

**INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN
JAJARTUNGAL KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA
(Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)**

Samuel Jeffirio S P¹, Titik Djumiarti²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (027)
7465407 Faksimile (024)7465402

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

This study aims to analyze the implementation of the Klampid New Generation (KNG) innovation as a digital-based population administration service system by the Surabaya City Population and Civil Registration Service, with a case study in Jajartunggal Village, Wiyung District. Using a qualitative descriptive method, this study identifies how Klampid New Generation (KNG) provides significant relative advantages in time and cost efficiency and increased transparency of the population administration process, supported by visionary leadership, a culture of collaborative innovation through the "Semut Ireng" program, and strengthening employee capacity. However, Klampid New Generation (KNG) still faces major challenges in terms of complexity originating from low digital literacy in the community, technical problems such as file format and size, unstable internet connections, and concerns about data security, which ultimately trigger community dependence on village employees and hinder optimal adoption. It is concluded that Klampid New Generation (KNG) is a relevant innovation that encourages e-government and good governance, but requires continuous development in socialization, inclusive digital literacy training, and infrastructure improvements to achieve the full potential of effective and equitable public services.

Keywords: Klampid New Generation (KNG), Population Administration, Public Service Innovation.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di Indonesia, harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima seringkali belum terpenuhi. Realitas ini tercermin dari data Ombudsman RI tahun 2022 yang menunjukkan tingginya jumlah laporan pengaduan, mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara ekspektasi publik dan kualitas layanan yang diterima. Situasi ini bukan hanya terjadi secara nasional, tetapi juga sangat terasa di berbagai daerah, termasuk di Jawa Timur.

Secara spesifik, Kota Surabaya, sebagai salah satu metropolitan besar, menghadapi tantangan serius dalam pelayanan publik. Pada tahun 2022, Surabaya tercatat sebagai daerah dengan jumlah laporan pengaduan terbanyak ke Ombudsman di Jawa Timur. Angka ini mencerminkan tingginya interaksi masyarakat dengan birokrasi, sekaligus menyoroti adanya masalah mendasar yang memerlukan intervensi segera dari pemerintah kota.

Lebih mendalam, data Inspektorat Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan bahwa sebagian besar laporan tersebut

berpusat pada sektor pelayanan administrasi kependudukan yang dinilai belum efektif. Ini adalah area krusial karena menyangkut hak-hak dasar warga negara, seperti identitas dan status hukum, yang berdampak langsung pada seluruh aspek kehidupan sehari-hari masyarakat. Kendala di sektor ini dapat menghambat akses masyarakat terhadap hak-hak dasar mereka.

Kondisi pelayanan yang belum optimal ini memicu kembali urgensi penerapan prinsip good governance. Masyarakat menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang tidak hanya bersih, transparan, dan akuntabel, tetapi juga efektif dalam merumuskan dan menegakkan kebijakan yang adil, demi terwujudnya keadilan dan kehidupan yang layak bagi seluruh warga negara. Good governance menjadi tolok ukur kualitas birokrasi modern.

Dalam konteks good governance dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, inovasi menjadi pilar utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) secara eksplisit mendorong instansi pemerintah untuk menciptakan terobosan-terobosan baru yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas layanan kepada publik.

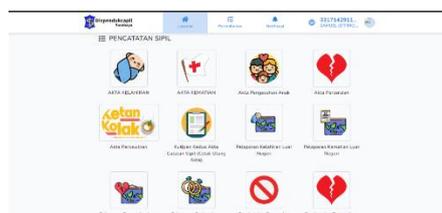
Salah satu strategi inovasi yang paling relevan di era digital adalah implementasi

electronic government (e-government). Strategi ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyederhanakan proses birokrasi, menyediakan akses informasi yang lebih mudah, dan memungkinkan masyarakat berinteraksi dengan layanan pemerintah secara daring. E-government bertujuan menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan otonom kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan di wilayahnya, termasuk pelayanan publik. Dengan landasan ini, Pemerintah Kota Surabaya memiliki keleluasaan untuk merancang dan mengimplementasikan inovasi yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik warganya, seperti yang tercermin dalam berbagai Peraturan Walikota terkait administrasi kependudukan.

Selaras dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah meluncurkan inovasi "Klampid New Generation (KNG)" pada 1 Juli 2022.

