

IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA

Sopyan Manshuri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
sopyan.19066@mhs.unesa.ac.id

Tjitjik Rahaju

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
tjitjikrahaju@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan yang inovatif kini tengah menjadi bahan diskusi di berbagai kalangan, utamanya di bidang pemerintahan. Dengan semakin berkembangnya teknologi saat ini, banyak muncul inovasi teknologi berbasis aplikasi. Dalam urusan pemerintahan, sudah banyak aplikasi-aplikasi besutan pemerintah yang diluncurkan guna menciptakan pelayanan publik yang efektif. Hal ini disebabkan oleh perkembangan masyarakat serta semakin bertambahnya jumlah penduduk sehingga diperlukan pelayanan publik yang dapat mawadahi keseluruhannya. Kelurahan Wonokromo adalah salah satu kelurahan yang menerapkan inovasi berbasis aplikasi Klampid New Generation dalam urusan pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi berbasis aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokromo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada empat indikator implementasi oleh Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi program berjalan dengan baik sesuai dengan indikator implementasi. Diantaranya komunikasi berjalan dengan baik, sumber daya yang memadai, dan struktur birokrasi yang bijaksana. Namun pada indikator disposisi yaitu variabel insentif, belum diterapkan dengan baik oleh pemerintah. Oleh karena itu, saran penulis pemerintah perlu mengalokasikan dana khusus untuk implementasi aplikasi KNG yang mencakup insentif pelaksana serta sarana prasarana yang mendukung

Kata Kunci: Implementasi, Kependudukan, Klampid, Wonokromo.

Abstract

Innovative services are currently being discussed in various circles, especially in the field of government. With the rapid development of technology today, many application-based technological innovations have emerged. In the realm of governance, the government has launched numerous applications aimed at creating effective public services. This is due to societal progress and the increasing population, which necessitates public services that can accommodate everyone. Wonokromo Subdistrict is one of the subdistricts that has implemented the application-based innovation called Klampid New Generation in public service matters. Therefore, this study aims to analyze the implementation of the Klampid New Generation application-based innovation in Wonokromo Subdistrict. This research utilizes a descriptive method with a qualitative approach. The data collection techniques employed in this study include interviews, observations, and documentation. The data is then analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research focuses on four implementation indicators proposed by Edward III: communication, resources, disposition, and organizational structure. The results of the study indicate that the program implementation is progressing well according to the implementation indicators. This includes effective communication, adequate resources, and a well-structured bureaucracy. However, in terms of the disposition indicator, specifically the incentive variable, it has not been implemented effectively by the government. Therefore, the writer suggests that the government needs to allocate special funds for the implementation of the KNG application that includes incentives for the implementers and the necessary infrastructure to support it.

Keywords: Implementation, Population, Klampid, Wonokromo.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang inovatif kini tengah menjadi bahan diskusi di berbagai kalangan, utamanya di bidang pemerintahan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya inovasi pelayanan baru yang muncul di berbagai pemerintahan di Indonesia saat ini. Dilansir dari *www.menpan.go.id*, pada tahun 2022, terdapat 3.478 inovasi pelayanan publik yang tercatat di Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik). Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 9,44 persen dari jumlah inovasi yang terdaftar pada tahun sebelumnya, yaitu sebanyak 3.178 inovasi. Dari angka tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan inovasi teknologi di bidang pelayanan sangatlah berkembang pesat. Artinya banyak sekali inovasi pelayanan cetusan dari pemerintah untuk membantu mempermudah segala jenis urusan pemerintahan baik administrasi, keuangan, dan sebagainya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja aparat sipil negara untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Selain itu juga mempermudah masyarakat untuk menikmati pelayanan publik saat ini.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang dijalankan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pengelolaan kependudukan, sebagai bagian dari pelayanan publik, melibatkan sejumlah kegiatan seperti penataan dan pengendalian dalam mengelola dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan data tersebut untuk kepentingan pelayanan publik dan kemajuan sektor lainnya.

Dalam upaya mencapai pelayanan publik yang lebih baik, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kesetaraan harus menjadi prinsip-prinsip yang dipegang teguh oleh pemerintah. Reformasi birokrasi dan terus menerus mengukur dan memantau kualitas pelayanan publik akan menjadi langkah penting untuk mencapai tujuan tersebut. Semua upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan memastikan pelayanan tersebut benar-benar berkontribusi pada kesejahteraan rakyat secara menyeluruh.

Sebagai inti tugasnya, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sasaran utamanya adalah mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan, sesuai dengan amanat yang

tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan masyarakat merupakan persoalan kompleks dan dinamis, karena pelayanan publik adalah kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi oleh penyelenggara negara. Namun, saat ini masyarakat juga semakin menuntut kemudahan dan keterjangkauan dalam mendapatkan pelayanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik sering kali terkesan lamban dan berbelit-belit karena prosedur yang rumit dan kompleks.

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat menjadi solusi bagi permasalahan ini. Dengan mengadopsi teknologi yang tepat, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Berikut beberapa manfaat penerapan teknologi dalam pelayanan publik:

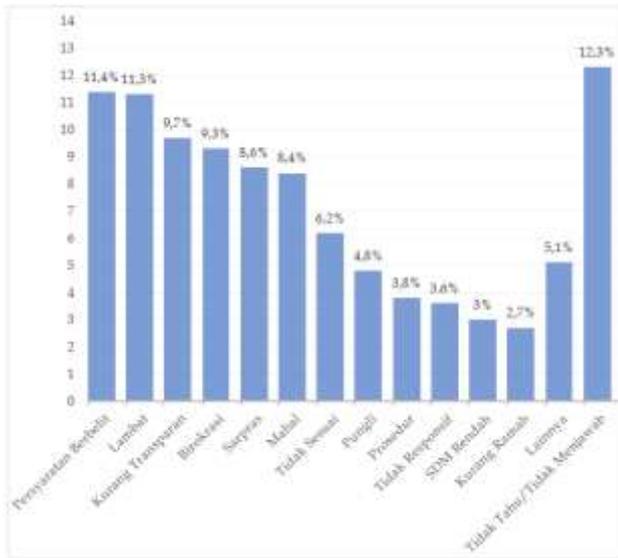
1. Efisiensi: Teknologi dapat membantu otomatisasi proses administrasi dan pengelolaan data, mengurangi beban kerja manual, dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan.
2. Keterbukaan dan Transparansi: Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat melihat dan memahami bagaimana proses pelayanan berlangsung.
3. Aksesibilitas: Teknologi memungkinkan pelayanan publik dapat diakses secara daring (online) atau melalui aplikasi seluler, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan tanpa harus datang ke tempat pelayanan fisik.
4. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Teknologi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang akurat, cepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
5. Partisipasi Masyarakat: Dengan teknologi, masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pelayanan publik, memberikan masukan, atau memberikan umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun, dalam penerapan teknologi dalam pelayanan publik, penting juga untuk memperhatikan masalah keamanan data dan privasi, serta memastikan akses teknologi yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan akses terhadap pelayanan. Pemerintah harus senantiasa berupaya untuk terus meningkatkan penerapan teknologi yang tepat guna dan efektif dalam upaya memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2021, pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu pelayanan publik yang masih banyak ditemui keluhan dan masalah dari

masyarakat. Berikut adalah hasil survey permasalahan pelayanan publik pada tahun 2021:

Bagan 1. Hasil Survey Permasalahan Pelayanan Publik Tahun 2021



Sumber: populicenter.org

Menurut hasil dari Survei Populi Center di atas, terdapat sejumlah keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik dalam diagram. Keluhan utama yang paling banyak dikeluhkan oleh 11,4% masyarakat adalah persyaratan berbelit yang rumit. Sementara itu, 11,3% responden menganggap bahwa masalah lainnya adalah waktu pelayanan yang lambat. Selanjutnya, 9,7% responden merasa bahwa pelayanan publik kurang transparan.

