

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN  
WONOKUSUMO KECAMATAN SEMAMPIR PEMERINTAH KOTA  
SURABAYA**

**Muhammad Rendy Yoga Pradana**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[muhammadrendyyp@gmail.com](mailto:muhammadrendyyp@gmail.com);

**ABSTRAK**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi, yakni dengan memadukan perkembangan teknologi dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi tersebut adalah aplikasi Klampid New Generation atau dapat disingkat KNG, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan efisien. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kesuksesan dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan apa saja faktor penghambat sekaligus pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonokusumo dengan menggunakan aplikasi KNG. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan berupa data yang dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara. Analisis fokus penelitian ini menunjukkan 6 indikator diantaranya adalah tata kelola dan inovasi; sumber ide untuk inovasi; budaya inovasi; kemampuan dan alat; tujuan; hasil; pendorong; hambatan; dan mengumpulkan data informasi tunggal. Hasil penelitian ini menunjukkan dari indikator tata kelola dan inovasi bahwa kebijakan kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sumber ide untuk inovasi diperoleh dari internal dan eksternal kelurahan. Budaya inovasi merupakan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pelayanan satu pintu (one get service). Kemampuan dan alat inovasi berjalan dengan baik secara performa maupun fungsional. Indikator tujuan dan hasil merupakan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan sosialisasi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan hambatan yang dialami adalah rendahnya kesadaran warga untuk tertib administrasi kependudukan yang dapat dilakukan melalui sistem online.

**Kata kunci:** *Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi KNG*

**ABSTRACT**

The Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya carried out an innovation, namely by integrating technological developments in carrying out population administration services. This innovation is the Klampid New Generation application or abbreviated as KNG, which aims to improve the quality of population administration services effectively and efficiently. This

research was conducted in Wonokusumo Village, Semampir District, Surabaya City. This study aims to analyze the success factors in managing population administration and what are the inhibiting and supporting factors in population administration services in Wonokusumo Village using the KNG application. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques carried out by observation, documentation and interviews. Analysis of the focus of this research shows 6 indicators including governance and innovation; source of ideas for innovation; innovation culture; capabilities and tools; aim; result; driver; obstacle; and collect single information data. The results of this study indicate from the indicators of governance and innovation that the policies used are in accordance with applicable regulations. Sources of ideas for innovation are obtained from internal and external organizations. The culture of innovation is the ease of population administration services through a one-stop service system (one get service). Innovation capabilities and tools work well both performance and functional. The objective and outcome indicators are the convenience in providing services and outreach to bring services closer to the community in population administration services, while the obstacles experienced are the low awareness of residents for orderly population administration which can be done through the online system.

**Keywords:** *Innovation, Public Service, KNG Application*

## **A. PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan hal yang patut disoroti karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu kelurahan sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku. Pemerintah berperan sebagai pelayan publik, dimana pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk kenyamanan dalam pelayanan administrasi kependudukan (Agung,R&Aziz,R, 2022)

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu sistem pemerintahan. Pemerintah berupaya untuk menemukan inovasi inovasi guna menjawab tuntutan dan perkembangan zaman inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi ( Said, 2007). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide – ide baru menciptakan produk, proses, jasa dan layanan (Susanto, 2010).

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Terdapat banyak literatur yang telah menyajikan definisi tentang pelayanan publik diantaranya menurut Putra (2012)memaknai pelayanan publik sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintahan kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang responsive dan inovatif dalam mewujudkan good governance melalui e-Government yang dikembangkan. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai produk pemerintahan khususnya berupa produk pelayanan publik berbasis online yang mendapatkan pengakuan dan penghargaan baik secara nasional maupun internasional (Setianto, 2016).

Salah satu yang mendapatkan apresiasi dari banyak kalangan diantara banyaknya inovasi pelayanan pemerintah kota Surabaya adalah inovasi pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation. Klampid New Generation adalah perkembangan dari aplikasi Klampid yang dulu. Tujuan dari aplikasi KNG adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk mengajukan permohonan mengenai kepengurusan dokumen-dokumen kependudukan secara online. Artinya masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam memperoleh pelayanan adminduk yang dapat diakses dimana saja.

