

Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Ardelia Nur Sinta¹, Diana Hertati²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia
email : diana_hertati.adneg@upnjatim.ac.id

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan inovasi Aplikasi Klampid New Generation dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat kota Surabaya. Inovasi ini diluncurkan pada 1 Juli 2022 sebagai pengembangan inovasi sebelumnya yakni website E-Klampid. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Klampid New generation (KNG) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Atribut Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yang diantaranya adalah *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. Berdasarkan teori tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Klampid New Generation dapat dikatakan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan ini juga meningkatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Meskipun terdapat beberapa kendala yang harus dievaluasi berdasarkan keluhan dan kerumitan warga yaitu mengenai mekanisme upload dan jam operasional pelayanan melalui aplikasi KNG ini. walaupun terdapat kerumitan tersebut bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui aplikasi KNG tersebut tetap terus berjalan.

Kata kunci: inovasi, aplikasi Klampid New Generation, Pelayanan administrasi kependudukan

Abstract

*The Surabaya City Government, through the Surabaya City Population and Civil Registration Office, launched the Klampid New Generation Application innovation to improve population administration services for the people of Surabaya City. This innovation was launched on July 1, 2022, as a development of the previous innovation, namely the E-Klampid website. This study aims to find out and describe the Klampid New Generation (KNG) Application Innovation in improving population administration services at the Surabaya City Population and Civil Registry Service. This study uses descriptive qualitative research with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The theory used in this study is the attribute of innovation, according to Rogers in Suwarno (2008), which includes *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, and *Observability*. Based on this theory, the research results show that the innovation of the Klampid New Generation Application can make it easier for the public to manage population documents. This also improves population services to the community. However, several obstacles must be evaluated based on complaints and the complexity of residents, namely regarding the upload mechanism and service operating hours through this KNG application. Even though there is this*

complexity, it is not an obstacle in the implementation of population services through the KNG application it continues to run..

Keywords: *innovation, Klampid New Generation application, population administration service*

Pendahuluan

Pelayanan publik telah berkembang dari waktu ke waktu untuk dapat sesuai memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia saat ini harus mampu mengikuti perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Tentu saja terdapat perbedaan paradigma atau perkembangan dari berbagai perspektif pelayanan publik. Tujuan pengembangan adalah untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik, tanggap dan efisien. Selain adanya perkembangan, perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan juga untuk mendorong pemerintah menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyediakan segala pelayanan pengurusan kependudukan, khususnya bagi penduduk wilayah perkotaan Surabaya. Pelayanan pengurusan kependudukan yang diberikan kepada masyarakat

antara lain pembuatan KTP elektronik, KIA, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Nikah, Pindah Masuk, Keluar, dll. Melihat pentingnya manajemen kependudukan, maka pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara melayani masyarakat secara efektif untuk memenuhi permintaan dan tercapainya kepuasan pelayanan dengan cara yang efisien dan berkualitas tinggi.

Sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, namun kenyatananya dalam penelitian (Duhita, 2018) hasilnya belum memenuhi harapan. Tidak sedikit warga Kota Surabaya yang mengeluh dan kecewa sebagai penerima layanan pengurusan kependudukan karena pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dinilai lamban dalam memproses dokumen pengurusan kependudukan sehingga

waktu penerbitannya tidak tepat pada waktunya.

Kondisi pelayanan publik tersebut, menuntut Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan perubahan dan pengembangan sektor pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu melakukan terobosan dalam meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan pelayanan, salah satunya dengan menerapkan inovasi pelayanan. Dengan adanya inovasi pelayanan pemerintah dapat memenuhi kebutuhan publik yang kompleks dalam waktu yang lebih singkat, dengan birokrasi yang tidak berbelit. Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini, tentu inovasi pelayanan merupakan suatu terobosan yang dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakat, agar dapat mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berupaya secara optimal untuk membuat inovasi dalam memberikan pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang berdasar pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun (2013) tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Inovasi pelayanan pertama yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah pelayanan online berbasis website dengan nama e-Klampid, yang awalnya hanya menyediakan empat layanan kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, dan surat pindah keluar.