Ada beberapa keluhan lain yang juga disampaikan oleh masyarakat terkait layanan publik di dalam negeri. Sebanyak 9,3% responden mengeluhkan birokrasi yang rumit, 8,6% menganggap sarana dan prasarana yang tidak memadai sebagai masalah utama, dan 8,4% merasa bahwa biaya pelayanan terlalu mahal. Selain itu, 6,2% responden menyatakan bahwa pelayanan tidak sesuai dengan harapan, 4,8% merasa terganggu oleh praktek pungutan liar, 3,8% mengeluhkan ketidakjelasan prosedur, 3,6% merasa pelayanan kurang responsif terhadap pengaduan, 3% menyatakan bahwa kualitas/kompetensi SDM rendah, dan 2,7% merasa perilaku pelayanan kurang ramah.

Di samping itu, 5,1% responden juga menyebutkan adanya masalah lain terkait pelayanan publik, sementara 12,3% responden tidak tahu atau tidak memberikan jawaban terkait keluhan yang mereka rasakan terhadap layanan publik.

Survei ini melibatkan 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah dari 34 provinsi. Survei tersebut dilaksanakan pada 1-9 Desember 2021 dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara acak (simple random sampling), dan memiliki tingkat

margin of error sebesar $\pm 2,83\%$ pada tingkat kepercayaan 95%.

Pelayanan publik seharusnya dapat memuat segala prinsip, asas serta standar yang telah ditentukan agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Peralihan sistem pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik merupakan satu langkah awal perwujudan pelayanan publik yang berkualitas (Nurdin 2019).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih belum mencapai tingkat yang memuaskan. Meskipun layanan kependudukan dianggap sebagai prioritas utama, tetapi kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa aparatur pemerintahan masih belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Maka dari itu, diperlukan reformasi administrasi sebagai langkah untuk mengatasi masalah ini dan mencari solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Salah satu bentuk reformasi birokrasi yang memberikan dampak yang baik dalam pelayanan publik adalah E-Gov (*Electronic Government*). Dengan penerapan *Electronic Government*, pemerintah dapat mengoptimalkan pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, serta mengurangi ketidakefisienan dalam penyelenggaraan layanan publik. Inovasi seperti ini merupakan langkah penting dalam upaya menuju pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu contoh daerah di Indonesia yang telah berhasil menciptakan inovasi pelayanan publik terbaik adalah Kota Surabaya. Kota ini telah berhasil mengimplementasikan pelayanan publik yang efisien dan inovatif melalui penerapan *E-Gov* dan berbagai langkah strategis lainnya.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Nasional, Kota Surabaya pada tahun 2020 memiliki penduduk berjumlah 2.874.314 jiwa. Sedangkan Kota Surabaya hanya mempunyai wilayah seluas 326,81 km yang dihuni oleh 2,8 juta penduduk. Menurut sensus kependudukan 2020, kepadatan penduduk di Kota Surabaya mencapai 8.795 jiwa per km. Data ini belum termasuk para pendatang dari luar kota yang bukan ber KTP Surabaya.

Seperti yang kita ketahui Kota Surabaya adalah kota metropolitan yang menampung banyak pendatang, baik yang bekerja, kuliah, dan sebagainya. Oleh karena itu, pemerintah berusaha mengatasinya dengan membuat inovasi program baru diantaranya membuat aplikasi layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Aplikasi Klampid New Generation yang selanjutnya disingkat KNG, merupakan salah satu inovasi program digital untuk mengurus pendataan serta berbagai berkas bagi masyarakat Surabaya. Aplikasi ini merupakan evolusi

dari sistem sebelumnya yaitu “*e-LAMPID*” dan “*KLAMPID*”.

Pada tahun 2014, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya mengembangkan *E-Government* dalam bentuk portal online pendaftaran administrasi kependudukan yang disebut *e-LAMPID*. *E-LAMPID* merupakan singkatan dari *electronic-Lahir, Mati, Pindah, Datang*, yang merujuk pada sistem pendaftaran administrasi kependudukan secara elektronik untuk peristiwa kelahiran, kematian, pindah, dan kedatangan.

Program *e-LAMPID* dirancang sebagai sistem informasi kependudukan yang terintegrasi dengan sistem lainnya. Pada awalnya, program ini merupakan bagian dari program *e-Kios* yang diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya saat itu, Tri Rismaharini, di Balai Kota pada tahun 2014. *E-LAMPID* memberikan akses kepada warga melalui mesin *e-Kios*, situs web, dan aplikasi mobile SSW (*Surabaya Single Windows*).

Seiring berjalannya waktu, situs web *e-LAMPID* berkembang menjadi *E-KLAMPID* dengan penambahan beberapa fitur baru untuk pengurusan berkas administrasi kependudukan. Ini berarti bahwa *E-KLAMPID* menawarkan lebih banyak layanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan mereka secara online. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya semakin efisien, modern, dan memudahkan akses bagi warga setempat.

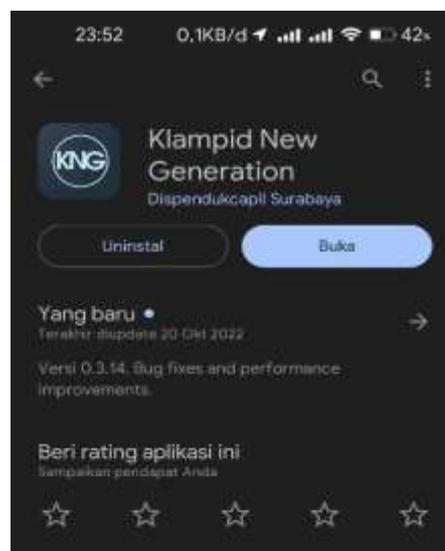
Pada tahun 2015, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan peluncuran *e-KLAMPID* sebagai sebuah website tersendiri, karena *e-Kios* dinilai memiliki tingkat mobilitas yang rendah. Sehingga, pada tahun 2015, *e-LAMPID* yang sebelumnya terintegrasi dengan *e-Kios*, dipisahkan menjadi website independen.

Awalnya, *e-LAMPID* menyediakan empat layanan kependudukan, yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, dan surat pindah keluar. Setelah berjalan selama lima tahun, pada tahun 2019, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menambah layanan baru, yaitu pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian. Penambahan layanan tersebut membuat nama program berubah menjadi *e-KLAMPID*, yang memiliki arti Elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang.

Pada 1 Juli 2022 yang lalu, pemerintah kota Surabaya meluncurkan aplikasi baru sebagai evolusi dari sistem website *E-KLAMPID*, yaitu “*Klampid New Generation*”. *Klampid New Generation* yang selanjutnya disingkat dengan *KNG*, merupakan aplikasi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara *online*, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang. *Mobile klampid* ini bisa diunduh melalui *playstore* untuk smartphone android. Beragam kelebihan disiapkan

pada aplikasi ini yaitu penambahan fitur baru yang belum ada di sistem *website KLAMPID* versi 1.14.

