

TRANSFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI DIGITAL: SEBUAH KAJIAN INOVASI TEKNOLOGI PENCATATAN SIPIL “KNG” KLAMPID NEW GENERATION DI KOTA SURABAYA

Camilla Dalilah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
camilla.19042@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

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

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyajikan suatu inovasi digital layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui sebuah aplikasi yang diberi nama “KNG” atau “Klampid New Generation”. Namun, dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa kendala seperti ketidakjelasan terkait instalasi aplikasi yang berubah-ubah, serta kurangnya aksesibilitas bagi warga luar Surabaya. Dari masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan aplikasi dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi KNG. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini mengacu pada *framework* strategi inovasi digital menurut Nylén dan Holmström (2015). Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik narrative analysis meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam mengakses KNG menunjukkan kepuasan dengan tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dimengerti. Produk dari aplikasi KNG memiliki proposisi nilai dengan adanya *bundling* layanan serta pembagian tugas yang jelas. Adanya *refresh* pemahaman dan kerja sama tim dalam mengevaluasi aplikasi KNG serta improvisasi dan koordinasi antar petugas membuat aplikasi KNG dapat terus dimanfaatkan hingga optimal. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan yaitu 1) Diharapkan adanya kejelasan terkait versi lain dari KNG baik versi aplikasi mobile yang dapat di *install* di sistem android maupun iOS, 2) Diharapkan warga luar Surabaya diberikan akses untuk beberapa fitur yang ada di KNG.

Kata Kunci: Pelayanan publik, inovasi pelayanan digital, *e-government*, Klampid New Generation

Abstract

The Surabaya City Department of Population and Civil Registration presents a digital innovation in population and civil registration administration services through an application named "KNG" or "Klampid New Generation". However, in its implementation, several issues were identified, such as unclear installation processes that frequently change and limited accessibility for residents outside Surabaya. This study aims to describe the use of the application in providing population and civil registration services through the KNG application. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The focus of this study is based on the digital innovation strategy framework by Nylén and Holmström (2015). The research was conducted at the Surabaya City Department of Population and Civil Registration using interview, observation, and documentation techniques. This study employs narrative analysis techniques, including data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that users are satisfied with the simple and easy-to-understand interface of the KNG application. KNG application offers value propositions with bundled services and clear task distribution. Continuous improvement in understanding and teamwork in evaluating the KNG application, along with improvisation and coordination among staff, ensures the optimal use of KNG application. Based on the research findings, the following suggestions are made: 1) There should be clarity regarding other versions of KNG, including mobile application versions that can be installed on Android and iOS systems. 2) Residents outside Surabaya should be granted access to certain features available in the KNG application.

Keywords: Public services, digital services innovation, *e-government*, Klampid New Generation

PENDAHULUAN

Hadirnya pelayanan publik didasari karena adanya kebutuhan masyarakat akan pemenuhan haknya sebagai warga negara dan bentuk tanggung jawab negara untuk menjamin pemenuhan setiap hak warga terutama di bidang pelayanan agar dapat terselenggara dengan baik. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang menyangkut aspek kehidupan bernegara dalam pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara atas suatu barang dan/atau jasa, pelayanan, administrasi, sampai pendidikan dan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan public (Haqie et al., 2020).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang merata ke seluruh masyarakat (Arthamevia & Oktariyanda, 2023; Syafriyani & Zaituna, 2018).

Layanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat karena administrasi kependudukan berperan untuk mengatur dan memastikan data, status, serta layanan kependudukan yang akurat bagi setiap individu masyarakat agar memiliki kejelasan identitas (Febriani & Tauran, 2024; Hakim & Eprilianto, 2024; Ramadani & Oktariyanda, 2024). Dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, juga pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengelolaan administrasi kependudukan sangatlah penting karena penduduk merupakan salah satu pilar dari berdirinya suatu daerah, dan menurut Purba (dalam Tarantika dan Megawati, 2022)

data penduduk harus dicatat, dikelola, diamankan, dan dijaga kerahasiaannya.

Melihat pentingnya kegiatan administrasi kependudukan, maka pelayanan kependudukan harus berjalan secara prima dengan memberikan pelayanan serta memfasilitasi kebutuhan masyarakat melalui berbagai kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan (Harahap, 2017). Tarantika dan Megawati (2022) menyebutkan bahwa harapan masyarakat salah satunya mendapatkan pelayanan yang berkualitas, namun hal tersebut masih jauh dari kenyataan. Fathony, et al. (2021) mengatakan bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang efisien dan efektif di era *digital* yang serba *internet* ini. Perwujudan peningkatan pelayanan yang berkualitas dapat dibantu dengan perkembangan teknologi yang telah menempatkan pada posisi penting dalam aspek kehidupan bermasyarakat. Perkembangan teknologi telah dimanfaatkan dalam berbagai sektor kehidupan seperti perdagangan, pendidikan, kesehatan, transportasi, industri, pariwisata, lingkungan, hingga sektor hiburan (Oktariyanda dan Rahaju, 2018).