Kemudian setelah berjalan selama 5 tahun pada 2019 dikembangkan lagi serta berubah nama menjadi E-Klampid (Elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) didalamnya terdapat penambahan pelayanan yaitu pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian. Namun dari adanya inovasi atau pengembangan tersebut kenyataannya seiring berjalanya waktu masih ada saja permasalahan atau keluhan dari masyarakat sehingga dapat menciptakan kurang puasanya masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian oleh (Saffah & Prathama, 2019) masalah tersebut diantaranya seperti server eror, kurangnya panduan

dalam alur pengisian atau pendaftaran sehingga sering adanya kesalahan memasukkan data, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur dan lain-lain.

Permasalahan lainnya dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Trantika Hafsah Vitri, 2022) menunjukkan bahwa pelaksanaan Klampid berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kriteria yang perlu perbaikan. Berdasarkan hasil temuan dilapangan yakni kurang maksimal dalam jam operasional website dan responsivitas sistem Klampid masih sering terjadi eror. Saran yang bisa diberikan yaitu dengan memaksimalkan kembali jam operasional pada web serta memutakhirkan sistem agar bisa mengantisipasi kendala teknis.

Dari adanya itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan peningkatan atau pengembangan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dengan membuat inovasi atau sebagai pengembangan baru yakni inovasi Aplikasi Klampid New Generation atau KNG. Aplikasi ini merupakan sebuah Aplikasi yang dikembangkan dari inovasi E-Klampid yang semula berbentuk website

dikembangkan menjadi aplikasi mobile yang bisa diunduh melalui playstore melalui HP/Smartphone. disertai pengembangan fitur serta pelayanan didalamnya.

Aplikasi Klampid New Generation diresmikan pada 1 Juli 2022 lalu, aplikasi ini memiliki banyak fitur tambahan pengembangan dari sebelumnya yaitu berupa chatbot lengkap dengan tokoh virtual di dalamnya yang disebut Cak Takon. Fitur ini menyerupai WhatsApp yang guna untuk memandu pengguna dalam proses pengisian berkas dan ketika membutuhkan bantuan. Selain itu layanan dokumen kependudukan juga semakin banyak dan dimudahkan menjadi satu pintu layanan melalui aplikasi ini dengan aplikasi KNG, warga semakin dimudahkan dalam mengurus Adminduk.

Namun dalam pelaksanaan aplikasi ini tidak sedikit juga ditemukan permasalahan - permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dalam laman komentar masyarakat yang mengunduh aplikasi Klampid New Generation melalui Playstore. Aplikasi ini pada laman playstore mendapati rating aplikasi

rendah yaitu 2,0 dengan 354 ulasan pada juni 2023. Adanya penilaian atau rating dari aplikasi tersebut menunjukkan meskipun aplikasi Klampid New Generation ini penyempurna dari e-klampid versi website sebelumnya bukan berarti aplikasi ini dapat menyelesaikan segala permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan, dikarenakan dalam penerapan inovasi terbaru baik melalui aplikasi, website dan pelayanan publik lainya pasti membutuhkan waktu penyesuaian untuk beradaptasi, mulai dari penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat itu sendiri. Dilihat dari keluhan pihak kelurahan dan kecamatan dan masyarakat diatas, penerapan aplikasi Klampid New Generation ini dinilai belum sesuai prinsip yang efektif, responsif, dan efisien.

Dilihat dari uraian diatas mengenai inovasi aplikasi Klampid New Generation dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, maka perlu dibuat sejauh mana inovasi aplikasi ini sudah dilakukan. Suatu inovasi akan lebih mudah dimengerti jika memahaminya menggunakan sebuah model atau kerangka

pemikiran tertentu. Dalam menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori model inovasi sebagai pembaruan dari Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) dikarenakan teori inovasi sebagai pembaruan lebih jelas dan mudah untuk dipahami dengan fokus yang digunakan pada teori Rogers yaitu: 1) *relative advantage* atau keuntungan relatif; 2) *compatibility* atau kesesuaian; 3) *complexity* atau kerumitan dan; 4) *triability* atau kemungkinan dicoba; 5) *observability* atau kemudahan diamati.