Fitur yang dimaksud adalah fitur *chatbot* lengkap dengan tokoh virtual di dalamnya. Fitur *chatbot* tersebut bertujuan untuk memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan. Fitur ini sudah tersedia di aplikasi maupun website *Klampid* mulai versi 2.14 dan di atasnya yaitu versi 3.14. Dengan fitur ini pengguna tidak akan merasa kebingungan dalam mengurus berkas yang diinginkan dengan cepat. Adapun nama yang diberikan pada fitur ini adalah “*Cak Takon*”.



Gambar 1. Tampilan aplikasi Klampid New Generation melalui Playstore

Sumber: Tangkapan layar penulis

Aplikasi *Klampid New Generation* sendiri merupakan ketetapan dari Pemerintah Kota Surabaya yang termuat dalam PERWALI Kota Surabaya No. 139 tahun 2022 tentang Daftar Inovasi Daerah yang ditandatangani pada tanggal 30 September 2022 oleh Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya saat ini. Aplikasi ini merupakan satu dari 218 inovasi aplikasi yang diusung oleh Pemkot Surabaya untuk menjadikan pelayanan di Kota Surabaya lebih efektif dan efisien.

Di Kota Surabaya, terdapat 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Jumlah ini merupakan bagian dari total 666 kecamatan, 777 kelurahan, dan 7.724 desa yang ada di seluruh Provinsi Jawa Timur. Salah satu kecamatan di Kota Surabaya adalah Kecamatan Wonokromo. Pada tahun 2020, menurut data dari Badan Pusat Statistik, Kecamatan Wonokromo memiliki jumlah penduduk sebanyak 146.875 jiwa. Dari jumlah tersebut, terdapat 72.224 jiwa penduduk laki-laki dan 74.651 jiwa penduduk perempuan. Jumlah tersebut sudah dikatakan sangat banyak untuk ukuran satu kecamatan, oleh karena itu untuk pengurusan administrasi juga perlu diturunkan kepada kelurahan setempat agar lebih efektif.

Kelurahan Wonokromo adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Wonokromo yang menggunakan inovasi pelayanan administrasi khususnya kependudukan. Diantara inovasi aplikasi yang di-*launching* oleh pemkot, Kelurahan Wonokromo menggunakan aplikasi Klampid New Generation untuk mempermudah pelayanan adminduk dari masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas banyak keunggulan tentang inovasi aplikasi “Klampid *New Generation*” (KNG) yang akan mempermudah masyarakat dalam mengurus berkas yang diperlukan. Namun masih ada beberapa kekurangan yang perlu segera diatasi oleh pemerintah Kota Surabaya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “**Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid *New Generation* di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya**” untuk mengetahui bagaimana implementasi program inovasi pelayanan publik tersebut serta di Kelurahan Wonokromo sendiri belum pernah ada penelitian terdahulu yang membahas tentang implementasi kebijakan aplikasi KNG.

METODE

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Taylor dalam Moleong mengungkapkan jika “penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial yang memberikan data deskriptif ataupun fakta seperti apa adanya, berupa perkataan ataupun percakapan dari sejumlah individu serta perilaku yang dapat dilihat” (Moleong, 2010). Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.

Adapun pada penelitian ini akan difokuskan pada empat indikator implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward (1980) diantaranya meliputi:

a. Komunikasi

Komunikasi memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Komunikasi bertujuan untuk memberikan informasi kepada para pelaksana kebijakan, sehingga mereka dapat memahami dengan jelas tujuan kebijakan dan menjalankan tugas yang harus mereka lakukan. Dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, terdapat tiga variabel yang digunakan, yaitu: transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

b. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan, sumber daya merupakan variabel yang sangat penting karena ketersediaan sumber daya akan sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Untuk menilai ketersediaan sumber daya, terdapat beberapa indikator, yaitu: sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya informasi & wewenang.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana dalam kebijakan memiliki peran penting dalam pelaksanaan kebijakan. Untuk mencapai kebijakan yang efektif, impelentor kebijakan harus mengetahui langkah-langkah yang harus diambil dan memiliki kemampuan dalam melaksanakannya. Dengan demikian, hambatan dalam implementasi kebijakan dapat dihindari. Oleh karena itu, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan dalam variabel disposisi yang dikemukakan Edward III, yaitu: rekrutmen, pengaturan birokrasi, dan insentif.

d. Struktur Birokrasi

Dalam implementasi kebijakan publik diperlukan struktur birokrasi yang jelas dan memiliki legalitas. Dalam struktur birokrasi sendiri terdapat dua karakteristik yang menunjang kinerja struktur birokrasi yaitu adanya *Standar Operational Procedure (SOP)* dan fragmentasi yaitu dengan menyebar tanggungjawab sebagai aktifitas kegiatan, dan program pada unit-unit kerja yang sesuai. Berikut merupakan gambaran dari alur model George C. Edward, yaitu pendekatan *direct and indirect Impact on Implementation*.

Kemudian subjek penelitian ini terdiri dari staff Dispendum yang ditempatkan di kantor Kelurahan Wonokromo, Ibu Ita Rosanti, S.E; Lurah Wonokromo, Ibu Prima Sri Poerwiendari, S.E; mahasiswa alumni MSIB di Kelurahan Wonokromo, Annisa Putri Mentari; salah satu RT Kalimasada, Bapak Rio; serta masyarakat pengguna aplikasi KNG di Kelurahan Wonokromo. Sumber data pada penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berbentuk literatur jurnal, artikel ilmiah, sumber internet, buku-buku dan referensi karya ilmiah yang berkaitan dengan inovasi aplikasi KNG.

Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui kegiatan observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Dimana data tersebut kemudian dianalisis menggunakan kerangka model interaktif dari Miles dan Huberman (1984) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Wonokromo merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya. Instansi ini memiliki *website* resmi yang dapat diakses oleh masyarakat dari laman pemerintahan Kota Surabaya, atau dapat juga diakses melalui https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_wonokromo. Kelurahan Wonokromo terletak di Kota Surabaya bagian selatan, dimana didalamnya terdapat

banyak masyarakat dengan mata pencaharian sebagai wirausaha atau *entrepreneur*, mulai UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) hingga Usaha Makro.

Kelurahan Wonokromo sendiri memiliki luas $\pm 1000\text{m}^2$ dimana kelurahan ini diapit oleh empat kelurahan, diantaranya batas wilayah utara yaitu Kelurahan Sawunggaling, batas wilayah timur yaitu Kelurahan Jagir, batas wilayah selatan Kelurahan Ketintang, dan batas wilayah barat yaitu Kelurahan Karah. Dengan luas wilayah yang dapat dikatakan cukup luas untuk ukuran kelurahan di kotamadya, Kelurahan Wonokromo mempunyai penduduk yang sangat banyak. Menurut data kependudukan Kelurahan Wonokromo tahun 2022, terdapat 39.874 jiwa penduduk yang tinggal atau bermukim di Kelurahan Wonokromo, dengan rincian 19.622 penduduk berjenis kelamin laki-laki dan 20.252 penduduk berjenis kelamin perempuan.