Klampid New Generation (KNG) hadir sebagai situs web canggih yang merupakan evolusi dari sistem sebelumnya, dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan. Salah satu keunggulannya adalah chatbot interaktif bernama Cak Takon, yang dirancang menyerupai aplikasi pesan populer, berfungsi sebagai pemandu dan pemberi bantuan dalam proses pengisian berkas dan kebutuhan administrasi kependudukan lainnya secara mudah dan intuitif.



Gambar 1. Tampilan Klampid New Generation (KNG)

Klampid New Generation (KNG) telah mendapatkan berbagai pengakuan dan penghargaan yang menegaskan posisinya sebagai inovasi terbaik (best practice) dari Disdukcapil Surabaya. Di antaranya, Klampid New Generation (KNG) meraih Juara 3 dalam acara INOVBOYO pada Mei 2024 dan penghargaan kategori "Dukcapil Bisa Skala Nasional" pada Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Dukcapil Kementerian Dalam Negeri Februari 2024. Selain itu, Disdukcapil Surabaya juga meraih Predikat Pelayanan Prima (Capaian A) dari Kemenpan RB dan penghargaan Pelayanan Terbaik dari Ombudsman, menunjukkan

kualitas pelayanan Klampid New Generation (KNG) secara keseluruhan.

Pada dasarnya, Klampid New Generation (KNG) merupakan evolusi signifikan dari sistem daring E-Lampid, bertransformasi menjadi platform web yang menjanjikan kecepatan penyampaian informasi, efisiensi operasional, dan transparansi yang lebih baik. Harapan besar ditumpukan pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government ini untuk menjadi terobosan yang mempermudah masyarakat mengurus berbagai dokumen esensial seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran secara online.

Di Kelurahan Jajartunggal, Kecamatan Wiyung, yang memiliki luas wilayah dan jumlah penduduk padat, Klampid New Generation (KNG) telah membawa dampak positif yang signifikan. Sebelumnya, warga harus menghadapi antrean panjang dan proses manual yang memakan waktu. Dengan diterapkannya Klampid New Generation (KNG), terjadi pergeseran drastis dalam efektivitas

pelayanan; warga kini dapat mengajukan permohonan dan melacak status dokumen mereka secara daring, secara substansial mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi keseluruhan layanan.

Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga kemudahan akses dan transparansi pelayanan. Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja selama tersedia koneksi internet, mengurangi batasan geografis dan waktu. Klampid New Generation (KNG) juga mempermudah aparatur kelurahan dalam mengelola data, sementara fitur transparansinya memungkinkan masyarakat memantau progres dokumen, menciptakan rasa percaya dan akuntabilitas.

Meskipun canggih, implementasi Klampid New Generation (KNG) masih dihadapkan pada berbagai kendala signifikan atau beberapa hal yang masih perlu dikembangkan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terkait cara penggunaan Klampid New Generation (KNG). Banyak warga, terutama lansia di Kelurahan Jajartunggal, belum mengenal Klampid New Generation (KNG) atau tidak memahami cara mengoperasikannya, seperti yang diungkapkan oleh warga Siti Korani

dan Tee Ing Hing yang masih memilih datang langsung ke kantor.

Selain minimnya pemahaman pengguna, kendala teknis seperti ukuran dan format file yang tidak sesuai, serta koneksi internet tidak stabil saat unggah dokumen, juga sering dialami masyarakat. Masalah-masalah ini diperparah oleh ketergantungan masyarakat pada pegawai kelurahan dalam mengurus administrasi kependudukan, seperti keluhan dari pegawai Inggrit Yuliana Putri Rahayu yang merasa kewalahan, meskipun KNG dirancang untuk kemandirian warga.

Berdasarkan beberapa hal yang masih perlu dikembangkan tersebut peneliti tertarik mengambil judul penelitian “INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN JAJARTUNGGAL KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah adapun rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana Inovasi Klampid New Generation (KNG) di

Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)?

2. Apa Saja Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Yang Ditemui Dalam Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)?

Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui dan Menganalisis Pelaksanaan Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan).
2. Mengetahui dan Menganalisis Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung yang ditemui dalam Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan).