Metode Penelitian

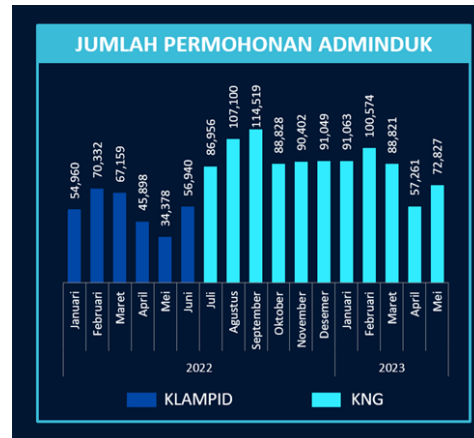
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif guna mendeskripsikan fenomena di lapangan secara menyeluruh. Fokus penelitian ini yakni Inovasi Aplikasi Klampid New Generation dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dianalisis dengan teori indikator inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Informan pada penelitian ini diambil menggunakan teknik penentuan

informan berupa *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif sesuai dengan teori Miles et al. (2014) yaitu dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan / verifikasi. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu meliputi uji credibility (kepercayaan), transferability (keteralihan), dependability (kebergantungan), dan confirmability (kepastian).

Hasil Dan Pembahasan

Inovasi aplikasi Klampid New Generation diharapkan dapat lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dari layanan sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kependudukan. sejak diresmikannya aplikasi ini pada bulan Juli 2022 hingga sekarang, berikut merupakan rekapitulasi jumlah permohonan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi KNG sejak sebelum hingga sesudah adanya inovasi aplikasi KNG dengan jumlah sebagai berikut :

Gambar 1. Jumlah Permohonan



Sumber: Disdukcapil Kota Surabaya,
Juni 2023

Pada gambar diatas merupakan jumlah pengajuan permohonan dokumen kependudukan sebelum hingga sesudah di resmikan inovasi aplikasi Klampid New Generation pada bulan juli tahun 2022. Sebelum diresmikan kepada masyarakat pada bulan juni jumlah permohonan hanya dengan 56.940 kemudian sejak setelah adanya aplikasi ini permohonan selalu meningkat dengan jumlah dibulan juli 2022 yaitu 86.956 hingga meningkat drastis pada bulan september 2022 yaitu dengan total 114.519. Kemudian pada bulan berikutnya hingga bulan mei 2023 selalu diatas 50.000 permohonan Adminduk. Berikut hasil dan pembahasan diuraikan berdasarkan teori Atribut Inovasi oleh Rogers

yang dikutip oleh Suwarno (2008) sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* (keunggulan relatif)

Menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh suwarno (2008) sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Dalam keuntungan relatif dapat dilihat sejauh mana inovasi menguntungkan bagi penerimanya, makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi. Suatu inovasi yang dapat diterima oleh kelompok sasaran merupakan inovasi yang memiliki sebuah keunggulan relatif dapat diartikan pada sejauh mana inovasi aplikasi KNG ini dianggap bermanfaat bagi warga kota Surabaya dengan memiliki kelebihan dan keunggulan serta terdapat nilai keuntungan dan kebaruan terhadap inovasi sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber diketahui bahwa Inovasi Aplikasi KNG memiliki keunggulan atau kelebihan. Keunggulan dan kelebihan dari Inovasi Aplikasi KNG saat ini adalah sebelumnya hanya dapat diakses melalui website saat ini sudah dapat diakses melalui aplikasi. kemudian dengan pengembangan fitur fitur yang dihadirkan dan dari segi penerapannya. Keunggulan dari aplikasi ini tidak hanya berupa aplikasi saja akan tetapi didalamnya juga diperbarui dengan adanya fitur chatbot atau yang disebut dengan Cak Takon. Dengan adanya chatbot ini guna untuk memandu pengguna secara langsung dan otomatis untuk mengarahkan alur pengisian berkas persyaratan hingga permohonan selesai. Selain fitur layanan didalamnya yang diperbarui, opsi pilihan layanannya ditambahkan lebih luas dan merata kedalam semua layanan kependudukan. Pilihannya semakin banyak dan merata kedalam sub-sub kategori pelayanannya.