Di Kelurahan Wonokromo terdapat 8 RW (Rukun Warga) dan 96 RT (Rukun Tetangga) yang tersebar diseluruh wilayah kelurahan Wonokromo. RT dan RW tersebut juga mempunyai peran penting dalam pengurusan administrasi kependudukan oleh masyarakat. RT dan RW biasanya sebagai tangan pertama dalam mengurus administrasi, dengan membuat surat rekomendasi atau surat pengantar RT/RW untuk dibawa ke Kantor Kelurahan. Selain itu masyarakat juga bisa mengurus administrasi kependudukan melalui RT setempat, tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Namun hal ini bisa dilakukan hanya melalui RT pilihan yang telah ditunjuk untuk memegang aplikasi KNG

Adapun penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kelurahan Wonokromo tepatnya di Kantor Kelurahan Wonokromo yang berlokasi di jl. Pulo Wonokromo no. 235B Kota Surabaya. Secara struktural, Kelurahan Wonokromo dipimpin oleh seorang Lurah yang ditugaskan untuk memimpin Kelurahan terkait, dan bertanggung jawab kepada camat serta walikota Surabaya. Seorang lurah dalam memimpin pemerintahannya juga dibantu oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan berbagai macam seksi dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

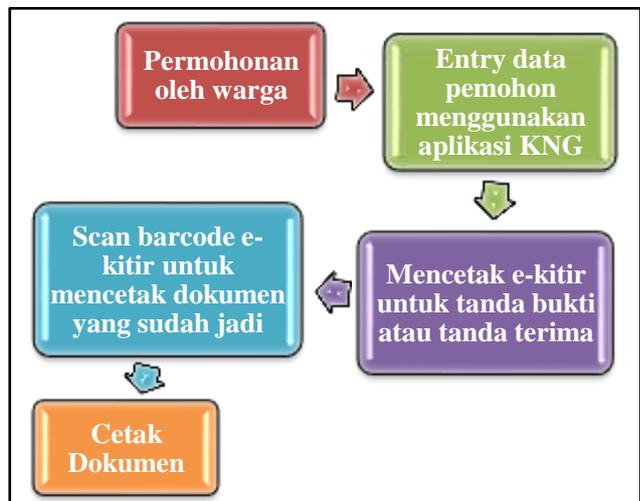
Klampid New Generation merupakan salah satu inovasi aplikasi besutan Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Surabaya. Aplikasi ini berfungsi untuk pengurusan administrasi kependudukan secara online yang sudah terintegrasi dengan data yang terpusat secara nasional. Namun aplikasi ini hanya diperuntukkan khusus masyarakat Kota Surabaya yang memiliki NIK (Nomor Induk Kependudukan) dari Kota Surabaya. Dengan kata lain, warga yang berasal dari luar Kota Surabaya tidak dapat *login*/masuk ke aplikasi KNG dengan NIK nya. Hal ini berbeda dengan website klampid sebelumnya, yang

memungkinkan masyarakat yang tidak ber NIK Kota Surabaya bisa login ke aplikasi e-Klampid.

Aplikasi KNG (Klampid New Generation) dapat diunduh oleh pengguna smartphone melalui *playstore* bagi *smartphone* android. Namun pada sistem IOS, aplikasi ini masih belum support untuk diunduh. Sehingga untuk para pengguna i-Phone belum bisa menggunakan aplikasi ini secara mandiri melalui aplikasi langsung. Selain itu, aplikasi KNG juga masih bisa diakses melalui <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>.

Namun, Dispendukcapil memberi batasan waktu dalam mengakses aplikasi KNG ini, yaitu hanya dapat diakses pada saat hari kerja dan pada saat jam kerja (senin-jum'at pukul 08.00 – 16.00). Oleh karena itu, masyarakat juga harus menyempatkan waktu luang untuk pengurusan administrasi kependudukan pada saat hari kerja.

Adapun alur pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Tahapan alur pengurusan dokumen melalui aplikasi KNG

Sumber: wawancara 20 Juli 2023

Penduduk Kota Surabaya, secara khusus dalam penelitian ini adalah masyarakat/penduduk di Kelurahan Wonokromo, diharuskan melalui proses-proses yang telah ditunjukkan dalam gambar di atas. Permohonan dokumen oleh warga dapat diajukan secara mandiri maupun melalui perantara yaitu RT Kalimasada, atau melalui petugas yang ada di kantor Kelurahan Wonokromo.

RT Kalimasada dalam hal ini juga berperan sangat penting, dikarenakan masyarakat setempat yang tidak bisa mengurus secara mandiri memilih untuk mengurus melalui RT daripada datang langsung ke Kantor Kelurahan. Ini disebabkan karena masyarakat cenderung lebih akrab dengan RT nya, serta jarak balai RT/RW lebih dekat daripada jarak ke kantor kelurahan. Dalam pelaksanaannya, RT setempat memiliki asisten yang

membantu pengumpulan dokumen dari warga, serta menguploadnya di aplikasi KNG. Asisten RT Kalimasada ini disebut sebagai Dasawisma, yaitu sukarelawan dari masyarakat RT setempat yang dengan sukarela membantu RT untuk melaksanakan administrasi kependudukan warganya. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh bapak Rio selaku ketua RT 07 RW 02 Kelurahan Wonokromo:

"Iya mas, warga disini lebih milih buat setor dokumen ke saya, atau kalau saya gaada disetor ke dasawisma. Jadi, dasawisma itu orang yang sukarela mbantu saya buat ngurus dokumen-dokumen dari warga."

(sumber: wawancara 10 Juli 2023)

Dalam pelaksanaannya, RT Kalimasada dan dasawisma mengumpulkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan warga untuk pengurusan berkas melalui aplikasi KNG. Setelah warga menyerahkan dokumen pendukung, RT Kalimasada akan mengajukan permohonan dokumen di aplikasi KNG, kemudian mengupload syarat-syarat yang diperlukan. Namun, dalam hal ini dasawisma dan RT belum mendapat insentif khusus dari pemerintah, melainkan hanya RT saja yang dapat gaji bulanan diluar insentif tambahan. Sementara itu, para RT kalimasada tidak tinggal diam, biasanya ketika dasawisma membantu pengurusan dokumen warga, maka RT setempat akan membagi sebagian gaji RT yang didapatkan kepada dasawisma.

Adapun untuk pengurusan dokumen secara langsung melalui petugas yang ada di Kelurahan, tahap dan alurnya juga sama. Karena akun yang dimiliki oleh RT kalimasada hampir mirip dengan yang digunakan di Kelurahan, yaitu terdapat fitur-fitur tambahan yang tidak ada di aplikasi Klampid New Generation dengan akun milik umum.



Gambar 3. Pelayanan melalui aplikasi KNG secara langsung dengan petugas kelurahan

Sumber: dokumentasi penulis

Akun ID milik petugas kelurahan, RT kalimasada, dan akun milik umum memang mempunyai perbedaan di bagian menu yang ada. Menu yang terdapat pada aplikasi KNG dengan akun umum hanya akan menampilkan menu tertentu secara terbatas. Menu-menu tersebut meliputi akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, pemutakhiran biodata, pemutakhiran data keluarga, serta pemutakhiran gelar. Adapun menu aplikasi KNG yang ada di akun RT Kalimasada sedikit lebih banyak dengan tambahan menu yang dapat digunakan untuk mengajukan dokumen milik warganya.