Permasalahan yang dihadapi Kelurahan Wonokusumo dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan masih banyak yang belum terselesaikan. Terdapat beberapa hal diantaranya: Pertama ; Permasalahan kenapa tidak ada sistem untuk semua jenis layanan di Kelurahan Wonokusumo karena tidak adanya dukungan sarana dan prasarana, Hal ini mengakibatkan ketidakjelasan waktu layanan dan juga informasi terkait daya persyaratan yang diperlukan. Kedua ; Kesadaran terhadap pentingnya untuk kelengkapan data kependudukan dan tertib administrasi kependudukan masih sangat rendah, dapat diambil contoh dari jumlah 70.447 jiwa total keseluruhan warga di Kelurahan Wonokusumo masih terdapat 9.000 jiwa yang belum melakukan perekaman e-KTP dan lebih dari 3.000 jiwa warga yang perlu untuk update/memperbarui data pada Kartu Keluarga.

Ketiga; Perangkat RT dan RW yang ada di wilayah Kelurahan Wonokusumo hanya beberapa RT dan RW yang aktif dan cakap terhadap teknologi sehingga kurang updatenya informasi yang harus tersampaikan kepada warga di RT dan RW pada Kelurahan Wonokusumo. Keempat ;kurangnya jumlah SDM yang berkompeten di Kelurahan Wonokusumo. Dari jumlah 18 tenaga staf yang ada di Kelurahan Wonokusumo, 5 diantaranya berada di dalam Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Dari 5 staf tersebut hanya 2 yang berkompeten untuk melakukan pelayanan adminduk di Kelurahan.

Berdasarkan pemaparan di atas, keberhasilan inovasi aplikasi KNG dapat dihubungkan dengan teori faktor kesuksesan sebuah inovasi oleh (Bugge dkk., 2018) yang terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu:

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)

Tata kelola dan kemampuan kelurahan publik berkaitan dengan peranan pemerintah dalam proses pembentukan suatu inovasi termasuk mencakup adanya regulasi yang mendasari terciptanya inovasi serta sistem manajemen yang diterapkan agar sebuah inovasi dapat berjalan lancar.

2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi)

Sumber-sumber ide dalam proses pembuatan inovasi meliputi pembuatan pelayanan, kebijakan, tujuan dan konsep baru. Lahirnya sumber ide sebuah inovasi dapat berasal internal kelurahan maupun eksternal kelurahan sebagai

langkah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi sebuah kelurahan .

3. *Innovation culture* (budaya inovasi)

Budaya inovasi dapat diartikan sebagai nilai, kebiasaan, dan asumsi yang dianut oleh suatu kelurahan tertentu. Ukuran budaya inovasi meliputi dukungan dan pengalaman manajer senior untuk inovasi serta sikap manajemen dan pegawai lain terhadap risiko yang dihadapi dalam inovasi.

4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)

Kemampuan dan alat merupakan faktor determinan dalam keberhasilan suatu inovasi sebab berkaitan dengan kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan inovasi terutama berkaitan dengan teknologi informasi, dalam hal ini upaya pelatihan dinilai penting bagi setiap aparatur pelaksana untuk meminimalisir terjadinya risiko.

5. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)

Dalam indikator ini mencakup tujuan yang ingin dicapai dalam proses pembentukan inovasi, faktor yang muncul sebagai indikator pendorong pembentukan inovasi serta hambatan yang terjadi selama penerapan inovasi.

6. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Indikator ini memberikan gambaran metode yang ditempuh oleh kelurahan dalam mengumpulkan informasi yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menentukan jenis inovasi (Yulianita dan Pradana, 2021). Serta melihat kemampuan pegawai kelurahan dalam menciptakan pembaharuan sekaligus kemampuan dalam mengimplementasikan pembaharuan tersebut.

Sehubungan dengan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka rumusan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini guna mendeskripsikan terkait pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Wonokusumo melalui aplikasi Klampid New Generation agar dapat dimanfaatkan bagi instansi Disdukcapil kota Surabaya sebagai masukan penyelenggaraan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang dalam memberikan pelayanan publik yang prima di bidang administrasi kependudukan. Hal tersebut menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation yang diberi judul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif dipilih guna memberikan deskripsi secara komprehensif mengenai inovasi pelayanan melalui aplikasi KNG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian

kualitatif didefinisikan sebagai berikut : “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme, diperuntukan guna meneliti kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi.”