Kemudian selain keunggulan atau kelebihan dalam keuntungan relatif dilihat dari segi nilai keuntungan. Dalam segi nilai keuntungan dapat dilihat sejauh mana inovasi menguntungkan bagi penerimanya, makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi. Keuntungan atau nilai adanya aplikasi KNG ini merupakan arti dari adanya kelebihan atau keunggulan dari inovasi aplikasi KNG. Nilai atau keuntungan bagi pengguna aplikasi ini diantaranya lebih memudahkan dari segi akses yaitu berupa layanan online yang bisa di akses melalui smartphone android, dari adanya itu bagi pengguna lebih menghemat biaya dan waktu, dan dari segi keamanan terhindar dari kecurangan atau suap dari inovasi sebelumnya yang masih berupa website. Kemudian keuntungan pengguna bagi pekerja ini sangat lebih berguna bagi mereka sebagai pekerja.

Berdasarkan penjelasan diatas inovasi Aplikasi Klampid New Generation dengan adanya keunggulan-keunggulan yang

didapatkan, terbukti telah memberikan keuntungan dan dampak positif bagi masyarakat yang mengajukan dokumen kependudukan di Kota Surabaya. Hal tersebut juga sesuai dengan Rogers sebagaimana dikutip oleh suwarno (2008) yang menyatakan bahwa inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Begitu pula dengan penerapan

aplikasi KNG yang tidak dapat seluruhnya berubah dari pendahulunya. Hal-hal dasar yang tidak dapat dilepaskan yaitu kesesuaian dengan inovasi sebelumnya serta kesesuaian kebutuhan dari penerima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghadirkan Inovasi Aplikasi KNG yang merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu berupa website E-Klampid, sehingga inovasi sebelumnya menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi saat ini. Maka inovasi aplikasi ini perlu dilihat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. kesesuaian aplikasi dengan inovasi sebelumnya dianggap telah sesuai dengan inovasi sebelumnya, dengan opsi layanan yang sama dengan layanan website sebelumnya. Inovasi Aplikasi KNG hadir menjadi aplikasi yang lebih kompleks dari pada inovasi layanan sebelumnya yakni website E-Klampid. Aplikasi KNG ini merupakan hasil

modifikasi dari inovasi sebelumnya yaitu Website E-Klampid. Dari segi layanan sebelumnya di website tidak serta merta dibuang atau dihentikan. Dalam layanan website masih bisa digunakan dan tidak dihilangkan dikarenakan untuk memudahkan serta mendambah akses masyarakat dalam mempermudah mengurus dokumen kependudukan.

Kemudian selain melihat dari segi kesesuaian inovasi dengan inovasi sebelumnya, dilihat juga melalui kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat, dimana dalam menyikapi tuntutan serta kebutuhan masyarakat dan juga perkembangan teknologi dalam perubahan zaman, setiap inovasi pelayanan publik harus menjawab kebutuhan masyarakat. Maka dari itu inovasi pelayanan publik dalam melayani masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya harus dilihat kesesuaiannya dengan kebutuhan dari penerima pelayanan. Inovasi Aplikasi KNG diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi

kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kebutuhan penerima dapat terpenuhi dengan baik pada saat mengurus dokumen kependudukan. Karena di era digital saat ini dengan adanya inovasi aplikasi KNG lebih memudahkan dari segi efisiensi biaya dan waktu, selain itu juga pelayanan terhadap masyarakat lebih mudah dan cepat.

