

**INOVASI KNG (KLAMPID NEW GENERATION) DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**Fikri Haikal**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[fikrhaikal1@gmail.com](mailto:fikrhaikal1@gmail.com);

**Adi Soesiantoro**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adi\\_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id);

**M. Kendry Widiyanto**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Salah satu inovasi aplikasi layanan publik yang dibuat merupakan program pemerintah berupa aplikasi KNG (Klampid New generation). Sebagai alat utama untuk memudahkan pelayanan warga terkait kepengurusan Administrasi Kependudukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi e-government di bidang pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terkait dengan adanya aplikasi KNG ini menunjukkan bahwa pemerintah kota surabaya berupaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat .Dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa mewujudkan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang bagus dan dapat mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat karena menghemat waktu, biaya dan tenaga.

**Kata Kunci:** *Inovasi, Pelayanan Publik, Klampid New generation*

**ABSTRACT**

Public service innovation is a breakthrough type of public service, whether it is an original creative idea/idea and/or an adaptation/modification that provides benefits

to society, either directly or indirectly. This innovation does not have to be a new discovery, but also includes new approaches, expansions or improving the quality of existing public service innovations. One of the public service application innovations created is a government program in the form of the KNG (Klamped New generation) application. As the main tool to facilitate citizen services related to Population Administration management. The aim of this research is to describe the implementation of e-government in the field of public services using the Klamped New Generation application. The method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. Regarding the existence of the KNG application, it shows that the Surabaya city government is trying to provide convenience to the community. With this application, it is hoped that it can realize the community's hopes of getting good service and can be easily implemented by the community because it saves time, money and energy.

**Keywords:** *Inovation, Public Service, Klamped New generation*

## **A. PENDAHULUAN**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia telah mengamanatkan bahwa pada hakikatnya tujuan dari didirikannya Negara Republik Indonesia adalah berguna sebagai mensejahterakan warga negara dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat ini memiliki arti bahwasanya suatu negara mempunyai tanggung jawab atas apapun yang diselenggarakan untuk memberikan sebuah tatanan pemerintahan yang bisa mewujudkan sistem pelayanan publik yang mempunyai kualitas baik terhadap layanannya. Oleh karena itu diperlukannya untuk merubah tata kelola pelayanan publik guna terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik) dengan menciptakan inovasi pelayanan yang berbasis *E-Government untuk meingkatkan sistem pelayanan publik*.

Berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pemerintah menciptakan inovasi pelayanan publik berupa aplikasi KNG (Klamped New generation). Penggunaan situs online pemerintah ini biasa disebut sebagai bentuk pelaksanaan pemerintah yang berbasis ICT (Information Communication and Technology bertutujuan untuk memberikan efisiensi terhadap penyelenggaraan layanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Karena sebelum adanya inovasi proses pelayanannya masih dilakukan secara manual hal ini malah melahirkan masalah seperti antrian yang sangat banyak, berkas yang menumpuk, dan menyita banyak waktu Sehingga dalam pengerjaannya masyarakat menilai masih kurang efektif dan terkesan lelet. Ini menjadikan Pemerintah khususnya Pemkot Surabaya untuk mengambil tindakan sebagai bentuk upaya dari percepatan pengambilan keputusan agar masalah tersebut tidak menjadi permasalahan yang bersifat permanen, dimana pelayanan yang seperti ini sangat dibutuhkan setiap harinya oleh masyarakat.

Maka dari itu Disdukcapil Surabaya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melakukan pengajuan administrasi kependudukan secara mandiri melalui inovasi pelayanan berupa program aplikasi *Klamped New Generation*

(KNG). KNG ini Merupakan aplikasi yang dibuat khusus untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online mencakup pembuatan akta perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang, dll. Inovasi digital ini hadir bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan juga memfasilitasi keterlibatan masyarakat di kota Surabaya, untuk memberikan kemudahan bagi pelayan yang hendak melayani masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan (Adminduk).

Aplikasi *Klampid New Generation* memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang terhubung melalui jaringan internet untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Surabaya. Adanya aplikasi KNG ini diharapkan bisa mewujudkan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang bagus dan dapat mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat karena menghemat waktu, biaya dan tenaga. *Aplikasi Klappid New Generation* ialah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk tingkatkan kemakmuran masyarakat dengan membantu proses pelayanan adminduk agar warga tidak perlu datang ke kelurahan cukup mengakses aplikasi dimanapun dan kapanpun sesuai dengan keperluan/kebutuhan yang diperlukan

Penelitian ini bertujuan menjelaskan tentang Inovasi Pelayanan Administrsi Kependudukan melalui aplikasi *KNG (Klampid New Generation)* yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakat sebagai upaya percepatan dan kemudahan dalam proses kepengurusan adminduk. Dari latar belakang diatas, permasalahan yang akan diangkat yaitu bagaimana Inovasi KNG (*Klampid New generation*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