Analisis fokus penelitian menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi menurut ( Bugged kk, 2018) terdiri 6 indikator, antara lain:

1. Governance and innovation (Tata Kelola dan inovasi); Sistem regulasi atau kebijakan dalam penerapan inovasi aplikasi Klampid New Genertion; Standart Operating Procedure (SOP) pada aplikasi Klampid New Generation; Pelaksanaan sosialisasi aplikasi Klampid New Generation.
2. Sources of ideas for innovation (Sumber ide untuk inovasi); Metode penyampaian ide inovasi; Pengelolaan pengaduan; Adanya keterbaruan inovasi.
3. Innovation culture (budaya inovasi); Tingkat dukungan pimpinan terhadap inovasi ; Sikap manajemen dan personal lainnya dalam menyelesaikan masalah yang ada; Prosedur penggunaan inovasi aplikasi Klampid New Generation.
4. Capabilities and tools (kemampuan dan alat); Kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan aplikasi Klampid New Generation; Teknologi yang digunakan pada aplikasi Klampid New Generation.
5. Objective, outcomes, drivers, and obstacles (tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan); Tujuan adanya inovasi aplikasi Klampid New Generation; Hasil inovasi pelayanan melalui aplikasi Klampid New Generation; Faktor pendorong inovasi aplikasi Klampid New Generation; Hambatan inovasi aplikasi Klampid New Generation.
6. Collecting innovation data for single innovations (mengumpulkan data informasi tunggal); Metode yang diterapkan untuk menciptakan inovasi aplikasi Klampid New Generation sebagai layanan one get service (pelayanan satu pintu).

Subyek penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan pemilihan nonprobability sampling melalui teknik purposive sampling. Peneliti memilih metode ini karena pengambilan sumber data dengan memerhatikan pertimbangan tertentu mengenai tingkat pengetahuan informan terhadap perolehan data yang akan diteliti. Sedangkan sumber data yang dipergunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari wawancara dengan Bapak Adit selaku staff pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Wonokusumo serta Bapak Mansyah selaku staff pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Wonokusumo, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonokusumo. Sedangkan data sekunder diperoleh dari urian jurnal, berita, dan penelitian terdahulu tentang inovasi.

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

Kehadiran e-Government, selain sebagai salah satu tuntutan perkembangan zaman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, juga sebagai salah satu terobosan baru dalam proses reformasi administrasi yang menuntut adanya

pelayanan yang prima, akuntabel, kompeten, dan berkualitas (Huda dan Yunas, 2016). e-Government juga mendorong terhadap keberhasilan dalam upaya peningkatan performa kualitas pelayanan serta sebagai upaya dalam menyelesaikan permasalahan permasalahan yang terjadi selama proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai Langkah awal dalam mewujudkan good governance instansi pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menerapkan sebuah inovasi pelayanan melalui aplikasi KNG(Klamped New Generation) yang mulai diimplementasikan pada tanggal 1 Juli 2022. Aplikasi KNG diterapkan di tiap tiap kelurahan yang ada di kota Surabaya, khususnya di kelurahan Wonokusumo yang dibuat sebagai bahan penelitian peneliti.

KNG merupakan aplikasi berbasis website yang menjadi salah satu bentuk akses langsung bagi kelurahan dan juga bisa diakses oleh masyarakat untuk memproses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan secara digital, cepat, dan akurat. Berikut merupakan tampilan pelayanan adminduk pada aplikasi KNG:



Untuk mendeskripsikan pelayanan di kelurahan Wonokusumo melalui aplikasi KNG, peneliti menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi oleh (Bugged kk, 2018) yang terdiri dari 6 indikator. Untuk mengetahui deskripsi penjelasan yang lebih mendalam terkait penerapan aplikasi KNG di kelurahan Wonokusumo, maka setiap poin dalam inovasi aplikasi KNG dapat dikaji dengan menggunakan faktor keberhasilan berikut :

#### **Governance and innovation(tata kelola dan inovasi)**

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; Peraturan Walikota Surabaya No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