KERANGKA TEORI Administrasi Publik

Administrasi publik adalah gabungan antara konsep administrasi dan publik. Menurut Gie (1999:40), administrasi merujuk pada serangkaian kegiatan pengaturan tugas-tugas utama yang dilaksanakan oleh sekelompok individu untuk mencapai tujuan tertentu. Senada dengan itu, Nawawi (1999) mendefinisikan administrasi sebagai aktivitas atau rangkaian kegiatan pengendalian kerja sama dalam kelompok yang sudah ditetapkan. Lebih lanjut, Siagian (2002:2) menegaskan bahwa administrasi merupakan sebuah proses komprehensif yang melibatkan setidaknya dua individu atau lebih, dilandasi oleh rasionalitas yang jelas dan terencana, dengan tujuan utama untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara bersama.

Di sisi lain, konsep publik juga memiliki definisi yang beragam. Syafii (2006:18) menyatakan bahwa publik adalah sekelompok individu yang memiliki kesamaan dalam pemikiran, harapan, sikap, dan tindakan yang didasarkan pada nilai serta norma yang mereka yakini. Sementara itu, Young (dalam Syafii, 2012:14) memperluas definisi publik menjadi dua kategori: pertama, keseluruhan individu yang

membentuk suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat secara luas; dan kedua, kumpulan individu yang tidak saling berdekatan secara fisik dan bersifat sementara, namun memiliki minat atau kepentingan yang sama.

Chandler (Indradi, 2006, dan Keban, 2008) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan atau "*public administration*". Ini adalah proses vital yang melibatkan pengorganisasian dan koordinasi baik sumber daya maupun personel di sektor publik. Tujuan utamanya adalah untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola kebijakan publik secara efisien, demi memastikan seluruh roda pemerintahan dapat berjalan secara efektif dalam melayani masyarakat. Dari berbagai pandangan ini, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan keseluruhan upaya terorganisir yang dilakukan oleh entitas publik untuk memenuhi kebutuhan esensial masyarakat sekaligus menyelesaikan berbagai isu dan permasalahan yang berkembang di dalamnya.

Pelayanan Publik

Sinambela (dalam Pasolong, 2013:128) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pemerintah yang menguntungkan dan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat. Hardiansyah (2018:16) menambahkan bahwa ini adalah aktivitas pemberian layanan oleh pemerintah

kepada masyarakat atau organisasi lain yang berkepentingan, sesuai aturan berlaku, demi kepuasan penerima layanan. Kurniawan (dalam Pasolong, 2013:128) juga menyebutnya sebagai pemberian layanan yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan.

Moekijat (dalam Luthfia, 2005:14) lebih lanjut mengartikannya sebagai segala bentuk kegiatan pemberian layanan oleh lembaga pemerintah melalui jasa tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan esensial berupa pemberian layanan. Aktivitas ini dilaksanakan oleh berbagai entitas, baik itu individu, kelompok, maupun organisasi pemerintah, yang semuanya berorientasi pada masyarakat.

E-Government

Menurut World Bank, e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dan pelaku bisnis, serta memfasilitasi kerja sama antar lembaga pemerintah. Bank Dunia juga menekankan bahwa e-government harus bertujuan untuk

memberdayakan masyarakat dengan menyediakan akses informasi yang luas.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa cakupan e-government sangat luas. Ini tidak hanya mencakup seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintah, tetapi juga meluas hingga ke mitra kerjanya (stakeholders).

Inovasi Sektor Publik

Said (2007:21) mendefinisikan inovasi sebagai perubahan terencana yang dimulai dengan pengenalan teknologi baru dan penggunaan peralatan modern dalam suatu organisasi. Senada dengan itu, Susanto (2010:158) menambahkan bahwa inovasi tidak hanya terbatas pada penemuan atau pembaruan, melainkan juga pemanfaatan ide-ide tersebut untuk menciptakan produk, proses, dan layanan yang benar-benar baru.

Inovasi, sebagaimana didefinisikan oleh Rogers (2003: 23), adalah setiap ide, praktik, atau objek yang dipersepsikan sebagai hal baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Rogers (1983) mengidentifikasi beberapa atribut esensial yang harus dimiliki oleh sebuah inovasi agar dapat diterima dan menyebar luas. Atribut-atribut ini berfungsi sebagai indikator kunci keberhasilan dan dampak suatu inovasi. Dengan kata lain, sebuah gagasan atau produk baru hanya dapat dikategorikan sebagai inovasi yang efektif apabila memenuhi kriteria-kriteria ini. Beberapa atribut yang perlu ada dalam sebuah inovasi

yaitu meliputi:

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage): Sebuah inovasi harus jelas-jelas lebih baik dari solusi yang sudah ada, baik dari segi ekonomi, prestise, kenyamanan, atau kepuasan. Semakin besar keunggulannya, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi.
2. Kesesuaian (Compatibility): Inovasi harus selaras dengan nilai, norma, dan kebutuhan masyarakat. Inovasi yang melengkapi sistem yang sudah ada dan tidak menuntut perubahan total memiliki peluang adopsi lebih tinggi.
3. Kerumitan (Complexity): Inovasi sebaiknya mudah dipahami dan dioperasikan. Inovasi yang terlalu rumit akan menjadi penghalang adopsi, meskipun potensinya besar.
4. Kemungkinan Dicoba (Triability): Calon pengguna harus memiliki kesempatan untuk mencoba atau menguji inovasi sebelum berkomitmen penuh. Ini mengurangi risiko dan membangun kepercayaan, mempercepat adopsi.
5. Kemudahan Diamati (Observability): Hasil atau

manfaat inovasi harus mudah terlihat oleh orang lain. Dampak positif yang jelas berfungsi sebagai bukti sosial yang kuat, mendorong minat dan adopsi di dalam komunitas.

Faktor Pendukung Inovasi

Menurut Muluk (2008:49), keberhasilan pengembangan inovasi sangat bergantung pada beberapa faktor kunci. Pertama, kepemimpinan yang mendukung inovasi menjadi fondasi utama, karena tanpa dukungan dari pimpinan, inisiatif inovatif akan sulit berkembang. Kedua, budaya organisasi yang kondusif turut memainkan peran vital, karena lingkungan yang terbuka terhadap perubahan dan eksperimen akan mendorong munculnya inovasi.

- a. Pengembangan Kepemimpinan, berfokus pada peran pemimpin dalam mendorong inovasi. Pemimpin harus memiliki visi yang jelas tentang tujuan dan manfaat inovasi, memberikan arah yang kuat bagi tim. Selain itu, mereka perlu memberdayakan anggota tim agar aktif berpartisipasi dalam setiap tahapan inovasi, dari pengembangan hingga implementasi. Terakhir, komunikasi yang efektif menjadi kunci, memastikan semua pihak terkait, baik internal maupun eksternal, memahami dan mendukung inovasi tersebut.
- b. Pengembangan Budaya Inovasi, berkaitan dengan lingkungan yang

kondusif untuk munculnya ide-ide baru. Ini berarti menciptakan budaya inovasi di seluruh organisasi, di mana eksplorasi dan eksperimen dihargai. Aspek krusial lainnya adalah kolaborasi dan pertukaran pengetahuan, di mana pegawai didorong untuk bekerja sama, berbagi ide, pengalaman, dan perspektif untuk menghasilkan solusi yang lebih baik dan inovatif dalam mengatasi berbagai permasalahan.

Faktor Penghambat Inovasi

Dalam mengimplementasikan sebuah inovasi, khususnya di sektor publik, organisasi sering kali dihadapkan pada berbagai rintangan. Hambatan-hambatan ini dapat mempersulit atau bahkan menggagalkan tercapainya tujuan yang diharapkan dari inovasi tersebut, sehingga proses pelaksanaannya tidak berjalan mulus sesuai rencana. Menurut Mulgan and Albury (2003:31-34) dalam Noor (2013:27) ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi, antara lain:

- a. Teknologi Baru. Adopsi teknologi baru seringkali menghadapi tantangan signifikan, terutama terkait kurangnya keterampilan dan

pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengoperasikannya. Teknologi yang canggih memerlukan pemahaman spesifik dari penggunaanya, dan tanpa pelatihan atau pendidikan yang memadai, potensi penuh teknologi tersebut tidak dapat terealisasi. Selain itu, kesenjangan digital menjadi penghambat serius, karena tidak semua individu atau kelompok memiliki akses yang setara terhadap infrastruktur teknologi atau kemampuan untuk memanfaatkannya secara efektif.

