikasi, namun masih terdapat kendala pada tingkat pemahaman masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital dan akses terhadap perangkat teknologi. Meskipun staf siap memberikan pendampingan, masih banyak warga yang lebih memilih datang langsung ke kelurahan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan digital masyarakat menjadi faktor penting dalam optimalisasi pemanfaatan KNG.

KESIMPULAN

Klampid *New Generation* meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kependudukan dengan mempermudah akses layanan bagi masyarakat serta meningkatkan koordinasi dan transparansi bagi perangkat daerah. Inovasi ini mengurangi kesalahan

administrasi dan memperkuat citra pemerintah dalam pelayanan digital.

Sistem ini menyediakan pencatatan data yang lebih aman dan mudah diakses, meskipun tantangan seperti literasi digital dan kendala teknis masih ada. Pemerintah telah menyediakan layanan bantuan melalui *WhatsApp*, *call center*, dan pendampingan di kantor kelurahan untuk mengatasi hambatan ini. Penggunaan aplikasi terus meningkat, tetapi edukasi dan aksesibilitas tetap perlu diperkuat.

Uji coba Klampid *New Generation* membantu pemerintah mengidentifikasi kelebihan dan kendala. Sosialisasi melalui media sosial, RT/RW, serta materi cetak telah dilakukan, namun pelatihan dan pendampingan lebih lanjut masih diperlukan agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan sistem ini.

Kelurahan Ngagel Rejo mendukung implementasi Klampid *New Generation* melalui pelatihan staf dan bimbingan masyarakat, tetapi belum adanya kebijakan wajib penggunaan aplikasi menjadi kendala. Regulasi yang lebih jelas diperlukan untuk mempercepat digitalisasi layanan kependudukan. Selain itu, masyarakat yang terbiasa dengan layanan konvensional masih menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan sistem digital.

Kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan inovasi ini. Staf kelurahan telah mendapatkan pelatihan, namun banyak warga masih memilih layanan langsung karena keterbatasan literasi digital dan akses teknologi. Peningkatan keterampilan digital masyarakat menjadi langkah krusial agar sistem ini lebih optimal.

Secara keseluruhan, Klampid *New Generation* membawa perubahan positif dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo, khususnya dalam efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Meskipun tantangan masih ada, upaya sosialisasi, pendampingan, serta peningkatan infrastruktur akan mempercepat penerapan inovasi ini dan mendukung modernisasi layanan publik di Kota Surabaya.

Saran

Berikut adalah saran untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dari inovasi Klampid *New Generation* (KNG) agar semakin efektif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Meskipun KNG telah membawa perubahan positif dalam digitalisasi layanan, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya fitur bantuan langsung, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, beberapa langkah berikut dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan penerimaan inovasi ini:

- a. Menambahkan fitur narahubung kendala atau *live chat* dalam aplikasi dan *website* KNG agar warga dapat langsung bertanya mengenai permasalahan yang mereka hadapi tanpa harus datang ke kantor kelurahan. *Live chat* ini sebaiknya terhubung dengan pusat admin

- Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan solusi yang cepat dan akurat.
- b. Menyediakan menu file contoh format surat, seperti SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) dan dokumen lainnya yang sering dibutuhkan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengunduh dan menyesuaikan dokumen sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Membuat konten tutorial dalam bentuk video dan mengunggahnya ke media sosial serta *website* resmi Dispendukcapil. Tutorial ini akan membantu masyarakat memahami proses penggunaan aplikasi KNG secara mandiri.
 - d. Mengadakan sosialisasi rutin, misalnya dengan demonstrasi langsung di Balai RW pada rapat mingguan oleh pegawai kelurahan. Sosialisasi ini akan membantu masyarakat lebih memahami cara penggunaan KNG dan meningkatkan literasi digital mereka.
 - e. Memperbaiki dan meningkatkan stabilitas server agar tidak sering mengalami gangguan atau downtime, terutama dalam mendukung aplikasi nasional seperti Aplikasi KNG yang berperan dalam pengarsipan dokumen kependudukan.
 - f. Melakukan pengawasan dan pelatihan berkala kepada organisasi perangkat

daerah agar mereka terbiasa menggunakan Aplikasi Klampid *New Generation* sehingga proses administrasi kependudukan menjadi lebih lancar dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, M. C., & Larasati, E. (2019). Analisis inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(3), 442-456.
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 309-322.
- Barsei, A. N. (2022). Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Inovasi Sektor Publik di Kota Padang Panjang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 10(02), 42-58.
- Chen, T., Ran, L., & Gao, X. (2019, June). AI innovation for advancing public service: The case of China's first Administrative Approval Bureau. In *Proceedings of the 20th Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 100-108).
- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>

- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163-174.
- Dewi, I. A. R. K. (2020). Inovasi Pelayanan Publik 'Sapaku Malam' di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 104-120.
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi produk e-Lampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya (Skripsi, Universitas Airlangga). Universitas Airlangga Repository.
- Eldo, D. H. A. P. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan 'Kumis Mbah Tejo' di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156-167.
- Engkus, Ainyana Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39-46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Fresly J. Manangkoda, Michael Mantiri, & Neni Kumayas. (2020). Inovasi Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Sistem Kependudukan. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dpm Ptsp Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 4(1), 1-10. <http://spbe.go.id/moneval>
- Irawan, B., & Saputro, A. (2021). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Melalui Web Domain Di Kota Surakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(2), 59-67. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v6i2.4386>
- J. Suprihanto. (2018). *Manajemen*. UGM PRESS.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245-260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu Edisi Ketiga (Ketiga)*. Penerbit Gava Media.
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 199-214.
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 9(1), 9-15.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nurhayati, Rini, & Kismartini, Kismartini. (2020). *Kualitas Pelayanan Kartu Tani di Kecamatan Gunungwungkal, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah*. Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Science.

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015
tentang Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018
tentang Sistem Pemerintahan
Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 38
Tahun 2024 tentang
penyempurnaan sistem layanan
administrasi kependudukan
berbasis digital di Kota Surabaya.

Pratama, A. B., Ivana, I., & Austin, T.
(2022). Inovasi Pelayanan
Pencatatan Pernikahan Melalui E-
Kartu Nikah Di Kantor Urusan
Agama Kecamatan Ilir Timur II
Kota Palembang. *Jurnal Dinamika*,
2(1), 32-39.

Rogers, Everett M. (1983). *Diffusion of
Innovations*, Third Edition. New
York: The Free Press a Division of
Macmillan Publishing Co., Inc.

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L.
(2022). Inovasi pelayanan publik
berbasis e-government dalam
aplikasi sampurasun Purwakarta.
Kinerja, 18(4), 590–598.
[https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.
10363](https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363)

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
Bandung: Alfabeta, CV.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013
tentang perubahan Atas Undang-
Undang Nomor 23 Tahun 2006
tentang administrasi kependudukan.