#### **Sources of ideas for innovation(sumber ide untuk inovasi)**

Secara umum aktivitas penciptaan ide inovasi sebagaimana yang diungkapkan oleh Littunen (2010) bahwas selain dari internal kelurahan, aktor penting dalam penciptaan ide juga berasal dari eksternal kelurahan. Sumber ide yang berasal dari eksternal kelurahan ini kemudian melahirkan konsep *open innovation* yang bermakna bahwa ide yang berasal dari internal maupun eksternal kelurahan memiliki porsi yang sama pentingnya terhadap proses penciptaan inovasi sebagai upaya dalam menjaga keberlangsungan sebuah kelurahan (Herwanto, 2015). Masyarakat sebagai salah satu aktor eksternal kelurahan memberikan tuntutan yang semakin besar terhadap peningkatan performa kualitas pelayanan publik. Pada fase ini, kelurahan sebagai penyedia pelayanan publik juga harus bertransformasi menjadi kelurahan yang inovatif untuk menanggapi tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut. Upaya yang dilakukan oleh kelurahan untuk mewadahi aspirasi, keluhan, komentar, saran, dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan kelurahan kedepan, pengelolaan pengaduan di lingkungan kelurahan dapat dilakukan melalui media konvensional dan media sosial. Untuk media konvensional masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui kotak saran. Sedangkan untuk media sosial masyarakat dapat mengirimkan aduannya melalui Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Untuk selanjutnya aduan atau aspirasi dari masyarakat tersebut akan dilaporkan oleh petugas kelurahan khusus sebagai bahan perbaikan pelayanan kelurahan kedepan. Sebagaimana yang dipaparkan selaku Kepala Seksi Pemerintahan.

“Teman-teman ini secara khusus menangani pengaduan melalui media sosial termasuk Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Kemudian petugas kita akan memberikan laporan dari *review* jawaban masyarakat untuk dilaporkan tiap bulan.”

#### **Innovation culture (budaya inovasi)**

pKeberhasilan Kepala Disdukcapil Kota Surabaya menjadi salah satu contoh figur pemimpin visioner yang mampu mewujudkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan berdampak positif pada kemudahan pada kelurahan serta masyarakat dalam kepengurusan adminduk. Hal tersebut

dibuktikan dengan adanya aplikasi KNG sebagai inovasi pelayanan publik dari Disdukcapil Kota Surabaya yang lahir atas prakarsa selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Ukuran budaya inovasi tidak hanya mencakup tingkat dukungan kepemimpinan, faktor lain yang menjadi pemegang peranan krusial adalah sikap manajemen dan anggota kelurahan terhadap permasalahan dan perubahan yang dihadapi (Arundel dkk., 2019). Kemampuan adaptif pegawai di kelurahan Wonokusumo dalam menghadapi perubahan dan permasalahan yang ada telah berjalan dengan baik. Budaya dari adanya inovasi KNG adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam kepengurusan dokumen adminduk secara digital, mudah, cepat, dan akurat. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, Kelurahan membantu memberikan kemudahan prosedur pelayanan dalam kepengurusan adminduk pada aplikasi KNG bagi pemohon yang ingin belajar mengenai KNG. Pertama, pemohon harus mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan memasukkan No. KK, No. HP, e-mail, password, username; kedua, mengisi bagian aktivasi akun sampai selesai dan menerma notif selesai aktifasi; ketiga, melakukan proses login dan pemohon dapat mengajukan berkas dokumen dengan memilih menu pendaftaran; keempat, mengisi form dan mengupload berkas pendukung; setelah selesai diupload pemohon dapat memantau berkas pengajuan pada fitur *permohonan*, apabila berkas yang diajukan telah disetujui maka pemohon akan mendapatkan e-kitir sebagai tanda bukti bahwa telah melakukan pengajuan dokumen kependudukan, terakhir setelah berkas selesai maka dapat di cetakkan di kelurahan atau mandiri. Inovasi aplikasi ini mengalami sambutan positif dari masyarakat karena kemudahan pelayanan yang diberikan, sebagaimana yang diutarakan oleh Ibu Ningsih selaku warga : “Alhamdulillah lewat web KNG dimudahkan mengurus cetak ulang kk menjadi kk baru yang sudah berbarcode”.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Disdukcapil Kota Surabaya melewati kelurahan telah diterapkan indikator budaya inovasi sesuai dengan teori Bugge dkk. (2018) dalam memberikan kemudahan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Keberhasilan ini dilihat dari beberapa faktor yaitu adanya dukungan manajemen puncak (pimpinan) yang tinggi melalui Kepala Disdukcapil Kota Surabaya dalam menumbuhkan budaya inovasi, kemampuan adaptif pegawai kelurahan dalam menghadapi perubahan dan permasalahan yang terjadi, serta kemudahan prosedur pelayanan melalui aplikasi KNG dalam kepengurusan adminduk.