- b. Tekanan dan Hambatan Administratif. Pengguna sering kesulitan memenuhi persyaratan administratif karena ketidaktahuan tentang dokumen apa saja yang perlu diunggah, yang dapat memperlambat atau bahkan menghentikan proses yang bergantung pada kelengkapan berkas. Lebih jauh, masalah teknis pada aplikasi dan kurangnya respons administratif yang cepat menjadi hambatan besar. Gangguan pada sistem, kesulitan mendapatkan bantuan yang responsif, serta proses verifikasi yang memakan waktu lama, semuanya berkontribusi pada frustrasi pengguna dan menghambat kelancaran proses administrasi, termasuk dalam mendapatkan dokumen penting secara efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami implementasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal, Kecamatan Wiyung, Surabaya. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan beragam stakeholder (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, Lurah Jajartunggal, staf Kelurahan, dan masyarakat) serta observasi langsung. Data sekunder didapat dari dokumentasi resmi, jurnal, dan peraturan. Analisis data dilakukan dengan model Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Kualitas data dijamin melalui peningkatan ketekunan dan triangulasi sumber, membandingkan informasi dari berbagai narasumber, observasi, dan dokumen untuk validasi temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN JAJARTUNGAL

Keuntungan Relatif (*Relative*

***Advantages*)**

Keunggulan relatif merupakan salah satu dimensi penting dalam mengukur keberhasilan sebuah inovasi, yang menurut Rogers (2003), dapat dinilai dari perbedaan positif antara kondisi sebelum dan sesudah adopsi inovasi.

Klampid New Generation (KNG) hadir sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dengan berbagai pihak, Klampid New Generation (KNG) berhasil menghadirkan solusi yang relevan terhadap permasalahan lama dalam pelayanan administrasi, seperti antrian panjang, perjalanan jauh ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dan biaya tidak resmi yang kadang muncul.

Secara keseluruhan, keunggulan relatif dari Klampid New Generation (KNG) terletak pada kemampuannya menghadirkan solusi nyata terhadap permasalahan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal nilai ekonomi, Klampid New Generation (KNG) memangkas biaya signifikan bagi masyarakat. Dalam hal kenyamanan, sistem ini memberikan akses yang mudah dan cepat. Dalam hal kepuasan, Klampid New Generation (KNG) telah memenuhi banyak kebutuhan dan harapan masyarakat meskipun belum merata.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Konsep kompatibilitas atau kesesuaian menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan keberhasilan suatu inovasi publik. Dalam konteks Klampid New Generation (KNG), kompatibilitas berperan untuk menjamin bahwa inovasi ini tidak hanya relevan, tetapi juga selaras dengan konteks sosial, budaya, dan kebutuhan masyarakat Surabaya. Tanpa kesesuaian tersebut, kemungkinan besar inovasi ini akan sulit diadopsi oleh masyarakat luas.

Secara keseluruhan, Klampid New Generation (KNG) menunjukkan tingkat kompatibilitas yang tinggi dalam tiga aspek utama: nilai dan norma, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan masyarakat. Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang memiliki tingkat kompatibilitas tinggi. Inovasi ini telah sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, menunjukkan kesinambungan dari inovasi sebelumnya, serta telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan dalam konteks Klampid New Generation (KNG) menjadi salah satu aspek penting yang

harus dipertimbangkan agar tujuan efisiensi dan efektivitas tercapai. Secara konseptual, kerumitan dapat dipahami sebagai sejauh mana inovasi tersebut sulit dipahami atau digunakan oleh target pengguna, baik internal (pegawai) maupun eksternal (masyarakat). Pada implementasinya, Klampid New Generation (KNG) memang merupakan produk digital berbasis aplikasi yang membawa pola baru dalam pelayanan administrasi kependudukan. Maka, tingkat pemahaman dan kemudahan penggunaan menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kerumitannya.

Kerumitan dalam penggunaan Klampid New Generation (KNG) muncul dalam dua aspek utama: kemudahan dipahami dan kemudahan digunakan. Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan relatif sudah memahami dan dapat menggunakan Klampid New Generation (KNG) dengan baik, namun sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan, terutama karena keterbatasan literasi digital dan kompleksitas prosedural administratif. Fitur Cak Takon terbukti membantu mengurangi kerumitan teknis, tetapi belum sepenuhnya mengatasi kesenjangan pemahaman masyarakat.

Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan salah satu dimensi penting dalam proses adopsi inovasi menurut teori difusi oleh Everett Rogers (2003). Dimensi ini

menekankan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji secara langsung oleh pengguna sebelum mereka sepenuhnya mengadopsinya. Dalam konteks layanan administrasi kependudukan, aspek ini menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang akan mereka gunakan. Klampid New Generation (KNG) sebagai inovasi digital dalam layanan kependudukan di Kota Surabaya telah menunjukkan perhatian yang serius terhadap fase uji coba sebelum peluncuran resmi.