Berdasarkan penjelasan diatas kesesuaian inovasi aplikasi Klampid New Generation dengan inovasi sebelumnya dianggap telah sesuai dengan inovasi sebelumnya, dengan opsi layanan yang sama dengan layanan website sebelumnya. Namun inovasi Aplikasi KNG hadir menjadi aplikasi yang lebih kompleks dari pada inovasi layanan sebelumnya yakni website E-Klampid. Serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut juga sesuai dengan Rogers sebagaimana dikutip oleh suwarno (2008) yang menyatakan bahwa inovasi harus juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan

inovasi sebelumnya serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

3. **Complexity (kerumitan)**

Pada variabel *complexity* adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, Variabel *complexity* melihat bagaimana inovasi mempunyai masalah atau kerumitan didalam pengaplikasiannya. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi baru mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini seharusnya dapat berkurang dari sebelumnya. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yakni pengguna Aplikasi KNG. Dalam mengurus dokumen kependudukan

memiliki beberapa hal kerumitan. Diantaranya yang pertama keluhan atau kerumitan yang dirasakan pengguna adalah tempat upload berkas yang tidak sesuai dengan syarat upload serta ada batas kapasitas upload. Namun hal ini terdapat pernyataan yang disampaikan oleh narasumber pihak penyelenggara yaitu tempat upload berkas bisa menyesuaikan bisa pdf dan jpg. Jika terdapat dua berkas jadi satu dapat difoto untuk dijadikan satu, asal ketika nanti dizoom masih terlihat jelas dan terbaca, kemudian terkait batas MB dibatasi karena untuk memudahkan pengguna dalam upload berkas. Karena jika berkas file atau foto terlalu besar bisa membuat upload jadi lebih lama. Jadi dengan kapasitas yang disediakan upload berkas bisa lebih cepat ke upload.

Kemudian selain itu terdapat keluhan atau kerumitan yang disampaikan beberapa narasumber pengguna yaitu terkait jam operasional pelayanan. Jam pelayanan aplikasi dibuka pukul 07.00 hingga 21.00 sehingga pada jam setelah itu pemohon tidak bisa

mengajukan berkas. Namun hal ini disampaikan oleh narasumber pihak penyelenggara menyampaikan jika pengajuan yang masuk harus di cut off pada jam tersebut, dikarenakan agar tidak banyak yg mengajukan didalam hari. Karna sistem cut off atau pemberhentian ini untuk memastikan pengajuan masuk di hari itu dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai tempo waktunya. Kemudian untuk kedepannya hal ini masih didiskusikan untuk penyesuaian jam layanan dengan kinerja serta menyesuaikan kondisi internal juga perlu didiskusikan.

Berdasarkan beberapa keluhan kerumitan pengoperasian melalui aplikasi KNG, inovasi KNG bukanlah hal yang rumit untuk tidak dilakukan. walaupun terdapat kerumitan namun bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui aplikasi KNG tersebut tetap terus berjalan.

Kemudian selain kerumitan penggunaan aplikasi KNG, perlu dilihat juga tingkat kesukaran masyarakat dalam memahami dan

menggunakan layanan pada Aplikasi Klampdi New Generation. Tingkat kesukaran ini meliputi konsep dan cara menggunakannya. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya. Hasil wawancara terhadap pihak penyelenggara inovasi aplikasi ini telah dirangkai semudah mungkin untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pengajuan dokumen kependudukan.

Dengan fitur pelayanan yang telah dikembangkan didalamnya. Tingkat kesukaran memahami dan menggunakan aplikasi sangat mudah jika pada kalangan remaja dan dewasa namun tidak dipungkiri masih ada juga yang kurang bisa memahami yaitu rata-rata kalangan orang tua yang berumur yang kurang memahami gadget tentunya sedikit kurang paham cara menggunakannya. Dan juga tingkat kesukaran dalam menggunakan aplikasi ini sudah banyak penduduk

kota Surabaya bisa mengakses secara mandiri dengan dibuktikan sejak adanya aplikasi ini permohonan pelayanan kependudukan selalu meningkat tiap harinya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna Aplikasi KNG dalam tingkat kesukaran masyarakat dalam memahami dan menggunakan aplikasi KNG yaitu sudah sangat mudah untuk dipahami dan digunakan, namun tidak seluruh masyarakat dapat memahami gadget dan bisa menggunakan layanan ini. Tingkat kesukaran dalam memahami layanan aplikasi ini tergantung pada kemampuan dan pengetahuan yang dilihat dari sisi pengguna. Semakin baik kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki semakin mudah pula inovasi dipahami dan digunakan.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai fokus kerumitan yang ditemukan peneliti diatas bukan sebuah kendala yang kompleks namun walaupun terdapat kerumitan bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan

pelayanan kependudukan melalui aplikasi KNG tersebut tetap terus berjalan. Kemudian tingkat kesukaran masyarakat dalam memahami dan menggunakan yaitu sudah sangat mudah untuk dipahami dan digunakan, namun tidak seluruh masyarakat dapat memahami gadget dan bisa menggunakan layanan ini. Tingkat kesukaran dalam memahami layanan aplikasi ini tergantung pada kemampuan dan pengetahuan yang dilihat dari sisi pengguna.