Sementara itu, akun milik staff dispenduk yang ditempatkan di Kelurahan memiliki menu yang lebih lengkap yang dapat mengatur, mengawasi, serta memonitor penggunaan aplikasi KNG. Namun, menu-menu yang ditampilkan dalam aplikasi KNG kerap kali beubah-ubah, karena memperhatikan situasi yang ada. Perbedaan akses menu setiap jenis akun ini dilakukan untuk menyesuaikan aplikasi dengan pengguna serta penggunaannya. namun

Setelah melewati proses pengurusan dokumen sesuai alur di atas, ketika dokumen yang diajukan sudah jadi, pemohon akan mendapat e-kitir sebagai tanda terima dokumen yang berisi kode QR yang apabila di-scan akan memunculkan file berkas yang diajukan. Selanjutnya masyarakat dapat mencetak dokumen yang sudah jadi tersebut secara mandiri ataupun dicetakkan melalui kantor Kelurahan Wonokromo.



Gambar 4. Contoh tampilan e-kitir
Sumber: Arsip Dispenduk Kota Surabaya

Gambar di atas merupakan contoh tampilan e-kitir yang terdapat barcode yang dapat discan dan kemudian diarahkan menuju dokumen yang sudah jadi dan siap cetak. Hal tersebut di atas merupakan proses penggunaan aplikasi KNG untuk melakukan pengurusan dokumen yang

diperlukan. Melalui aplikasi KNG ini dapat dilihat bahwa pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih praktis serta efisien.

Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

Implementasi kebijakan adalah rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat pemerintah, atau kelompok swasta maupun pemerintah, yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Pemahaman mengenai implementasi kebijakan berfokus pada peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah kebijakan tersebut dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Proses ini melibatkan upaya untuk mengadministrasikan kebijakan dan menciptakan dampak konkret pada masyarakat atau situasi tertentu.

Dalam proses implementasi kebijakan, berbagai aspek tersebut harus diperhatikan agar tujuan kebijakan dapat dicapai dengan efektif dan dampak positif bagi masyarakat. Implementasi yang baik memerlukan koordinasi yang baik, dukungan dari berbagai pihak, dan pemahaman terhadap situasi sosial, ekonomi, dan politik yang relevan.

Output dari implementasi semestinya adalah tercapai semua indikator keberhasilan implementasi kebijakan. Bagaimanapun juga, setiap pelaksanaan harus dibarengi dengan evaluasi meskipun pelaksanaan kebijakan sudah terlihat baik. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Prabawati, I & Pradana, G. (2022)

“However, in its implementation, of course, there are still some obstacles that need to be evaluated for the success of the program going forward.” (Bagaimanapun, tentu dalam implementasi masih terdapat beberapa kendala yang perlu dievaluasi untuk keberhasilan program yang akan datang).

Menurut Van Metter dan Van Horn implementasi merupakan proses transformasi kebijakan menjadi tindakan nyata melalui interaksi antara organisasi dan lingkungan. Sedangkan Jenkins-Smith dan Sabatier (1993) mengatakan bahwa implementasi adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan sejumlah aktor, organisasi, dan lingkungan yang berinteraksi untuk menerjemahkan kebijakan menjadi perilaku yang diinginkan. Secara umum, implementasi merujuk pada proses mengubah rencana, keputusan, atau kebijakan menjadi tindakan nyata dalam konteks organisasi. Ini melibatkan koordinasi, pengawasan, dan perubahan yang diperlukan untuk menerapkan dan melaksanakan kebijakan atau program dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan. Pengertian

implementasi ini menggambarkan bahwa implementasi melibatkan interaksi antara berbagai pemangku kepentingan, organisasi, sumber daya manusia, dan lingkungan yang kompleks. Implementasi juga merupakan proses dinamis yang melibatkan transformasi kebijakan menjadi tindakan yang dapat diukur dan dievaluasi.

Implementasi kebijakan aplikasi KNG ini dianalisis menggunakan teori implementasi oleh George C. Edward. Teori tersebut menggunakan beberapa indikator yang meliputi faktor komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Adapun uraian dari setiap indikator tersebut diantaranya sebagai berikut:

a. Komunikasi

D. Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm (1997) mendefinisikan komunikasi sebagai proses saling membagi atau menggunakan informasi secara bersama atau pertalian antara para peserta dalam proses informasi. Sedangkan Menurut Robert Craig (2009) komunikasi adalah proses sosial yang melibatkan interaksi antara partisipan dalam situasi yang dipengaruhi oleh konteks, pesan, saluran, interaksi, dan dampak sosial. Michael Burgoon (1978) juga mempunyai pendapat bahwa komunikasi adalah pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara individu atau kelompok dalam rangka membangun pemahaman dan pengaruh. Jadi secara umum komunikasi sebagai proses transfer pesan, pertukaran informasi, dan pembangunan pemahaman antara individu atau kelompok.

Di Kelurahan Wonokromo proses komunikasi dalam implementasi aplikasi KNG sudah dilaksanakan dengan baik melalui berbagai media. Diantaranya melalui komunikasi langsung, melalui telephon kabel, email, whatsapp messenger dll. Pernyataan ini diperkuat dengan yang disampaikan Lurah Kelurahan Wonokromo, Prima Sri Poerwiandari

“Disini hampir semua koordinasi by wa mas, jadi bisa cepat terkoordinir semua. Karena semua pegawai masuk di grup ini. Kalau untuk kirim-kirim dokumen biasanya juga pakai email & telegram”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Pernyataan tersebut secara tidak langsung juga menjelaskan bahwa salah satu variabel dari keberhasilan komunikasi yaitu “transmisi”. Transmisi komunikasi yang ada di Kelurahan Wonokromo bisa dikatakan baik, ini dibuktikan dengan pernyataan Ibu Lurah diatas. Komunikasi melalui media *online* seperti email & *Whatsapps* sudah sangat baik untuk memberikan

pelayanan yang lebih cepat. Dilihat dari sudut pandang indikator “kejelasan”, komunikasi yang disampaikan di Kelurahan Wonokromo sudah sangat baik dan jelas. Sebab, apabila mendapati informasi tentang aplikasi KNG yang belum jelas melalui wa atau media komunikasi online lainnya, para pegawai dapat berkomunikasi secara langsung dengan datang ke meja rekan yang dituju.

Variabel keberhasilan komunikasi oleh Edward yang ketiga adalah konsistensi. Komunikasi yang selalu konsisten dan tidak berubah-ubah sehingga menjamin kebenaran informasi yang diberikan. Dalam implementasi kebijakan aplikasi KNG di Kelurahan Wonokromo, informasi yang diberikan kepada masyarakat masih belum menemukan suatu konsistensi. Hal ini dikarenakan aplikasi KNG terkadang mengalami *down server* atau *under maintenance* sehingga aplikasi KNG berjalan tidak normal. Buntutnya, masyarakat merasa dan menganggap aplikasi yang baru diluncurkan tahun 2022 yang lalu ini sebagai aplikasi tidak berguna. Namun hal ini merupakan asumsi masyarakat semata, karena dalam pelaksanaan oleh implementor aplikasi KNG ini berjalan dengan baik. Hanya saja memang pernah terjadi *down server* yang mengakibatkan keresahan masyarakat.