#### **Capabilities and tools (kemampuan dan alat)**

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Saleh dkk. (2013) bahwa aspek fundamental yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah agar memiliki kapabilitas dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanannya adalah aparatur pelaksana yang profesional dan memiliki kompetensi personal paripurna. Untuk mewujudkan tujuan tersebut upaya yang dilakukan oleh Kelurahan adalah dengan memberikan bimtek (bimbingan teknis) kepada para staff adminduk hingga tingkat RT RW agar memiliki informasi dan kompetensi terkait mekanisme dan persyaratan pengurusan berbagai dokumen melalui aplikasi KNG secara benar. Sedangkan alat atau teknologi yang diterapkan pada aplikasi KNG adalah sistem



*database* kependudukan berbasis *website* yang dibangun dengan sistem *one get service* (pelayanan satu pintu) sehingga menjadikan aplikasi KNG ini ringan dan mudah untuk diinstalasi.

Aplikasi KNG ini berisi sekumpulan sub sistem yang berkaitan, membentuk satu kesatuan yang saling bekerjasama dan berinteraksi untuk melaksanakan fungsi pelayanan berupa *input* dan *output*. Karena sejatinya aplikasi KNG merupakan alat sebagai komunikasi pemohon dengan Disdukcapil (diwakili operator) untuk dijalankan ke sistem induk (SIAK) agar bisa diproduksi dokumennya, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi KNG tidak berperan dalam pengolahan produknya (*Processing*) tetapi SIAK sebagai sistem induk yang berfungsi dalam mencetak dokumen melalui *barcodenya*. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Staff Adminduk: “KNG bukan sarana untuk cetak tapi tempat untuk *upload* dan *download* dokumen, sehingga masyarakat itu bisa cetak mandiri.”

Melalui prinsip *user friendly* yang dibangun, inovasi aplikasi ini memberikan kemudahan bagi staff kelurahan maupun masyarakat dalam *penginputan* persyaratan berkas dokumen secara cepat dan akurat terutama telah dilengkapi dengan versi *online* yang dapat membantu masyarakat dalam mengajukan pelayanan dokumen kependudukan cukup via laptop, komputer, atau *smartphone*. Setelah masyarakat *login* dan *input* dokumen administrasi sesuai persyaratan yang ditentukan pemohon cukup menunggu berkas selesai.

Dari uraian penjelasan di atas, sejalan dengan indikator *Capabilities and tools*, dapat disimpulkan bahwa upaya pengembangan kompetensi oleh Disdukcapil Kota Surabaya melalui Kelurahan untuk membentuk kemampuan yang profesional dan memiliki kompetensi personal paripurna dalam menjalankan aplikasi KNG maka diselenggarakan melalui bimtek (bimbingan teknis) secara berkala kepada para aparatur pelaksana. Sedangkan mengenai alat atau teknologi yang digunakan pada aplikasi KNG sebagai sistem *database* berbasis *website* memiliki performa dan fungsional yang baik.

#### **Objective, outcomes, drives, and obtacles (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)**

Tujuan dan hasil dari adanya inovasi KNG adalah sebagai optimalisasi pelayanan berbasis elektronik guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital, mudah, cepat, dan akurat. Sejak inovasi aplikasi KNG dirilis, jumlah masyarakat yang telah melakukan kepengurusan adminduk melalui aplikasi KNG telah mencapai jumlah yang besar. Sedangkan faktor pendorong yang melatar belakangi terbentuknya aplikasi KNG adalah berbagai permasalahan yang dialami dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang diakibatkan oleh faktor manusia dan sistem, diantaranya: Dalam penerapan aplikasi KNG juga terdapat faktor penghambat yang dihadapi dalam proses sosialisasi.

