

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI KLAMPID
NEW GENERATION DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA SURABAYA**

Diana Andini

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
dianaandini@gmail.com;

Djoko Widodo

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
papa.wiedya@gmail.com;

Radjikan

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
radjikan@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Instansi pemerintah memiliki peran utama dalam hal pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dispendukcapil kota Surabaya menciptakan beberapa inovasi sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah Surabaya untuk menyediakan pelayanan secara digital salah satunya yaitu aplikasi Klampid New Generation. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Teori yang digunakan yaitu teori implementasi kebijakan publik menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn. ada 6 (enam) variabel yang harus diperhatikan karena dapat memengaruhi keberhasilan implementasi. Keenam variabel tersebut adalah: (1) Standar dan sasaran kebijakan; (2) Sumber Daya; (3) Hubungan Antar Organisasi; (4) Karakteristik Agen Pelaksana; (5) Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi serta (6) Disposisi atau Sikap Para Pelaksana Kebijakan.

Kata kunci: *Implementasi Kebijakan, Klampid New Generation, Administrasi kependudukan*

A. PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang bertekad untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme atau

KKN. Dalam menyelenggarakan pelayanan public, tentunya ingin mewujudkan pelayanan yang mengedepankan transparansi dan keterbukaan untuk membangun tumbuhnya kepercayaan masyarakat. Provinsi Jawa Timur memiliki kabupaten/kota terbanyak di pulau Jawa. Oleh karena itu, aktivitas pelayanan publik makin bertambah sesuai dengan kebutuhan suatu daerah. Tentunya hal ini menjadi perhatian yang cukup serius untuk melakukan pengawasan dan pencegahan tindakan yg melanggar atau merugikan dalam pelayanan publik. Nilai kepatuhan standar pelayanan publik Provinsi Jawa Timur tahun 2021 yang diterbitkan oleh lembaga Ombudsman RI memasuki zona kuning yaitu dengan nilai 75.08 (sedang). Tentunya hal ini menjadi perhatian yang cukup serius dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Jumlah Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021 berdasarkan wilayah/kota yang berada di Jawa Timur. Kota Surabaya memiliki jumlah laporan sebesar 135 laporan. Menurut berita media massa Ombudsman RI pada rabu 12 Desember 2021 Laporan yang diterima Ombudsman perwakilan Jatim selama januari hingga November tercatat ada 406 pengaduan yang diterima ORI Jatim. Dari laporan tersebut tiga instansi tercatat paling banyak ialah institusi pemerintah daerah yaitu sebanyak 36 laporan. Dari hasil rekapitulasi, ada sejumlah jenis pengaduan yang dilayangkan terkait dengan kinerja pemda salah satunya yaitu laporan pada pelayanan administrasi kependudukan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat. Salah satu keluhan yang disampaikan kepada sektor publik adalah pelayanan yang tidak efisien. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang dapat memahami kebutuhan dan keinginan orang dengan cepat. Apabila organisasi yang bergerak dalam bidang jasa ingin memiliki reputasi yang baik, mereka harus merespon dan memenuhi keinginan-keinginan tersebut. Untuk melakukan ini, manajemen harus mengevaluasi kembali apakah aspek pelayanan yang mereka berikan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani atau apakah masih ada perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang diharapkan masyarakat. prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan. Unsur penyelesaian pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masih terbilang kurang. Hal dapat dibuktikan pada data unsur yang paling terendah pemerintah daerah tahun 2021.

Tabel: Nilai Rata-rata Unsur Terendah pada Masing-masing Unit Pelayanan

No	Unit Pelayanan	Unsur Dengan Nilai Rata-Rata Terendah
1	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah	Sarana Prasarana
2	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Waktu Penyelesaian Pelayanan
3	Dinas Pendidikan	Waktu Penyelesaian Pelayanan
4	Kecamatan Asemrowo	Sarana Prasarana
5	Kecamatan Benowo	Sarana Prasarana
6	Kecamatan Bubutan	Sarana Prasarana
7	Kecamatan Bulak	Sarana Prasarana
8	Kecamatan Dukuh Pakis	Sarana Prasarana
9	Kecamatan Gayungan	Sarana Prasarana
10	Kecamatan Genteng	Sarana Prasarana

Sumber: Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintahan Kota Surabaya Tahun 2021

Pada tanggal 1 Juli 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan pengembangan e-government berupa aplikasi pendaftaran administrasi kependudukan Kota Surabaya yaitu dengan meluncurkan aplikasi baru yang diberi nama Klampid New Generation (KNG). Hal ini telah diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peneliti menggunakan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai fokus dari penelitian ini. Karena pada pasal 94 tentang sistem informasi pendukung layanan administrasi kependudukan menyebutkan “sistem informasi pendukung layanan administrasi kependudukan terdiri dari SIAK dan Sistem informasi lain yang dikembangkan oleh dinas” salah satu sistem informasi yang dikembangkan oleh dispendukcapil kota Surabaya yaitu aplikasi Klampid New Generation.