Sementara itu, konsistensi komunikasi dalam sosialisasi aplikasi KNG sudah berjalan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan penyampaian informasi melalui sosialisasi dari Dispenduk Kota Surabaya selalu digencarkan dan diikuti oleh perwakilan setiap kelurahan, termasuk Kelurahan Wonokromo. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu staff Dispenduk yang ditempatkan di Kelurahan Wonokromo:

“sering mas kalau sosialisasi. Dulu saat awal-awal aplikasi KNG ini, sebulan saya bisa ikut sosialisasi 3-4 hari bahkan khusus untuk ASN adminduk kelurahan seperti saya ini dulu hampir satu minggu diklat diluar Kota. Yaa ini kegiatan sosialisasi dari dispenduk mas, karena dulu pas awal keluarnya KNG ini banyak yang belum paham secara mendetail soal aplikasi ini. Kalau sekarang yaa sudah nggak ada lagi, karena kami para petugasnya sudah bisa menguasai aplikasi ini”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Menurut pernyataan Ita Rossani diatas menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ke seluruh Kelurahan di Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal ini merupakan suatu bentuk komunikasi awal sebelum memulai implementasi kebijakan Klampid New Generation. Begitu pula bagi kelurahan-kelurahan yang

ada di Surabaya juga harus mensosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat sebelum memulai implementasi kepada masyarakat.

Kelurahan Wonokromo juga sudah melakukan sosialisasi bertahap mengenai aplikasi Klampid New Generation. Hal ini disampaikan oleh Ibu Prima selaku Lurah Kelurahan Wonokromo:

“untuk sosialisasi kepada masyarakat, kami melakukan dengan metode berjenjang mas. Jadi dari kelurahan mengundang seluruh RT dan RW di aula Kelurahan Wonokromo untuk disosialisasi mengenai aplikasi Klampid New Generation. Kemudian para RT dan RW ini berkewajiban dan bertanggung jawab menyampaikannya kepada warganya masing-masing”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Sementara itu, hal ini juga senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Rio selaku RT Kalimasada (Ketua RT 07 RW 02):

“betul, setelah para RT dikumpulkan dan diberikan sosialisasi, kami diberi amanat untuk menyampaikannya kepada warga. Biasanya kalau saya mengumpulkan warga dengan dibarengi rapat ataupun arisan RT”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Dari beberapa pemaparan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa komunikasi dalam pengimplementasian aplikasi Klampid New generation sudah terjalin dengan baik, mulai dari komunikasi personal maupun dengan sosialisasi. Selain itu kerja sama dan koordinasi antara pegawai kelurahan dengan RT/RW patut diacungi jempol. Begitu pula kerja sama yang dilakukan oleh RT/RW dengan Warga setempat.

Meskipun demikian, perlu ditingkatkan persoalan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya warga yang masih gaptak tentang *handphone*. Hal ini diperlukan karena tidak semua masyarakat memiliki HP, dan belum seluruh masyarakat yang memiliki HP peduli dengan inovasi aplikasi KNG ini. Dalam hal ini alangkah baiknya dilakukan penyuluhan secara *door to door*, agar seluruh masyarakat tidak tertinggal soal administrasi kependudukan.

b. Sumber Daya

Sumber daya mengacu pada segala sesuatu yang dapat digunakan atau dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan atau mencapai tujuan tertentu. Secara umum, sumber daya dapat dibagi menjadi tiga kategori: sumber daya alam, sumber daya manusia, dan

sumber daya modal. Sedangkan Max Weber berpendapat, sumber daya adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dan dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber daya dapat berupa kekuasaan, pengetahuan, keterampilan, atau faktor-faktor lain yang memberikan keuntungan komparatif kepada individu atau kelompok.

Dalam teori implementasi, sumber daya merupakan indikator yang sangat penting. Dengan kombinasi sumber daya yang sesuai maka kita akan lebih mudah mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam menganalisis keberhasilan sumber daya maka diperlukan indikator-indikator meliputi staff, informasi, wewenang, dan fasilitas.

Dalam implementasi aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokromo, tentunya memerlukan berbagai sumber daya yang ada. Menurut Lurah Wonokromo, Ibu Prima mengatakan:

“untuk masalah klampid mas, di setiap kantor kelurahan di Surabaya ditempatkan staff ASN dari Dispendukcapil yang khusus mengurus SIAK dan KNG, begiitupula di Kelurahan kita ini juga ada petugas dari Dispendukcapil”

(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Dalam implementasi aplikasi KNG, Dispendukcapil Kota Surabaya mendatangkan ASN (Aparatur Sipil Negara) dari Dinas menuju ke Kelurahan khusus sebagai operator/admin di setiap kelurahan. Hal ini diharapkan seluruh kegiatan pelayanan melalui aplikasi KNG dapat teratasi dengan lebih efisien. Untuk menunjang pekerjaan yang ditugaskan, staff dispendukcapil dibekali dengan satu set *PC (Personal Komputer)*. Namun menurut pengakuan yang disampaikan oleh Ibu Rossa:

“halah mas, PC ini sudah disetting khusus untuk pengurusan SIAK, jadi ndak bisa untuk buka-buka aplikasi lain. Aplikasi KNG pun juga juga tidak bisa dibuka disitu, makanya saya bawa laptop sendiri buat masuk di Klampid.”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Dari pengakuan bu Ita Rossani diatas menunjukkan bahwa terdapat sumber daya fasilitas dari pemerintah kota berupa *Personal Computer*, namun sayangnya *PC* tersebut tidak dapat digunakan untuk membuka website lain kecuali SIAK, termasuk website Klampid New Generation. Komputer tersebut memang sejak awal oleh pemerintah disetting khusus untuk mengurus dokumen melalui SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). SIAK

Terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan Dukcapil dapat terkoneksi daring secara nasional. Singkatnya, SIAK ini merupakan sistem data terpusat secara nasional, sehingga tidak hanya mencakup kota Surabaya saja melainkan seluruh pelayanan administrasi yang ada di Indonesia.

Ibu Ita Rosanti mengatakan:

“Selain saya, pegawai kelurahan yang mengurus Klampid New Generation disini, maksudnya yang punya ID admin Klampid ada ibu Lina. Jadi yang punya disini cuma saya dan bu Lina saja.”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Dari kalimat tersebut diatas dapat dilihat bahwa Sumber Daya Manusia yang dilibatkan dalam pengimplementasian Inovasi Aplikais Klampid New Generation hanya ada satu per kelurahan. Ini merupakan jatah yang diambilkan ASN dari Dispendukcapil, bukan pegawai kelurahan. Oleh karena itu di Kelurahan Wonokromo menunjuk satu lagi staff untuk membantu mengoperasikan aplikasi KNG di kantor kelurahan, yaitu Ibu Tri Marliana. Diharapkan dengan bertambahnya admin di kelurahan dapat mempercepat dan mempermudah dalam melakukan pengurusan administrasi. Hal ini sudah sesuai dengan variabel teori Sumber daya yaitu salah satunya adalah Staff.

Sumber daya manusia memang sangatlah dibutuhkan dalam implementasi inovasi program ini, namun sumber daya informasi juga tidak kalah penting untuk diadakan. Dalam implementasi aplikasi KNG ini sumber daya informasi yaitu dari akun sosial media milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya seperti *website, instagram, facebook, twitter* dll. Selain itu, sumber daya informasi di Kelurahan Wonokromo adalah staff dan para RT/RW Kelurahan Wonokromo. Seperti yang telah disampaikan diatas, masyarakat mendapat sumber informasi melalui para RT ataupun pegawai kelurahan.

