

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW  
GENERATION PADA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN  
TAMBAK OSOWILANGUN**

**Wahyudi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus Surabaya,  
[zudyyudd@gmail.com](mailto:zudyyudd@gmail.com);

**Hasan Ismail**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus Surabaya,  
[hasanismail@untag-sby.ac.id](mailto:hasanismail@untag-sby.ac.id),

**ABSTRAK**

Penelitian ini menjelaskan tentang Optimalisasi inovasi dalam penyediaan pelayanan publik, tentunya hal ini dapat dimulai dari pemerintah baik di tingkat kecamatan maupun kelurahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. contohnya Penerapan teknologi yang saat ini sangat penting bagi kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang pelayanan publik di sektor pemerintahan. Banyaknya permasalahan mengemuka administrasi kependudukan membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, sehingga perlu mengoptimalkan inovasi-inovasi pelayanan, supaya berjalan secara maksimal dan agar masyarakat kelurahan Tambak Osowilangun memiliki rasa kesadaran akan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi pemerintah kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta dinas Komunikasi dan Informatika telah menciptakan sebuah aplikasi bernama Klampid new generation. Optimalisasi ini menggunakan analisis kebijakan publik dengan fokus penelitian pada indikator, dimana dengan analisis ini dapat dilihat seberapa efektif aplikasi Klampid New Generation dan dapat dilihat apa yang harus dilakukan agar aplikasi ini berjalan optimal. Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi ini dapat dilakukan dengan terus melakukan pembinaan kepada masyarakat agar masyarakat dapat melakukan permintaan secara mandiri sehingga masyarakat juga dapat segera merasakan kemudahan dalam pengurusan dokumen dan timbul nahinan untuk selalu mengurus dokumen kependudukannya secara mandiri. Dengan demikian keberadaan aplikasi ini dapat diimplementasikan dengan baik dan juga memberikan manfaat yang baik bagi terciptanya Desa Tambak Osowilangun yang semakin sadar akan administrasi kependudukan.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Inovasi, Kependudukan*

### **ABSTRACT**

This study describes the Optimization of innovation in the provision of public services, of course this can be started from the government at both the sub-district and village levels in providing public services to the community. for example the application of technology which is currently very important for people's lives, especially in the field of public services in the government sector. The number of problems that have surfaced in population administration proves that there are still many people who are not aware of the importance of population administration, so it is necessary to optimize service innovations, so that they run optimally and so that the Tambak Ososowilangun sub-district community has a sense of awareness of population administration. One of the innovations of the Surabaya city government through the Office of Population and Civil Registry and the Office of Communication and Information has created an application called Klampid new generation. This optimization uses public policy analysis with a research focus on indicators, where with this analysis it can be seen how effective the Klampid New Generation application is and what must be done so that this application runs optimally. Based on the results of the research, this optimization can be carried out by continuing to provide guidance to the community so that the community can make requests independently so that the community can also immediately feel the ease of processing documents and the nahinan arises to always manage their population documents independently. Thus the existence of this application can be implemented properly and also provides good benefits for the creation of Tambak Osowilangun Village which is increasingly aware of population administration.

**Keywords:** *Service, Innovation, Population*

### **A. PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara yang berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan umum/publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tuntutan publik terhadap birokrasi negara untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas bersejarah yang artinya adalah sejarah dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, di samping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan. Disadari bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di kantor-kantor kelurahan atau pemerintahan masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, menyangkut birokrasi, seperti prosedur yang terkadang masih berbelit-belit, tidak

ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang dilayani, sikap petugas yang kurang ramah atau kurang sopan Joko Santoso dan Zepa Anggraini /Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2 (2019)/105 - 122 108 ataupun sikap petugas yang masih membedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah . Hal yang seperti itu tidak bisa dibiarkan begitu saja. Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Dalam menghadapi suatu perubahan dibutuhkan penyesuaian atau adaptasi baik secara internal maupun eksternal. Ketika suatu inovasi telah berjalan dan dihadapkan dengan keadaan yang berbeda dari sebelumnya, maka inovasi tersebut membutuhkan suatu penyesuaian dengan perubahan keadaan yang ada agar fungsi dan tujuan inovasi tersebut masih tetap berjalan dengan baik.