Secara keseluruhan, Klampid New Generation (KNG) berhasil menunjukkan *triability* yang kuat melalui uji coba sistematis dan penyebaran informasi yang meskipun terbatas namun adaptif. Keterlibatan langsung pegawai dan masyarakat dalam proses uji coba memberikan pengalaman empiris yang memperkuat kepercayaan terhadap sistem.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Observability atau kemampuan diamati merupakan salah satu dimensi penting dalam proses difusi inovasi menurut Everett M. Rogers (2003). Dimensi ini menekankan bahwa suatu inovasi harus dapat

dilihat, diamati, dan dirasakan manfaatnya secara nyata oleh calon pengguna. Klampid New Generation (KNG), sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, telah menunjukkan indikator *observability* yang cukup kuat. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, khususnya berbasis web dan chatbot, inovasi ini memungkinkan masyarakat Surabaya untuk secara langsung mengamati hasil penggunaan layanan tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan secara fisik.

Berdasarkan keseluruhan analisis, dimensi *observability* dalam inovasi Klampid New Generation (KNG) dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan tersebut terlihat dari mudahnya proses layanan diamati oleh pengguna melalui fitur chatbot dan E-Kitir, yang memberikan informasi real-time mengenai alur dan status pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini telah berhasil meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

B. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT INOVASI

Faktor Pendukung

Menurut Muluk (2008:49), keberhasilan pengembangan inovasi sangat bergantung pada beberapa faktor kunci.

- a. Pengembangan Kepemimpinan

Keberhasilan inovasi Klampid New Generation (KNG) menunjukkan pentingnya kepemimpinan transformatif dalam birokrasi publik. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai pemimpin berhasil memetakan arah strategis, membangun struktur pendukung, dan menjalin komunikasi antar elemen birokrasi serta masyarakat. Faktor-faktor seperti visi yang kuat, pemberdayaan tim secara terstruktur, serta komunikasi yang partisipatif menjadi pilar utama dalam pembangunan inovasi pelayanan kependudukan yang berkelanjutan.

b. Pengembangan Budaya Inovasi

Langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mengembangkan budaya inovasi dapat menjadi contoh praktik baik bagi instansi publik lainnya. Keberhasilan penerapan Klampid New Generation (KNG) menunjukkan bahwa inovasi dapat tumbuh dengan

sehat ketika didukung oleh budaya organisasi yang terbuka, kolaboratif, dan terus belajar. Dengan adanya forum Semut Ireng dan pelatihan berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak hanya menciptakan sistem digital, tetapi juga menciptakan ekosistem pembelajaran organisasi yang adaptif.

Faktor Penghambat

Mulgan and Albury (2003:31-34) dalam Noor (2013:27) ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi, antara lain:

a. Teknologi Baru

Keberhasilan inovasi digital seperti Klampid New Generation (KNG) tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi itu sendiri, melainkan sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan kondisi sosial masyarakat. Dua faktor penghambat utama yang diidentifikasi, yaitu kurangnya keterampilan dan pengetahuan serta adanya kesenjangan digital, menjadi tantangan nyata dalam implementasi Klampid New Generation (KNG). Tekanan dan Hambatan Administratif

b. Tekanan dan hambatan administratif dalam penggunaan Klampid New Generation (KNG) oleh masyarakat berasal dari dua faktor utama, yakni

kesulitan memenuhi persyaratan dokumen pendukung dan gangguan teknis serta lambatnya respons administratif. Inovasi digital ini masih menghadapi tantangan besar dalam pelaksanaannya karena ketidaksiapan masyarakat maupun sistem pendukungnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

A. Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal

Inovasi Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya berhasil menunjukkan tingkat keberhasilan yang tinggi dengan mengacu pada lima atribut difusi inovasi menurut Rogers.

1. Keunggulan relatif inovasi ini terlihat dari peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan yang memudahkan masyarakat mengakses administrasi secara cepat dan transparan dibandingkan metode konvensional.
2. Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan dan budaya

masyarakat berperan penting dalam proses adopsi, meskipun literasi digital yang belum merata menjadi tantangan yang harus diantisipasi melalui pendampingan dan edukasi.