Selain beberapa indikator sumber daya diatas, masih ada sumber daya yang sangat krusial apabila sumber daya yang satu ini tidak tersedia. Sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya fasilitas atau sarana dan prasarana. Dengan adanya fasilitas sarpras, implementasi program akan berjalan dengan lancar. Namun sayangnya dalam implementasi program inovasi Aplikasi Klampid New Generation fasilitas penunjang seperti sarpras belum ada anggaran khusus untuk implementasi aplikasi KNG. Ita Rosanti mengatakan:

“Tidak ada dana khusus sih mas, jadi ya semua tetap sama. Gaji juga tetap, tidak ada *fee* khusus atau insentif buat yang megang Klampid. Mungkin kalau di Dinasnya ada mas, tapi tidak diperuntukkan buat pelaksana di Kelurahan.”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Menurut pernyataan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam Implementasi Kebijakan Klampid New Generation di Kelurahan menurut pemerintah tidak perlu mengeluarkan dana yang besar atau khusus. Karena dalam pelaksanaannya hanya perlu mengunduh aplikasi Klampid New Generation melalui *playstore* dengan gratis. Selain itu dalam pengurusan berkas/dokumen di Kelurahan juga memang sudah menjadi tugas pokok pegawai kelurahan sebagai penyedia pelayanan publik. Justru dengan adanya aplikasi Klampid New Generation banyak *staff* kelurahan yang merasa terbantu karena pengurusan dokumen-dokumen sudah terpusat dalam satu aplikasi.

Namun dalam hal ini seharusnya menjadi perhatian yang lebih oleh pemerintah. Ini disebabkan dalam pengurusan dokumen, petugas juga terkadang mengeluarkan tenaga dan biaya diluar jam kerja. Di Kelurahan Wonokromo khususnya terdapat pelayanan yang dilakukan di balai RW setempat. Pelayanan ini diadakan pada saat diluar jam kerja, sehingga masyarakat yang tidak sempat mengurus administrasi kependudukan pada saat jam kerja dapat mengurusnya.

Seharusnya pemerintah kota juga menganggarkan dana khusus bagi petugas yang terjun ke lapangan di luar jam kerja. Selain itu, di balai RW setempat kiranya perlu dipasang WiFi khusus yang dapat diakses petugas dan masyarakat saat menggunakan aplikasi Klampid New Generation.

c. Disposisi

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Selanjutnya Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa:

“jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut”

Dengan kata lain, dalam implementasi kebijakan, pelaksana harus memposisikan dirinya untuk melaksanakan kebijakan program dengan dorongan dan kemauan dari diri sendiri. Termasuk dalam Implementasi Kebijakan Aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokromo juga mengharuskan seluruh staff kelurahan untuk bisa menempatkan diri dalam pekerjaan yang seharusnya, demi terlaksananya suatu implementasi kebijakan.

Implementasi aplikasi KNG di Kelurahan Wonokromo juga menerapkan disposisi dengan selalu memberi dukungan berupa rapat dan *briefing* dari pemangku kebijakan. Dalam konteks ini, yang dimaksud pemangku kebijakan adalah kelurahan itu sendiri, atau lebih spesifiknya Lurah serta kepala seksi masing-masing. Seperti yang disampaikan Ibu Prima Selaku Lurah Wonokromo:

“kalau dukungan ya pasti lah mas, setiap satu bulan sekali kami selalu ada rapat evaluasi. Disitu kami juga selalu memberi *support* kepada seluruh *staff* kelurahan, agar selalu bisa bekerja sesuai dengan SOP yang ada”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Selain dari pemangku kebijakan tingkat Kelurahan, dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga selalu melakukan pengawasan secara berkala terkait implementasi aplikasi Klampid New Generation ini. Hal ini disampaikan oleh salah satu staff Dispenduk yang ditempatkan di Kelurahan Wonokromo, Ibu Ita Rosanti:

“Kami ada grup wa mas, (sambil menunjukkan isi grup wa staff Dispenduk) disini ada kami semua dari seluruh kelurahan di Kota Surabaya. Ada juga tim pengawas dari Dispenduk kota mas, jadi bisa dimonitoring lewat grup ini. Jadi, semisal ada kekeliruan dalam input data atau yang lainnya, akan langsung ditegur di grup wa ini. Dulu saya sering kena teguran juga mas, banyak yang ditegur waktu itu. Tapi sekarang sudah nggak, karena banyak yang sudah paham.”

(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Dari paparan yang disampaikan Ibu Ita Rosanti di atas penulis dapat memahami bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga selalu mengawasi melalui sistem terpusat di tingkat kota. Sehingga jika dalam pengurusan dokumen ada yang kurang sesuai dengan SOP yang ada, maka akan langsung menegur untuk segera diubah.

Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagai pelaksana kebijakan harus tegas dalam melaksanakan SOP yang disepakati. Pernyataan tersebut juga termasuk merupakan contoh penerapan disposisi dalam melakukan implementasi kebijakan. Selain itu perekrutan pegawai oleh Dispenduk juga sudah sesuai dengan kapabilitas yang diperlukan dan juga mumpuni dalam pekerjaannya.

Adapun untuk mengenai insentif, dalam wawancara sebelumnya telah dipaparkan mengenai insentif untuk implementasi aplikasi Klampid New Generation. Merujuk pada wawancara di halaman 67, bahwa tidak ada fee/insentif khusus untuk pemegang aplikasi Klampid New Generation ini. Untuk perihal gaji juga sama dengan ASN atau pegawai kelurahan lainnya. Hal ini seharusnya dikaji ulang oleh pemerintah, sebab mempertimbangkan pelayanan yang dilakukan petugas pada saat di luar jam kerja, dan harus menuju balai RW setempat untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

d. Struktur Birokrasi

Implementasi aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonokromo merupakan termasuk pelaksanaan struktur birokrasi dalam pemerintahan. Sebab ketetapan mengenai penggunaan aplikasi KNG ini merupakan arahan langsung dari pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dalam hal ini Dispenduk menurunkan arahan kepada seluruh Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kota Surabaya untuk mengimplementasikan aplikasi Klampid New Generation.

Pihak birokrasi tidak hanya melakukan perintah saja, namun juga mendampingi dan mengawasi dalam penerapan aplikasi ini. Mulai dari sosialisasi, mengawasi, serta mengevaluasi sehingga dalam implementasi aplikasi KNG dapat berjalan dengan baik. Selain itu Dispenduk juga menentukan SOP (*Standar Operasional Procedure*) dalam penggunaan serta penerapan aplikasi Klampid New generation. Sesuai dengan pemaparan sebelumnya, pihak Dispenduk juga melakukan pengawasan dalam setiap proses pengurusan berkas melalui aplikasi KNG.