Hal inilah yang dilakukan Disdukcapil untuk bertahan dalam memberikan pelayanan. Bahkan, tidak hanya mampu bertahan, inovasi yang diperkenalkan pun berkembang dalam situasi ini dengan tren naik. Hal ini menimbulkan rasa ingin tahu tentang adaptasi inovasi dari lembaga ini. Untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena tersebut, artikel ini menyoroti bentuk-bentuk inovasi yang telah dilakukan, antara lain aplikasi KLAMPID NEW GENERATION (KNG), yang berkaitan dengan inovasi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan. yaitu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi elektronik-digital, sehingga pelayanan dapat sebagian bersifat konvensional secara tatap muka (offline) dan sebagian online atau sepenuhnya dapat dilakukan secara online.).

Namun tidak dipungkiri juga bahwa inovasi on the road dapat menemui kendala dalam implementasinya karena banyak faktor. Antara lain, pengelompokkan penyesuaian organisasi ke dalam empat kategori perubahan/penyesuaian. Pertama: perubahan struktural. Sebuah organisasi didefinisikan dalam hal tugas-tugas yang secara formal dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan. Perubahan struktural berarti penggabungan hubungan otoritas, mekanisme koordinasi, desain ulang pekerjaan, atau variabel struktural serupa. Kedua, perubahan teknologi. Perubahan teknologi adalah perubahan seperti peralatan, alat atau metode baru, otomatisasi atau komputerisasi yang didukung oleh sumber daya manusia dan manajerial yang handal. Ketiga, perubahan tata letak fisik. Perubahan tata letak fisik berarti perubahan tata letak dan tata letak tempat kerja. Menurutnya, penempatan tempat kerja juga berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan. Karyawan bekerja dengan nyaman dan tujuan yang diinginkan juga dapat tercapai secara optimal. Karena aktivitas SDM pasti akan berubah dan penataan ruang juga harus disesuaikan. Keempat: Perubahan sumber daya manusia. Perubahan birokrat dapat terjadi melalui proses komunikasi, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Perubahan pada orang mengacu pada perubahan sikap, keterampilan, harapan, persepsi dan/atau perilaku karyawan. Sehingga ada tidaknya adaptasi inovasi yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat diketahui dari empat model perubahan atau adaptasi.

## **B. METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Dimana pada penelitian kualitatif ini digunakan untuk menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi di lapangan. Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di Kantor Kelurahan Tambak Osowilangun Kecamatan Benowo Kota Surabaya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipan dan wawancara) dan dokumentasi. Teknik yang digunakan adalah teknik sampling target, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan mendeskripsikan peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat terkait dengan fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Untuk pengamatan ini, peneliti menggunakan salah satu panca indera, yaitu indera penglihatan. Alat observasi akan lebih efektif bila informasi yang akan dikumpulkan berupa keadaan atau fakta alam, perilaku dan hasil kerja responden dalam situasi alam. Untuk memaksimalkan hasil pengamatan, peneliti menggunakan alat yang sesuai dengan kondisi lapangan.

Wawancara Dalam teknik ini, peneliti berhadapan dengan narasumber atau subjek yang diteliti secara langsung. Peneliti akan melakukan wawancara dengan responden yang dianggap representatif. Peneliti menanyakan kepada responden tentang sesuatu yang direncanakan.

Dokumentasi Dalam teknik ini peneliti memperoleh informasi dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat responden tinggal atau melakukan kegiatan sehari-hari. Sumber dokumen yang dimaksud dapat berupa dokumen resmi seperti surat keputusan, arahan, bukti kegiatan, dan lain-lain yang dikeluarkan oleh badan atau organisasi yang bersangkutan.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Melihat permasalahan yang ada yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari akan pentingnya administrasi kependudukan serta banyak masyarakat yang kurang memanfaatkan inovasi yang telah diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, selanjutnya yaitu dengan melihat upaya apa saja yang digunakan untuk membantu pengoptimalan inovasi mengenai pelayanan publik agar permasalahan mengenai administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Osowilangun semakin berkurang dan tingkat kesadaran penduduk akan pentingnya administrasi kependudukan semakin meningkat, terutama penduduk yang kurang mengetahui mengenai inovasi yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan seperti KNG, serta masyarakat yang tingkat kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan masih kurang. dan selanjutnya yaitu dengan melihat upaya apa saja yang digunakan untuk membantu pengoptimalan inovasi mengenai pelayanan publik agar permasalahan mengenai administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Osowilangun [semakin berkurang dan tingkat kesadaran penduduk akan pentingnya administrasi kependudukan semakin meningkat. Sasaran pada kegiatan penelitian ini tentunya yaitu masyarakat atau penduduk di Kelurahan Tambak Osowilangun, terutama penduduk yang kurang mengetahui mengenai inovasi yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan

seperti KNG, serta masyarakat yang tingkat kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan masih kurang.