Hal tersebut juga sesuai dengan Rogers sebagaimana dikutip oleh suwarno (2008) yang menyatakan bahwa inovasi sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini seharusnya dapat berkurang dari sebelumnya. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar.

4. *Triability* (kemampuan diujicoba)

Suatu inovasi dapat diterima apabila telah dilakukan uji coba dan memang terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya.

Oleh karenanya suatu produk inovasi sebelum di terapkan harus melalui tahapan ujicoba tersebut, seperti halnya Inovasi Aplikasi Klampid New Generation yang telah melalui penguji cobaan sebelum pada akhirnya dirilis pada tanggal 1 Juli 2022. Uji coba harus dilakukan sebelum diluncurkan kepada masyarakat hal ini bertujuan untuk mengurangi kendala yang akan dialami oleh masyarakat atau pengguna Aplikasi KNG. Sebelum diluncurkan, program aplikasi KNG telah melalui tahap uji coba.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yakni pihak penyelenggara, uji coba ini dilakukan oleh pegawai Dispenduk khususnya yang utama yaitu dilakukan dengan programmer dan IT dibantu dengan beberapa pegawai disdukcapil dan juga dibantu dengan pihak kelurahan dan kecamatan untuk melakukan contoh sekaligus memberikan arahan untuk pegawai kelurahan kecamatan terkait pelayanan terbaru melalui inovasi aplikasi KNG. Uji coba ini dilakukan guna untuk mengetahui dan mengurangi

kendala-kendala yang terjadi saat penerapan sebuah inovasi aplikasi tersebut diterapkan kepada masyarakat khususnya masyarakat kota Surabaya.

Hasil yang didapatkan dari proses uji coba yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kota Surabaya sebelum peluncuran Aplikasi Klampid New Generation yaitu terdapat beberapa masalah kecil saja yaitu kendala pada kapasitas server, kemudian dalam penyesuaian alur kadang terjadi bug, dan pada celah keamanan tapi sedikit atau minor saja. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa masalah ketika dilakukan uji coba, namun temuan masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan segera oleh tim atau programmer Aplikasi KNG sebelum di luncurkan kepada masyarakat dan digunakan oleh masyarakat.

Hal tersebut juga sesuai dengan Rogers sebagaimana dikutip oleh suwarno (2008) yang menyatakan bahwa inovasi Suatu inovasi dapat diterima apabila telah dilakukan uji coba dan memang terbukti memiliki keuntungan atau nilai

lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Oleh karenanya suatu produk inovasi sebelum di terapkan harus melalui tahapan ujicoba tersebut. Dalam aplikasi ini telah dilakukan uji coba dengan hasil terdapat beberapa kendala namun temuan masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan segera oleh tim atau programmer Aplikasi KNG sebelum di luncurkan kepada masyarakat dan digunakan oleh masyarakat.

5. *Observability* (kemampuan untuk diamati)