3. Kompleksitas penggunaan yang rendah, desain antarmuka sederhana, serta fitur bantuan interaktif memungkinkan pengguna baru cepat memahami dan mengoperasikan sistem,
4. Kemampuan untuk diuji coba memberikan ruang adaptasi yang mempercepat adopsi inovasi.
5. Observabilitas hasil yang tinggi melalui perubahan nyata dalam kualitas layanan, seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan pengguna, memperkuat penerimaan teknologi ini.

Secara keseluruhan, inovasi Klampid New Generation (KNG) berhasil mengintegrasikan aspek teknologi dengan kebutuhan masyarakat melalui pemenuhan atribut-atribut kunci difusi inovasi, sehingga mampu mempercepat proses adopsi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Klampid New Generation (KNG)

Faktor Pendukung

Inovasi Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi

kependudukan di Kota Surabaya didukung oleh kepemimpinan yang visioner dan komunikatif, serta pengembangan budaya inovasi yang terbuka dan kolaboratif. Penguatan kapasitas pegawai melalui pelatihan berkelanjutan dan forum diskusi menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penerapan teknologi digital seperti chatbot Cak Takon dan pengembangan jaringan yang inklusif serta adaptif mampu mempercepat respons pelayanan dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan secara efisien.

Faktor Penghambat

Terdapat hambatan signifikan yang muncul terutama dari ketidaksiapan sebagian masyarakat dalam mengakses teknologi digital. Rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi yang memadai menyebabkan kesenjangan dalam pemanfaatan layanan Klampid New generation (KNG). Hal ini menghambat partisipasi masyarakat secara merata dan berdampak pada efektivitas penyebaran inovasi.

SARAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta Kelurahan Jajartunggal memberikan pengenalan dan pemahaman kepada Masyarakat terkait penggunaan Klampid New Generation (KNG) secara massif.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya rutin berkoordinasi dengan Diskominfo Kota Surabaya guna mengatasi masalah pada server melalui peningkatan kekuatan server.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bekerjasama dengan Diskominfo Kota Surabaya dan pihak swasta berizin resmi terus melakukan pembaruan dan perkembangan Klampid New Generation(KNG) agar seluruh kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terakomodir.
4. Petugas kelurahan dapat mendatangi warga (khususnya lansia atau difabel) atau jemput bola untuk membantu langsung penggunaan Klampid New Generation (KNG), serta memberikan edukasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyadi, F. (2019). Good Governance Government and Government. *LENERA: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 1(2),

- 85-100.
- Asiah, N. (2023). SILALA: Population Administration Service Innovation in Aceh Singkil District. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 5(1), 49-58.
- Bella, V. S., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (2022). Optimalisasi Aplikasi Klampid New Generation Guna Tingkatkan Kawasan Sadar Administrasi Kependudukan Kecamatan Tambaksari. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 20(3), 191-201.
- Bintarti, R. R., & Haryati, E. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Bagi Rt Rintisan Kalimasada. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 1(2), 99-110.
- Dewi, W. S. (2021). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Firmansyah, D., & Basyar, M. R. (2023). PELAYANAN E-KTP MELALUI PORTAL KLAMPID NEW GENERATION: DI KELURAHAN TEMBOK DUKUH KOTA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(03), 39-41.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Islamiati, A. R., Sakawati, H., & Widyawati, W. KUCATA'KI: an Innovation of Population Administration Services in Makassar City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 109-115.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245-260.
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA. *Publika*, 2491-2504.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.
- Muluk, M. R. Khairul. 2008. *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.
- Moussa, M., A. McMurray, dan N. Muenjohn. 2018. A Conceptual Framework of the Factors Influencing Innovation in Public Sector Organizations. *The Journal of Developing Areas* 52 (3): 231-242.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Disertasi, Malang: UB Press.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021).

- Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28-39.
- Rogers, Everet M. 2003. *Diffusion of Innovations*. 5th Edition. New York: Free Press.
- Septiani, I. N., & Arundinasari, I. (2023). Tipologi Inovasi Pelayanan Sektor Publik: Klampid New Generation (KNG) Pada Kota Surabaya. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 189-203.
- Setiawan, H., & Ikhsanditya, F. (2020). Gerakan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Pelayanan LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Kabupaten Sleman DI Yogyakarta. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(1), 38-55.
- Wicaksono, M. B. A., & Ramadhani, Z. N. (2022, December). Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): The New Innovation of Population Administration Services in Pemasang Regency. In 1st International Conference on Demographics and Civil-registration (INCODEC 2021) (pp. 29-37). Atlantis Press.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 487-498.