Sesuai yang telah dijelaskan sebelumnya Disdukcapil Kota Surabaya telah melaksanakan beberapa kegiatan guna mempublikasikan aplikasi KNG baik melalui *offline* maupun *online*, namun hingga saat ini masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mekanisme baru dalam kepengurusan adminduk melalui

aplikasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pemohon terutama dari desa yang datang secara langsung di kantor kelurahan untuk melakukan kepengurusan adminduk. Adanya permasalahan ini disebabkan oleh kurangnya pihak kelurahan dalam memberikan informasi secara berkala pada RT/RW dan sebaliknya kurangnya partisipasi masyarakat dalam merespons atau menanggapi terhadap program pemerintah. Kurang maksimalnya saluran komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan aplikasi KNG memberikan peluang masih tingginya angka calo, permasalahan ini juga pada dasarnya dikarenakan masyarakat kurang memahami mengenai mekanisme kepengurusan adminduk melalui aplikasi tersebut terutama mengenai transparansi prosedur, waktu, dan biaya. Sebagaimana dari hasil wawancara yang diutarakan oleh Bapak Budi selaku masyarakat

“Saya sendiri belum mengetahui kalau sekarang ada aplikasi itu jadi terpaksa memakai jasa tetangga karena kalau kesana sendiri jaraknya jauh”.

Sesuai dengan penjelasan di atas, menunjukkan bahwa pelayanan oleh Kelurahan melalui aplikasi KNG belum sepenuhnya berjalan secara efektif untuk memberikan kemudahan dalam melakukan kepengurusan adminduk secara digital, mudah, cepat, dan akurat. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui adanya mekanisme baru dalam pengajuan layanan adminduk melalui aplikasi KNG karena kurang maksimalnya saluran komunikasi yang digunakan dalam proses sosialisasi terutama komunikasi secara langsung kepada masyarakat desa yang belum melek teknologi.

#### **Collecting innovation data for single innovations (mengumpulkan data informasi tunggal)**

Inovasi aplikasi KNG merupakan sistem *database* kependudukan berbasis *website* yang terintegrasi dengan instansi atau dinas terkait guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital. Komitemen Disdukcapil dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dibuktikan dengan adanya maklumat pelayanan oleh Kelurahan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berlandaskan data yang telah dipaparkan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hadirnya inovasi aplikasi Klampid New Generation oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang diterapkan di kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indikator pada teori Bugged kk. (2018).

Indikator Governance and innovation (tata kelola dan inovasi), kebijakan yang digunakan dalam penerapan inovasi aplikasi KNG telah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dengan didasari dengan adanya peraturan walikota surabaya yang menjadi pedoman dalam pelayanan adminduk serta tersedianya SOP sebagai pedoman bagi aparatur pelaksana.

Indikator Sources of ideas for innovation (sumber ide untuk inovasi), melalui manajemen pengelolaan pengaduan yang baik akan berguna dalam menampung aspirasi, keluhan, komentar, saran dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan kedepan.

Indikator Innovation culture (budaya inovasi), kelurahan Wonokusumo telah menerapkan budaya inovasi dalam memberikan kemudahan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Keberhasilan ini dilihat dari beberapa faktor yaitu adanya dukungan pimpinan dalam menumbuhkan budaya inovasi, kemampuan adaptasi pegawai dalam memecahkan masalah yang ada dan menghadapi perubahan yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta kemudahan dalam kepengurusan adminduk bagi masyarakat.

Indikator Capabilities and tools (kemampuan dan alat), upaya kelurahan Wonokusumo dalam pengembangan kemampuan yang professional dilaksanakan melalui bimbingan teknis secara berkala yang telah berjalan baik dan tidak ditemukan kendala yang signifikan. Sedangkan mengenai alat yang digunakan sudah dapat dikatakan lebih baik.

Indikator Objective, outcomes, drives, and obstacles (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), tujuan dari adanya inovasi KNG adalah sebagai pelayanan berbasis digital guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital, cepat, dan akurat. Hambatan yang dihadapi adalah masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya mekanisme baru dalam pengajuan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG karena minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan terutama kepada masyarakat yang belum memahami arti dari teknologi.

Indikator Collecting innovation data for single innovations (mengumpulkan data informasi tunggal), inovasi aplikasi KNG memberikan pelayanan adminduk yang mudah dan cepat bagi kelurahan Wonokusumo, serta dengan prinsip one get service atau sistem pelayanan satu pintu aplikasi KNG mudah diinstal oleh masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, R., & Aziz, R. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya*. 2(3), 211–220.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- Kartika Febi, D., & Oktariyanda Aktiva, T. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Publika*, 9(5), 245–260.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Said, M. Mas'ud. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.

Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151–164.  
Putra. (2012). Memaknai Pelayanan Publik, PT