Klampid New Generation Merupakan aplikasi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang. Aplikasi ini merupakan reformasi dari web e-lampid yakni kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang yang diluncurkan pada tahun 2014. sebelumnya e-lampid merupakan sebuah website kemudian dikembangkan menjadi aplikasi mobile yang bisa didownload melalui playstore untuk smartphone android.



Gambar: Rating Aplikasi Klampid New Genrations 2022
Sumber : Google Play Store

Selama tahun 2022 jumlah pemohon di aplikasi KNG sebanyak 569.986 pemohon. Pada ulasan warga kualitas aplikasi KNG ini masih memiliki hambatan pada masalah username dan password pengguna. Keluhan verifikasi dokumen membutuhkan waktu lama. Inovasi KNG memiliki tujuan yaitu memberikan kemudahan dan kecepatan pada proses pengurusan administrasi kependudukan. Melalui program ini, masyarakat diharapkan mendapat mengetahui apa saja prosedur dan persyaratan pelayanan yang dilaksanakan melalui inovasi KNG. Dalam pelaksanaan inovasi perlu diketahui juga faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya inovasi. Sehingga dari kegiatan inovasi tersebut dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan program KNG di Dispendukcapil Kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai actor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi dari sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkindapat dipahami sebagai proses, keluaran (output) maupun sebagai hasil (Situmorang, 2016).

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Situmorang, (2016) membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran-saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tahap implementasi merupakan tahap yang paling penting dalam proses kebijakan karena tanpa adanya implementasi, keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Tahap implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat penting dalam struktur kebijakan karena melalui tahap ini suatu proses kebijakan secara keseluruhan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuannya.

Donald Van Meter dan Carl Van Horn menciptakan model implementasi kebijakan, pendekatan top-down yang menggambarkan bagaimana implementasi kebijakan secara sengaja dilakukan untuk mencapai tingkat kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang bergantung pada berbagai variabel. Menurut model ini, implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang dibuat. Ada enam variabel, menurut Van Meter dan Van Horn dalam buku Agustino, (2016) yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik tersebut, adalah:

1) **Ukuran dan Tujuan Kebijakan**

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur jika ukuran dan tujuan kebijakan pada level pelaksanaan kebijakan memang realistis; jika tidak, pelaksanaan kebijakan publik menjadi sulit untuk mencapai tahap keberhasilan. Jika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal\bahkan terlalu utopis untuk diterapkan pada tingkat warga, maka agak sulit untuk mencapai titik di mana kebijakan publik dapat dianggap berhasil.

2) **Sumber Daya**

Kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia (SDM) berkualitas tinggi, serta sumber daya lain, seperti dana dan waktu. Kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia sangat penting untuk keberhasilan proses implementasi kebijakan. Dalam menentukan keberhasilan proses implementasi, manusia adalah sumber daya yang paling penting. Tahap-tahap tertentu dari proses implementasi

didasarkan pada ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang ditetapkan oleh kebijakan politik.

3) Karakteristik Agen Pelaksana

Karena sifat yang tepat dan cocok dengan agen pelaksana sangat memengaruhi kinerja implementasi, fokus pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan informal. Misalnya, untuk menerapkan kebijakan publik yang bertujuan untuk merubah perilaku atau tindak laku manusia secara drastis, agen pelaksana proyek harus sangat ketat dan tegas terhadap aturan dan sanksi hukum. Namun, jika kebijakan publik ini tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia, agen pelaksana proyek tersebut mungkin tidak sekeras dan tidak setegas pada awalnya.

4) Sikap/Kecenderungan (Disposisi) para Pelaksana

sikap atau kecenderungan (disposisi) para pelaksana, karena kebijakan yang dilaksanakan adalah kebijakan top-down yang memungkinkan para pengambil keputusan tidak mengetahui masalah apa yang harus diselesaikan. Ini karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengetahui masalah yang terjadi.

5) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Pada tahap ini, prioritas utama adalah menjalin komunikasi mekanisme di antara semua pihak yang berpartisipasi dalam proses implementasi. Salah satu cara yang efektif untuk menerapkan kebijakan publik adalah koordinasi. Semakin baik komunikasi dan koordinasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi, semakin kecil kemungkinan kesalahan. Selain itu, berlaku sebaliknya.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Hal ini berkaitan dengan sejauh mana keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan didorong oleh lingkungan eksternal. Menurut pandangan Van Meter dan Van Horn, hal yang perlu diperhatikan saat menilai kinerja pelaksanaan kebijakan publik adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan dapat disebabkan oleh kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang tidak menguntungkan. Oleh karena itu, kekondusifan lingkungan eksternal juga harus dipertimbangkan dalam proses penerapan kebijakan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif nantinya akan menghasilkan data deskriptif. Penelitian ini mengungkap sikap, permasalahan, hubungan dan pandangan yang terjadi pada sebuah lingkup responden. Menurut Sugiyono, (2015) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berbasis pada filsafat postpositivisme. Ini digunakan untuk melakukan penelitian pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen), di mana peneliti berfungsi sebagai alat utama. Sampel sumber data diambil secara purposive dan snowball, digunakan teknik pengumpulan triangulasi (gabungan), dilakukan analisis data induktif atau kualitatif, dan hasilnya adalah kualifikasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASA

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara digital pada aplikasi Klampid New Generation

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari yang bersifat realistis dan sosio kultur yang ada dilevel pelaksana kebijakan. Dalam mengukur kinerja implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generations di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota yang mengacu pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Ukuran kebijakan perlu diperhatikan dalam penerapan implementasi kebijakan karena ukuran kebijakan dapat mengukur berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti melihat aspek ukuran kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital pada pelayanan Klampid New Generation bisa diukur melalui partisipasi masyarakat dan kepuasan masyarakat. Apabila banyak masyarakat yang berpartisipasi menggunakan atau memakai aplikasi Klampid New Generation maka bisa menentukan ukuran keberhasilan dari kepuasan masyarakat melalui penilaian masyarakat. Jika kepuasan masyarakat tinggi maka ukuran kebijakan tersebut berhasil untuk diimplementasikan.

Dalam aspek tujuan kebijakan. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Partisipasi warga Surabaya dalam menggunakan aplikasi ini sebanyak 569.986 pemohon dan dalam adanya inovasi ini bertujuan untuk melakukan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dilakukan melalui media elektronik untuk memudahkan jalannya proses layanan serta memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan kapan saja dan dimana saja.

Sumber Daya

Keberhasilan proses Implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Ketersediaan pegawai yang cukup menjadi hal yang penting agar kegiatan implementasi kebijakan bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Tidak hanya itu, pegawai yang berkualitas dan memiliki kemampuan sesuai dengan kriteria yang diinginkan instansi. ketersediaan sumber daya manusia sudah tercukupi. Lalu dengan kemampuan dan kompetensi pegawai sudah sesuai dengan kriteria yang diinginkan karena sebelum para pegawai melaksanakan tugasnya, para pegawai diberi pembekalan dan peatihan dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi Klampid New Generation ini. Kedua, untuk sumber daya finansial (anggaran dan sarana prasarana). Untuk anggaran APBD sangat Namun dalam fasilitas seperti kurangnya unit komputer dan jaringan yang sedikit lamban. Apabila fasilitas kurang memadai akan menghambat proses pelayanan. Ketiga, sumber daya waktu pada pelaksanaan layanan Klampid New Generation sudah cukup efektif dan efisien. Dokumen yang dibutuhkan pemohon terbit hanya satu hari. Untuk proses pengembangan aplikasi Klampid New Generation saat ini mengalami perbaikan cukup lama yaitu dari bulan.

Karakteristik Badan Pelaksana

Seperti yang dinyatakan oleh van Meter dan van Horn, diskusi ini tidak bisa lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi terdiri dari dua bagian. Yang pertama adalah struktur aparatur yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan, yang memiliki dampak besar pada pelaksanaan kebijakan. Struktur ini mencakup struktur organisasi, visi dan misi, kepemimpinan, dan fasilitasi pendukung. Kedua, norma adalah peraturan dan peraturan tentang pelaksanaan yang digunakan untuk melaksanakan aturan kebijakan. Ada prosedur operasional standar (SOP) pelayanan yang harus diikuti oleh petugas pelayanan yang ada di dispendukcapil untuk melaksanakan kebijakan. SOP di tempat ini pastinya tidak menyimpang dari standar yang berlaku. Ketiga, pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi kebijakan berdampak pada pelaksanaan kebijakan. Jika pola hubungan tidak baik terjadi di lingkungan birokrasi, maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan. Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generations di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membutuhkan karakteristik pegawai yang tepat untuk mengelola aplikasi tersebut.

Disposisi atau Sikap Pelaksana

Sikap penerimaan dan penolakan terhadap pelaksana dapat mempengaruhi kegagalan dan keberhasilan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generations di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Disposisi atau sikap pelaksana pada implementasi kebijakan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi Klampid New Generation yang mengacu pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, tanggapan pelaksana terdiri dari tiga unsur yakni pertama kognisi (pemahaman) tentang kebijakan para pegawai memahami tujuan dari kebijakan tersebut. Kedua, tanggapan menerima/menolak/netral dengan kebijakan tersebut. Pihak pelaksana menerima adanya kebijakan ini. Ketiga, intensitas tanggapan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan, menggunakan sistem pendekatan manajemen komunikasi top down dan bottom up.