## **B. METODE**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang memiliki sifat analisis deskriptif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi kemudian diolah dengan mengajukan berbagai pertanyaan dan prosedur, pengumpulan data yang spesifik yang didapatkan dari para partisipan, Pada pendekatan ini, penelitian dilakukan dengan cara mengeksplorasi kehidupan nyata melalui melalui pengumpulan data yang secara detail serta melibatkan berbagai sumber informasi atau sumber lainnya seperti pengamatan, wawancara, audiovisual, dokumen dan berbagai laporan yang ada.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan bentuk kebijakan dan wewenang yang diharuskan untuk dapat memberikan suasana baru dalam kegiatan pelayanan khususnya pada kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan adanya Inovasi ini dapat memberikan kemudahan dan mewujudkan pelayanan yang prima, serta meningkatkan kualitas layanan untuk mensejahterakan masyarakat. Selain itu aplikasi ini sebagai terobosan terbaru untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada dipelayanan. Sebab dengan adanya inovasi baru dalam pelayanan bisa memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara dalam melayani masyarakat dengan baik.

Inovasi ini merupakan bentuk pembaharuan program yang dulu bernama E-Klampid sekarang menjadi KNG (Klampid New Generation).

Sebelum inovasi pelayanan diluncurkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga telah mempertimbangkan dan menyesuaikan tata cara atau mekanisme pelayanan sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat supaya mudah diterima oleh masyarakat khususnya warga Kota Surabaya. Tata cara, mekanisme pelayanan yang berlaku diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) juga mengacu pada Permendagri yang berlaku. Pedoman atau SOP mengatur tentang kegiatan pelayanan, mekanisme pelayanan, dan mutu baku pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan tidak memihak satu sama lain, semuanya dianggap sama rata apapun jabatannya dan pekerjaannya. Pelayanannya juga diberikan semaksimal mungkin untuk seluruh warga Kota Surabaya dan tidak pandang bulu. Setiap layanan dan setiap engurusan adminduk akan dilayani dengan baik, kesesuaian itu dilihat pada pengalamam yang dulu-dulu, dan akan disesuaikan dengan kebutuhan setiap warga yang dilayani. Respon positif adanya aplikasi ini, mampu meningkatkan komitmen dan partisipasi publik dalam ikut memberikan masukan tentang perubahan data kependudukan.

Dengan adanya program baru yang dijalankan pemerintah tidak lupa untuk mengevaluasi yang berguna untuk mengetahui keberhasilan suatu kebijakan dari inovasi tersebut. Evaluasi pada program inovasi berupa aplikasi KNG dapat dijabarkan melalui teori yang mana telah dijabarkan tentang beberapa faktor indikator yang berhubungan menurut Stephen P. Robbins yakni meliputi : Produk : menciptakan produk baru, Proses: menerapkan metode baru, Layanan/jasa: sistem standar baru.

### **Produk**

Produk secara umum adalah seluruh hal yang mampu memenuhi dan juga memuaskan keperluan atau keinginan manusia dalam bentuk fisik maupun non fisik. dalam dunia pemerintahan produk yang dihasilkan bukanlah bentuk barang melainkan jasa/layanan untuk melayani masyarakat. hal ini berkaitan dengan hasil prosuk yang diciptkan oleh pemrintah atas dasar untuk memberikan inovasi terhadap layanan agar lebih efektif dan efisien pada pelayanan public.

Jadi menurut hasil dari wawancara dan observasi yang saya dapatkan di lapangan bisa dikatakan bagus karena masyarakat telah merasakan apa yang diharapkan selama ini bisa terwujud dengan diluncurkannya program Klampid New Generation, dimana program ini dirancang untuk sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada sektor aministrasi kependudukan dan juga dapat memudahkan dalam pengurusan karena sangat terjangkau sekali apalagi pada era digitalisasi seperti sekarang ini, bisa digunakan kapanpun dan dimanapun menggunakan android/handphone.

### **Proses**

Proses adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampe akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakn. Dapat disimpulkan bahwa Proses adalah runtunan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu, rangkaian atau juga tindakan. Sehingga proses mempunyai hubungan atas