Gambar: Kegiatan pelayanan public di balai RW guna meningkatkan masyarakat dalam kesadaran tertib adminduk

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. dan supaya masyarakat dapat memanfaatkan inovasi yang ada atau Pemerintah Kota Surabaya dapat membuat aturan baru sebuah kewajiban bagi masyarakat agar mengurus dokumen kependudukannya secara mandiri bagi dokumen yang dapat diurus tanpa bantuan dari pegawai kecamatan maupun kelurahan, kecuali masyarakat tersebut memang benar - benar tidak mengetahui mengenai penggunaan teknologi. Alasan dari kewajiban tersebut agar adanya aplikasi seperti Klampid New Generation ini benar - benar bermanfaat sesuai dengan sasarannya serta agar masyarakat jika sudah merasakan kemudahan mengajukan permohonan secara mandiri menjadi senang dan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan yang bermasalah sehingga terciptalah kawasan lingkungan yang tertib dan taat pada administrasi kependudukan. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Hasil penelitian ini dapat diambil datanya dari hasil observasi peneliti di lapangan, wawancara dengan responden dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya, dan didukung dengan dokumentasi yang sekiranya dibutuhkan dalam penelitian ini Untuk melihat kualitas pelayanan public. Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan

Salah satu Bentuk inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan kota Surabaya adalah Aplikasi KNG/ KLAMPID NEW GENERATION merupakan aplikasi guna membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, dimana dalam aplikasi ini mencakup permohonan perkawinan, kelahiran, kematian, pindah dan datang yang diperlukan oleh masyarakat Kota Surabaya. Aplikasi ini dapat diakses melalui website resminya maupun melalui aplikasi yang dapat diunduh pada Google Play Store. Penggunaan aplikasi ini tentunya sangat memudahkan masyarakat Kota Surabaya karena di dalam penggunaannya terdapat panduan serta masyarakat yang ingin melakukan permohonan tidak harus datang ke kecamatan untuk diajukan dengan akun petugas kecamatan akan tetapi masyarakat dapat mengajukan permohonan secara mandiri. Munculnya aplikasi Klampid New Generation ini dikarenakan aplikasi ini merupakan evolusi dari program e-Klampid sebelumnya yang semula hanya website saja sekarang menjadi aplikasi mobile dimana fitur di dalamnya juga semakin lengkap untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Meskipun telah diberi kemudahan tersebut, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui serta memanfaatkan kemudahan ini dikarenakan mungkin beberapa dari masyarakat masih ada yang belum memahami mengenai teknologi dan beberapa lainnya ditemukan masih belum memahami bagaimana cara menggunakan atau mengajukan permohonan melalui Klampid New Generation ini. Dengan demikian adanya penelitian ini untuk melihat upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut sehingga terciptanya pengoptimalan KNG ini.

Maka dari itu Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan prima bagi warganya, dalam menjalankan program ini Dinas Kominfo dan juga dispendukcapil didukung oleh pihak Kecamatan, Kelurahan terus melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada RT dan RW maupun Staf Kelurahan yang ditugasi dalam pengoperasian terkait penggunaan aplikasi KNG, walaupun masih terdapat kendala di beberapa kelurahan dalam penerapan aplikasi KNG secara penuh, yaitu kemampuan masyarakat maupun dalam menggunakan IT masih kurang, sarana prasarana, SDM, pendidikan dan kapabilitas dan kemampuan RT dan RW belum semuanya sesuai dengan ketentuan. Namun dengan adanya aplikasi KNG ini Mengurus Administrasi Kependudukan (Adminduk) di Kota Surabaya semakin mudah Tak harus datang langsung ke mall pelayanan publik di Siola namun bisa dimana saja, Kegunaan dari aplikasi E- Klampid ini bisa digunakan untuk memproses prosedur administrasi seperti kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dan kartu keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan berbagai fitur