Komunikasi Antar Organisasi dan Pelaksana Kegiatan

Koordinasi dan konsistensi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generations di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya karena semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi maka asumsi kesalahan-kesalahan yang kemungkinan terjadi akan berpeluang sedikit. Komunikasi antar organisasi dan pelaksana kegiatan pada implementasi kebijakan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi Klampid New Generation yang mengacu pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Ketepatan komunikasi dengan para pelaksana dari pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya kepada selueuh kelurahan didaerah surabaya sudah sesuai. Namun, pada konsistensi atau

keseragaman informasi yang dikomunikasikan maasih belum terlaksana. Karena ada beberapa warga surabaya yang belum tahu mengenai informasi aplikasi klampid New Generation ini, hal itu dikarenakan tidak meratanya informasi dan tidak konsisten melakukan kegiatan sosialisasi.

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Lingkungan ekonomi dan Lingkungan sosial, merupakan sesuatu yang berkaitan dengan masyarakat. Seperti partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan adminduk agar dapat memaksimalkan tujuan dari kebijakan tersebut. Lalu, Lingkungan Politik, dukungan dari elite politik sangat diperlukan karena elite politik sebagai salah satu aktor kebijakan dukungannya sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan Elite politik tersebut, seperti pemerintah daerah. Tidak hanya itu, dukungan instansi eksternal juga berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik pada implementasi kebijakan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi Klampid New Generation yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menyimpulkan bahwa pada lingkungan ekonomi tidak berpengaruh pada kebijakan ini sedangkan lingkungan sosial partisipasi masyarakat dan kepuasan masyarakat sangat berpengaruh dalam mengukur keberhasilan kebijakan. Lalu, dalam lingkungan politik kebijakan ini mendapatkan dukungan dari elite politik dan instansi eksternal seperti Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan.

E. KESIMPULAN

Dari hasil analisis penelitian mengenai pelaksanaan Implementasi kebijakan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi Klampid New Generation yang telah dianalisis melalui indikator implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn yakni indikator pertama ukuran dan tujuan kebijakan pada implementasi kebijakan pelayanan administrasi berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generation sudah sesuai. Kedua, indikator sumber daya yang meliputi sumber daya manusia dan sumber daya waktu sudah terimplementasi dengan baik. Namun pada sumber finansia pada fasilitas masih kurang atau terbatas pada unit komputer dan jaringan server. Ketiga, karakteristik badan pelaksana tidak bisa lepas struktur birokrasi yang terdiri dari struktur organisasi, norma-norma dan pola-pola hubungan sudah terpenuhi dan sesuai. Keempat, disposisi atau sikap para pelaksana yang meliputi tanggapan pelaksana terdiri dari tiga unsur yakni pertama kognisi (pemahaman) tentang kebijakan para pegawai memahami tujuan dari kebijakan tersebut. Kedua, tanggapan menerima/menolak/netral dengan kebijakan tersebut. Pihak pelaksana menerima adanya kebijakan ini. Ketiga, intensitas tanggapan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan, kami menggunakan sistem pendekatan manajemen komunikasi top down dan bottom up. Kelima, komunikasi antar organisasi yang meliputi Ketepatan komunikasi dengan para pelaksana sudah sesuai. Namun, pada konsistensi atau keseragaman informasi yang dikomunikasikan maasih belum terlaksana. Karena ada beberapa warga surabaya yang belum tahu mengenai

informasi aplikasi klampid New Generation ini, hal itu dikarenakan tidak meratanya informasi dan tidak konsisten melakukan kegiatan sosialisasi. Keenam, pada indikator lingkungan social, ekonomi, dan politik menyimpulkan bahwa pada lingkungan ekonomi tidak berpengaruh pada kebijakan ini sedangkan lingkungan sosial partisipasi masyarakat dan kepuasan masyarakat sangat berpengaruh dalam mengukur keberhasilan kebijakan. Lalu, dalam lingkungan politik kebijakan ini mendapatkan dukungan dari elite politik dan instansi eksternal seperti Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *DASAR-DASAR KEBIJAKAN PUBLIK*. ALFABETA.
- Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Ombudsman Tahunan 2021*. 37.
- Situmorang, C. H. (2016). *KEBIJAKAN PUBLIK (Teori Analisis, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan)*. SOCIALSECURITYDEVELOPMENTINSTITUTE (SSDI).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta.
- TIM PENYUSUN ORGANISASI SURABAYA. (2021). *Laporan SKM 2021*. *Laporan Skm*, 1–174.