keberhasilan upaya yang dilakukan pemerintah dalam program inovasi pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kesejahteraan masyarakat. Komitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan publik yang terbaik mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Surabaya. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan meluncurkan inovasi aplikasi terhadap percepatan pelayanan yaitu sebuah aplikasi yang memudahkan warga dalam mengurus Administrasi kependudukan secara online.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan dari segi proses dilapangan, pelayanan pada program aplikasi KNG ini sangat bagus dan sangat membantu sekali, karena dalam aplikasi tersebut dibuat semudah mungkin agar pengguna bisa dengan mudah dalam menggunakannya. Dengan diluncurkannya program KNG ini telah sesuai dengan hasil yang dicapai yaitu meningkatkan kesadaran akan administrasi kependudukan pada warga Surabaya dan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusannya semuanya menggunakan layanan yang berbasis e-government dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi pada era digital seperti sekarang, yang dapat diakses, kapanpun dan dimanapun. Sehingga menjadi lebih efektif dan efisien, hanya dibutuhkan waktu 3 hari kerja untuk mendapatkan berkas yang telah diurus, terhitung dari approval oleh Kelurahan yang selanjutnya langsung diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku penerbit data administrasi. Disamping itu juga lebih ramah lingkungan karena adanya pengurangan penggunaan kertas.

#### **Layanan/jasa**

Layanan/jasa dalam sector pemerintah dapat dikatakan mempunyai arti dengan tindakan/perbuatan yang dilakukan oleh pemerintah) kepada public yang punya kaitannya dengan memberikan manfaat atau nilai kepada masyarakat. Dalam hal untuk memenuhi kebutuhan sehingga bisa mendapatkan kepuasan atas keberhasilan program KNG dalam mengenai administrasi kependudukan.

Jadi menurut hasil observasi yang saya temukan berdasarkan layanannya atau jasa dalam sebuah inovasi pelayanan adalah bisa dikatakan pelayanan yang prima. Karena pemerintah telah memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan dari awal terciptanya inovasi ini. Dalam pelayanannya setiap warga tidak ada yang dipungut biaya karena untuk pengajuan permohonan telah menggunakan sistem digital. Sehingga adanya pelayanan e-government ini benar-benar efisien terhadap waktu daripada sebelumnya. Namun, ada juga kendala yang terjadi yaitu tidak bisa diakses karena gangguan jaringan atau eror pada sistemnya dan warga yang telah lansia yang mana kurang paham terhadap penggunaan gadget/handphone untuk mengoperasikannya. tetapi hal ini dapat diminimalisir dengan meminta bantuan kepada rt/rw dalam pengoperasian/penggunaan aplikasi sehingga lansia bisa tetap melakukan permohonan kepengurusan Administrasi.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan terkait inovasi KNG (Klampid New generation) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat disimpulkan bahwa program inovasi yang dijalankan pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan kemudahan akses bagi masyarakat

untuk melakukan pengajuan permohonan adminduk secara mandiri melalui aplikasi KNG dapat dikatakan baik. Karena dalam penggunaannya aplikasi KNG telah memberikan keefektifan dan efisiensi karena warga dapat mengurus dokumen kependudukan dengan cepat, mudah, kapanpun dan dimanapun, serta mengurangi biaya yang dikeluarkan dan menghemat waktu. Program inovasi yang diluncurkan tidak lain untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat terkait administrasi kependudukan.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan teknik wawancara dan observasi secara keseluruhan serta kesimpulan yang diperoleh, maka saya memberikan saran atau rekomendasi kepada pemerintah untuk selalu melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat kearah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini. Serta selalu memelihara sistem pada aplikasi KNG (Klampid New Generation) untuk meminimalisir terjadinya kegaagalan pada saat mengakses atau pengajuan/upload berkas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amelia Padil, Tri Prasetyowati, Ali Fahmi. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik." *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi Vol.7 No.1 ISSN: 7(1): 57–68.*
- Anyar, Kecamatan Gunung, and Klampid New Generation. 2023. "INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION ( KNG ) BAGI RT RINTISAN KALIMASADA ( STUDI DI KELURAHAN RUNGKUT TENGAH KECAMATAN GUNUNG ANYAR Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Dr . Soetomo Surabaya Email : Rosal." 1(2): 99–110.
- Garside, A.K., Baroto, T. and Gunarimba Waibo, O.R. (2020) 'Penguatan Aspek Produksi dan Pemasaran pada Usaha Keripik Singkong Mix Sayur', *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*,4(1),p.61.Availableat:<https://doi.org/10.30595/jppm.v0i0.4614>.
- Kepmenpan. 2003. "Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003." *Ombudsman: 1.*
- Maulana, A R, and E Widodo. 2020. "Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik." *di Era Revolusi Indusri 4. O"* 4(4): 548–68. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>.
- Praditya Nimas Saputri. 2023. "Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation Di Kelurahan Sememi Kota Surabaya." *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*3(02):101–7. <https://klampiddispendukcapil.surabaya.go.id.e-kios>
- Putri, Alvianty Diana, and Muhammad Roisul Basyar. 2023. "Implementasi

Klampid New Generation Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya.” 2(2): 694–701.  
Yanuar, Reza Mochammad. 2019. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan Dan Kegawatdaruratan).” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 04(Nomor 01): 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>.