lainnya. Bahkan, e-Klampid kini telah disempurnakan menjadi aplikasi generasi baru (KNG), yang bisa diunduh di playstore untuk ponsel android. Dengan adanya e-Klampid warga jadi lebih mudah untuk mengakses situs dari rumah dan juga warga lebih mudah mengatur administrasi. Yang paling menakjubkan adalah setelah peresmian, permintaan harian melonjak di atas rata-rata 3.000 pelamar per hari. Selain itu, jelas Agus, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, aplikasi KNG ini merupakan evolusi dari program e-Klampid sebelumnya yang awalnya berupa website, menjadi aplikasi mobile yang dapat diakses melalui Playstore agar smartphone Android dapat diunduh. Ada beberapa pilihan fitur baru di aplikasi ini, mulai dari full chatbot dengan karakter virtual bernama Cak Takon. Walaupun kemudahan ini sudah diberikan, masih banyak orang yang belum mengetahui dan memanfaatkan kesempatan ini karena mungkin sebagian dari mereka masih belum paham teknologinya dan sebagian lagi belum paham cara menggunakan atau melamarnya melalui Klampid New Generation. Sehingga keberadaan dari penelitian ini adalah untuk melihat upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut dan dengan demikian mencapai optimalisasi KNG.

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

#### **Efektivitas**

Efektivitas mencakup keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, berbagai cara untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan dari KNG sendiri adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online dan efisien. Untuk kecamatan Tambak Osowilangun sendiri cukup efektif karena tata cara atau prosedur yang digunakan juga sangat mudah dipahami, sehingga dapat dikatakan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan aplikasi ini efektif dan memuaskan masyarakat. Namun dari sisi masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum begitu memahami inovasi ini, sehingga masyarakat belum terlalu efektif dalam mengimplementasikan KNG ini.

#### **Efisiensi**

mengacu pada upaya mengoptimalkan sumber daya untuk mencapai tujuan, dengan mempertimbangkan biaya dan waktu yang terlibat. Sejauh menyangkut penerapan KNG, ini mempersingkat waktu yang dibutuhkan dan merampingkan manajemen yang efisien. Waktu yang dibutuhkan relatif singkat dan ketepatan waktu pelayanan memuaskan masyarakat Tambak Osowilangun.

#### **Kecukupan**

Kecukupan mengacu pada sejauh mana tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan. Dalam inovasi KNG ini, ditemukan kecukupan di kantor desa Tambak Osowilangun selama proses pengabdian masyarakat. Berbagai jenis permintaan layanan kependudukan yang dapat dihubungi secara online terbukti cukup. Semua layanan manajemen populasi tersedia di lokasi dan lengkap untuk memenuhi

kebutuhan warga akan layanan. Namun di Kecamatan Tambak Osowilangun, ketika pemkot mengajukan permohonan ke kantor Kelurahan atau Balai RW, masih banyak masyarakat yang belum begitu paham cara menggunakan aplikasi ini, mulai dari pembuatan akun hingga proses pengajuannya. Meskipun aplikasi KNG termasuk dalam kriteria kecukupan, target pengguna masih sangat sedikit informasinya, sehingga ketika mengimplementasikan atau mengoptimalkan inovasi ini, tampaknya masih kurang.

### **Alignment**

Kunci dari adanya indikator levelling ini adalah fairness atau kewajaran. Pada aplikasi KNG ini sudah memenuhi indikator keselarasan. Masyarakat merasakan keadilan dalam menggunakan aplikasi ini. Semua lapisan masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini, bahkan masyarakat yang bukan warga Surabaya namun ingin pindah ke Surabaya juga dapat menggunakan aplikasi ini. Hal ini cukup membuktikan bahwa kewajaran dan keadilan permohonan pelaksanaan KNG sudah merata. Namun seperti indikator lainnya, permasalahan muncul karena proses sosialisasi terkait KNG yang menurut peneliti belum dilakukan secara merata di masyarakat, karena masih banyak masyarakat di desa Tambak Osowilangun I yang belum begitu paham. inovasi ini. Selain itu, masyarakat tidak bisa mengakses layanan KNG secara merata karena aplikasi ini hanya bisa diunduh di Android sedangkan pengguna iOS tidak bisa menikmatinya

### **Daya tanggap**

Daya tanggap mengacu pada sejauh mana suatu kebijakan dapat memenuhi kebutuhan atau tujuan. Berdasarkan pengamatan peneliti, kriteria daya tanggap dalam implementasi KNG ini menghasilkan respon yang cukup baik dari para pengguna yang telah menggunakannya. Kemudahan penggunaan aplikasi ini serta keakuratan hasil aplikasi yang didapat membuktikan bahwa aplikasi ini mendapat respon yang baik dari masyarakat