Pada variabel observability atau Kemudahan diamati yaitu melihat sejauh mana kemudahan yang dapat diamati secara langsung. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kemudahan untuk diamati pada variabel ini dilihat dari masyarakat dalam kemudahan mengamati hingga menggunakan aplikasi sampai dengan proses perjalanan berkas atau berkas jadi yang dapat dilihat dan dipantau melalui aplikasi KNG langsung atau e-kitir. Kemudian dari segi

bagaimana inovasi aplikasi KNG ini bekerja menghasilkan yang lebih baik dan sesuai dari sebelumnya. Dengan memberikan peningkatan pelayanan serta kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber kemudahan diamati dalam menggunakan layanan aplikasi yang dimaksud adalah kemudahan pengguna dalam proses pengajuan dokumen kependudukan sampai dengan pemantauan berkas hingga berkas jadi. Pemantauan yang dimaksud adalah bagaimana pengguna Aplikasi KNG dipermudah dalam melakukan pengecekan perjalanan berkas yang di ajukan, sehingga pengguna dapat mengetahui perjalanan berkasnya berada di mana. Kemudahan pengecekan pengajuan permohonan dokumen kependudukan melalui Aplikasi KNG mudah diamati oleh pengguna aplikasi dengan dua cara yakni dapat melalui aplikasi langsung atau melalui e-kitir.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak

penyelenggara dan pengguna aplikasi, didapatkan bahwa inovasi Aplikasi KNG sangat mudah dipahami dengan adanya perkembangan fitur-fitur didalamnya kemudahan diamati juga sampai dengan berkas selesai juga mudah dipahami. Dalam memantau perjalanan permohonannya melalui Aplikasi KNG pada fitur permohonan didalam aplikasi. Selain melalui fitur tersebut pemohon bisa memantau melalui e-kitir, e-kitir adalah lampiran tanda pengurusan dokumen yang didapatkan ketika pengajuan selesai dan disetujui untuk dicek ulang oleh pihak penyelenggara dan dibuatkan dokumen pengajuannya. Setelah mendapatkan E-Kitir akan ada barcode kemudian discan untuk mengetahui nomor urut antrian dalam perjalanan berkas permohonannya.

Kemudian dengan adanya inovasi pelayanan harus menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan melihat sejak adanya Aplikasi KNG dari awal rilis hingga saat ini pelayanan selalu meningkat setiap

harinya. Berdasarkan penjabaran hasil diatas didapatkan bahwa inovasi Aplikasi KNG menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Sejak adanya aplikasi KNG, hasil didapati dari implementasi inovasi aplikasi ini permohonan selalu meningkat setiap harinya, pemohon meningkat hingga mencapai 3000-5000 pengajuan masuk setiap harinya. Kemudian memudahkan pemohon dari segi pelaksanaan waktu, biaya, akses dan lainnya, dengan hasil yang lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa pada fokus kemudahan diamati pada aplikasi ini dapat dikatakan sangat mudah dipahami dengan adanya perkembangan fitur-fitur didalamnya sampai dengan berkas selesai juga mudah dipahami. Kemudian dengan adanya inovasi pelayanan harus menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan melihat sejak adanya Aplikasi KNG sejak rilis hingga saat ini pelayanan selalu meningkat setiap harinya. Hal

tersebut juga sesuai dengan Rogers sebagaimana dikutip oleh suwarno (2008) yang menyatakan bahwa inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa inovasi Aplikasi Klampid New Generation pada beberapa fokus kajian telah terpenuhi dan dapat dikatakan jika Aplikasi Klampid New Generation memberi kemudahan bagi masyarakat yang akan mengajukan dokumen kependudukan. Meskipun terdapat beberapa keluhan dan kerumitan bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui aplikasi KNG tersebut tetap terus berjalan. Kemudian dengan hasil dan pembahasan diatas sejak adanya inovasi aplikasi Klampid New Generation ini dinyatakan dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan online di Kota Surabaya. Hal tersebut dibuktikan dan didukung dengan data jumlah permohonan sejak adanya aplikasi KNG meningkat dengan jumlah permohonan Adminduk tertinggi

selama kurun waktu satu bulan dari sebelum hingga sesudah yakni dengan jumlah 114.519 permohonan Adminduk yaitu pada bulan Agustus 2023 sejak setelah aplikasi KNG rilis. Dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi aplikasi KNG ini dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Surabaya.

Daftar Pustaka

- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 1(2), 22–28. <https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>
- Miles, M. B., & Huberman, M. A. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Saffah, A. El, & Prathama, A. (2019). Inovasi E-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 112–124. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.14>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN Press, October, 169.
- Trantika Hafsa Vitri. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinaskependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 4(1), 1123–1136.