Di tingkat Kelurahan Wonokromo, Ibu Prima selaku Lurah bertanggung jawab penuh dengan Implementasi program-program serta kegiatan pemerintahan lainnya. Tentunya dalam pelaksanaannya dibantu oleh kasie dari masing-masing bidang serta seluruh staff Kelurahan Wonokromo. Adapun fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Dengan

fragmentasi diharapkan pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dapat dijalankan dengan lebih ringan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo sudah berjalan cukup baik, namun ada beberapa aspek keberhasilan implementasi yang belum sesuai. Hal ini dibuktikan dengan empat (4) indikator implementasi yang dikemukakan oleh Edward III yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Pertama, pada Indikator komunikasi, Implementasi aplikasi KNG di Kelurahan Wonokromo sudah baik, namun pada aspek sosialisasi masih belum menjangkau seluruh masyarakat Kelurahan Wonokromo, sehingga ada beberapa kalangan masyarakat yang masih belum mengetahui tentang aplikasi KNG. Adapun untuk komunikasi internal dan eksternal dalam implementasi aplikasi KNG sudah berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan koordinasi antara pegawai Dispenduk dengan pegawai yang ada di Kelurahan melalui sistem aplikasi KNG maupun melalui *WhatsApp Group*. Hal ini terbukti sangat efektif dalam koordinasi pegawai, karena melalui *whatsapp group* pesan yang masuk dari Dispenduk Kota dapat diterima dengan cepat oleh pegawai kelurahan lain yang ada di Kota Surabaya, sehingga pelayanan dapat berjalan lancar. Selain komunikasi antara pegawai Dispenduk dengan pegawai kelurahan, komunikasi dengan masyarakat juga lebih efektif menggunakan aplikasi *whatsapp*. Di Kelurahan Wonokromo dibentuk *WhatsApp Group* yang beranggotakan seluruh RT, RW dan pegawai kelurahan di Kelurahan Wonokromo. Dengan ini penyampaian informasi dari kelurahan dapat tersalur dengan efektif dan efisien.

Kedua, pada indikator sumber daya, pelaksanaan aplikasi KNG sudah menggunakan berbagai sumber daya yaitu sumber daya manusia, anggaran, fasilitas dan informasi/ kewenangan. Dispenduk Kota Surabaya telah menunjuk satu pegawainya untuk ditempatkan di Kelurahan Wonokromo khusus untuk memegang kendali pengurusan adminduk menggunakan aplikasi Klampid New generation. Adapun anggaran yang dikeluarkan pemerintah untuk implementasi aplikasi KNG ini belum memiliki pendanaan khusus. Hal ini dikarenakan dalam penerapannya, aplikasi KNG tidak memerlukan dana yang cukup banyak sehingga dana operasional dibebankan kepada Kelurahan. Adapun untuk sumber daya fasilitas/sarpras yang digunakan untuk implementasi aplikasi KNG masih menumpang sarpras dari Kantor

Kelurahan, bahkan menggunakan perangkat/laptop milik pribadi. Sementara itu, sumber daya informasi dan wewenang oleh Dispenduk sudah disampaikan secara umum melalui website dan media sosial resmi Dispenduk Kota Surabaya.

Ketiga, pada Indikator Disposisi, dalam implementasi aplikasi KNG Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan rekrutmen khusus pegawai yang akan ditempatkan di Kelurahan sebagai admin khusus memegang urusan adminduk melalui aplikasi KNG. Selain staff Dispenduk tersebut, yang dapat melakukan pensubmittan administrasi adalah RT Kalimasada yang tersebar di Kelurahan Wonokromo. Namun dalam hal ini, tidak ada insentif khusus dari pemerintah untuk pelaksana aplikasi KNG. Hanya saja para pegawai dan RT tersebut menerima gaji pokok per bulannya yang sudah mereka terima sejak sebelum munculnya aplikasi KNG. Artinya, dalam variabel insentif implementasi aplikasi KNG di Kelurahan Wonokromo belum tercapai dengan baik.

Terakhir, pada indikator struktur birokrasi, dalam implementasi aplikasi KNG di Kelurahan Wonokromo sudah diterapkan dengan baik. Dibuktikan dengan penggunaan aplikasi KNG harus sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Apabila terjadi kekeliruan, maka tim pengawas dari Dispenduk akan menegur dan meminta untuk melaksanakan sesuai dengan SOP nya. Hal ini juga menunjukkan koordinasi dan kerja sama yang baik dalam pembagian dan pelaksanaan tugas antara Dispenduk Kota Surabaya dengan Kelurahan Wonokromo.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan mengenai Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation diatas, maka dalam penelitian ini diberikan beberapa saran yang dapat menjadi alternatif dalam membantu meminimalisir hambatan maupun menyempurnakan implementasi aplikasi KNG di Kelurahan Wonokromo. Adapun saran tersebut antara lain:

- a. Untuk mengatasi banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi KNG, Kelurahan Wonokromo serta Dispenduk Kota Surabaya supaya lebih menggalakkan lagi sosialisasi tentang urusan adminduk via aplikasi KNG melalui berbagai platform. Apabila perlu, dilakukan sosialisasi secara *door to door*.
- b. Pemerintah Kota Surabaya perlu menambahkan fasilitas internet di Balai RW setempat, agar pelayanan jemput bola kepada masyarakat berjalan lebih lancar tanpa kendala jaringan.
- c. Pemerintah Kota Surabaya diharapkan menganggarkan dana tambahan/ insentif khusus

untuk pegawai yang terjun ke masyarakat, serta insentif tambahan RT/RW yang membantu urusan adminduk via aplikasi KNG.

- d. Pemerintah Kota Surabaya supaya menambah perangkat pendukung yang digunakan untuk mengakses aplikasi KNG seperti laptop atau tablet yang dapat digunakan di kantor maupun diluar kantor.
- e. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil supaya mengupgrade sistem aplikasi dan server dengan versi yang lebih baru dan mumpuni, agar dalam penggunaannya minim *bug/error*.

DAFTAR PUSTAKA

- Burgoon, Michael. (1978). Human Communication. H. Revision Of Approaching Speech Communication. New York: Holt.
- Craig, Robert T., Muller, Heidi L. 2007. Theorizing Communication: Reading Accross Traditions. London, Thousand Oaks, California, New Delhi: SAGE Publications, Inc.
- Databoks.katadata.co.id. (2021, 20 Desember). Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Diakses pada 13 Juli 2023, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>
- Edward III. C George. 1980. Implementing Public Policy. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Febrianti, O. D., & Prabawati, I. (2023). Implementasi Kebijakan Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 1435-1446.
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 2(3).
- Hasil Sensus Penduduk Badan Pusat Statistik No.02/01/3578/Th.IV, 21 Januari 2021
- Kincaid, Lawrence D dan Schramm Wilbur.(2006). Asas asas Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: LP3ES
- Menpan.go.id. (2022, 18 April). 3.478 Proposal Inovasi Pelayanan Publik Terdaftar Pada KIPP 2022. Diakses pada 12 Juli 2023, dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/3-478-proposal-inovasi-pelayanan-publik-terdaftar-pada-kipp-2022>
- Moleong, Lexy J. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

PERWALI Kota Surabaya No. 139 tahun 2022 tentang Daftar Inovasi Daerah

Prabawati, I., Pradana, G., Febriyanti, E., & Haryonno, H. (2022). Evaluation of the Limited and Gradual Face-to-Face Learning Activity Post the COVID-19 Pandemic at the Faculty of Social Sciences and Law, State University of Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(1), 10-19.

Putri, J. P. A. (2022). Implementasi E-Klompok di Kelurahan Ngagel Rejo dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

Ripley, Randall B dan Grace A. Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy*, Chicago: The Dorsey Press

Sidney Mara S (2007). *Policy Formulation: Design and Tools dalam Frischer Frank, et al (ed) (2007). Handbook of Public Policy, Analysis Theory, Politics, and Methods. CRC Press. Boca Raton, London, New York*

Sugiyanto, P.D (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan RAD. Bandung: Alfabeta.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.

Undang- Undang Republik Indonesia no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widodo, Joko.2007. Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia Publishing