### **Akurasi**

Saat mengimplementasikan inovasi KNG ini, dapat diasumsikan akurasi dari keseluruhan layanan sudah benar. Mungkin menemukan masalah seperti kesalahan dalam hasil aplikasi atau kesalahan aplikasi beberapa kali, namun masalah ini masih bisa diperbaiki. Keakuratan aplikasi ini telah mencapai tujuannya bahkan ketika digunakan dengan sebaik-baiknya oleh masyarakat, seperti halnya dengan implementasi oleh staf Kantor kelurahan Tambak Osowilangun. Aplikasi KNG ini telah memberikan kemudahan dan proses pelayanan terkini yang cepat, akurat, efisien dan terjangkau. Seperti indikator lainnya, kesan yang diberikan di sini adalah kurangnya panduan bagi masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi ini

Semakin masyarakat mengetahui secara pasti bahwa aplikasi ini ada, maka akan semakin sadar akan pentingnya pengurusan atau kelengkapan dokumen kependudukan, karena masyarakat sudah mengetahui kekuatan surat kependudukan yang tertata dan betapa mudahnya untuk memeliharanya. Selain itu, masyarakat menjadi lebih mengetahui banyak manfaat dan kemudahan dalam pengurusan catatan kependudukan mereka ketika mengajukan permohonan ke Dinas Kependudukan Kecamatan Tambak Osowilangun kemudian mendapatkan informasi dan petunjuk cara penggunaan aplikasi ini. mengelola urusan dalam



Lebih mudah untuk mengelola konteks manajemen populasi dan memanfaatkan sepenuhnya implementasi aplikasi Klampid Generasi Baru.

#### **D. PENUTUP**

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas tentang kualitas pelayanan public melalui aplikasi KNG di Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolok ukurnya adalah dapat dilihat dari dimensi tangibel (berwujud), reability (kehandalan), responsiviness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Rekomendasi dan saran untuk Pemkot Surabaya harus benar-benar memastikan program aplikasi ini dapat berjalan di tingkat RT/RW dengan melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan terkait dengan sosialisasi, pelatihan, peningkatan kemampuan dan kapasitas RT/RW maupun staf keluarahan yang di tugasi dalam pengoperasional aplikasi KNG tersebut serta pemenuhan sarana prasarana di balai RT/RW merupakan tanggung jawab pemerintah demi tercapainya pelayanan kepada masyarakat, contohnya di kelurahan Tambak osowilangun sendiri masih ada RW yang belum mempunyai balai RW sehingga ini agak sedikit menghambat pelayanan di balai RW, dalam hal ini merupakan tanggung jawab Kecamatan dan Kelurahan dalam pemenuhannya. dan juga kendala lainnya adalah akses internet di setiap balai RW masih belum ada jaringan wifi lainnya ini menyulitkan pegawai kelurahan dalam melakukan pelayanan di balai RW terkait sinyal dan juga jaringan. Dan agar masyarakat dapat memanfaatkan inovasi yang ada atau Pemerintah Kota Surabaya dapat membuat aturan baru sebuah kewajiban bagi masyarakat agar mengurus dokumen kependudukannya secara mandiri bagi dokumen yang dapat diurus tanpa bantuan dari pegawai kecamatan maupun kelurahan, kecuali masyarakat tersebut memang benar - benar tidak mengetahui mengenai penggunaan teknologi. Alasan dari kewajiban tersebut agar adanya aplikasi seperti Klampid New Generation ini benar- benar bermanfaat sesuai dengan sasarannya serta agar masyarakat jika sudah merasakan kemudahan mengajukan permohonan secara mandiri menjadi senang dan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan yang bermasalah sehingga terciptalah kawasan lingkungan yang tertib dan taat pada administrasi kependudukan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung.
- Dirjen Dukcapil Kemendagri. (2021). *Dukcapil Raih 10 Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik 2021*. Diakses dari <https://www.dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/760/dukcapil-raih-10-penghargaan-inovasi-pelayanan-publik-2021>. Pada 19 November 2021.
- Dunn, William N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University.
- Hidayat Dan Irma Fitriani. 2020. "Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Daftar Hadir Elektronik Dan Pengendalian Terhadap Disiplin Pegawai

- Negeri Sipil (Studi Pada Dinas Perumahan, Penataan Ruang Dan Kebersihan Kabupaten Bandung)”. Kabupaten Bandung: Universitas Nurtanio Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*.
- Jagad, K. (n.d.). Disdukcapil Surabaya Ungkap Ada Peningkatan Kesadaran Masyarakat Tertib Adminduk. <https://www.kabarjagad.id/metropolis>.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi (GP Press Group).
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT.Balai Pustaka.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, Stephen dan Coulter, Mary, 2002, *Manajemen*, Jakarta: Gramedia
- Sadu Wasistiono, 2001, *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alqa Print
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>