Sejalan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, mewujudkan pelayanan publik berbasis *electronic government* menjadi salah satu upaya agar terciptanya pemerintahan yang terbuka dan *modern*, serta terwujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. *Electronic government* atau *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pemerintahan. Setiawan (2017) menyebutkan bahwa *e-government* sudah menjadi bagian dari pemerintahan dalam sehari-harinya untuk membantu mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang lebih baik, efisien, transparan, serta efektif.

Salah satu kota yang sudah menerapkan *e-government* adalah Kota Surabaya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2023), Surabaya merupakan kota dengan jumlah penduduk terbanyak di provinsi Jawa Timur dan cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dengan demikian, sebagai lembaga pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Berikut data penduduk Kota Surabaya dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Surabaya

Kota Surabaya	Jumlah Penduduk Per Tahun		
	2021	2022	2023
	2.880.284	2.887.223	2.893.698

Sumber: *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2023

Perubahan dan kenaikan jumlah penduduk di Kota Surabaya dari tahun ke tahun tentu saja tidak luput dari berbagai masalah yang timbul, salah satunya adalah masalah administrasi kependudukan. Masri (2022) mengatakan bahwa dengan banyaknya penduduk yang bermigrasi ke tempat baru, banyak terjadi ketidaksesuaian data yang terdaftar di Dispendukcapil, yang mana menyebabkan kepemilikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda dan akan sulit untuk mengurus segala macam administrasi lainnya yang memerlukan NIK. Dalam penelitian Tarantika dan Megawati (2022), dikatakan bahwa pengurusan administrasi di Dispendukcapil Kota Surabaya selalu membludak khususnya pada jenis pelayanan kependudukan yakni layanan akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Maka dari itu, pelayanan administrasi kependudukan patut menjadi perhatian, terutama di kota-kota besar dengan jumlah penduduk yang banyak, termasuk Kota Surabaya.

Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta mengadopsi pelaksanaan *e-government* untuk mengembangkan inovasi layanan kependudukan berbasis elektronik yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang). Dengan adanya Klampid dapat mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam upaya pengurusan administrasi kependudukan, di mana dalam pengurusannya masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil, namun dapat langsung mengurus kebutuhannya secara *online*.

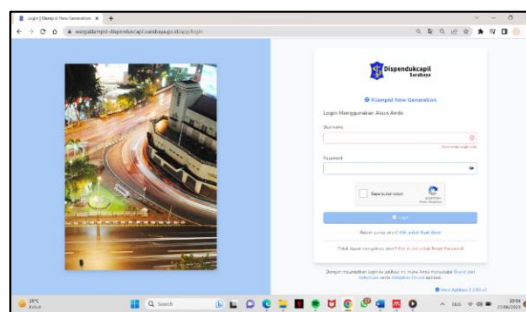
Dalam perkembangannya, Klampid merupakan penyempurnaan dari inovasi pelayanan yang bernama Lampid yang sudah diimplementasikan sejak tahun 2014. Bentuk layanan yang tersedia dalam Lampid dapat di akses di *e-kios* dan hanya terdapat tiga layanan saja antara lain layanan administrasi kelahiran, kematian, dan surat pindah keluar. Pada tahun-tahun tersebut, mesin *e-kios* disebar di 248 titik, yakni 153 kelurahan, 31 kecamatan, dan 2 instansi pemerintah. Setelah sukses dengan penggunaan *e-Kios*, Lampid terus berkembang hingga berbentuk sebuah situs atau *website* yang dapat diakses oleh warga Surabaya melalui *browser* dengan nama *e-lampid* di tahun 2018 dan memiliki enam layanan meliputi akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, perceraian, surat pindah datang, dan pindah keluar atau sering juga disebut Program 6 in 1.

Meski dengan adanya pembaruan sistem layanan administrasi kependudukan yang mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi ini, tidak sedikit warga Surabaya yang merasa keberatan dan direpotkan sehingga mencari jalan pintas dengan menggunakan jasa calo, seperti yang disampaikan oleh Ibu Gardena, selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya berpendapat bahwa

pemerintahan di Kota Surabaya satu persatu mulai menerapkan elektronik dan internet sebagai bagian dari pekerjaan dan layanan yang disediakan, maka dari itu Dispendukcapil Kota Surabaya pun mengadopsi elektronik dan internet sebagai bagian dari layanan dengan berinovasi memberikan layanan administrasi yang semula manual harus datang ke kantor kelurahan atau kantor dinas, menjadi bisa diakses di mana saja secara mandiri oleh warga Surabaya.

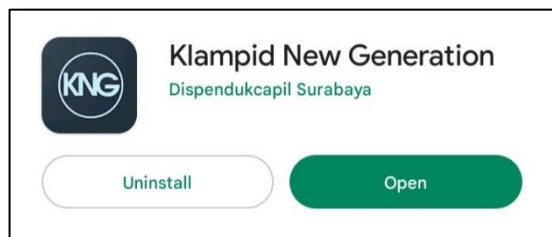
Hadirnya calo dalam pengurusan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya menyebabkan kerugian pada warga Surabaya yang hendak melakukan pengurusan administrasi, juga menimbulkan citra yang buruk bagi Pemerintah Kota, padahal pengurusan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya sama sekali tidak dipungut biaya. Untuk mengatasi hal tersebut, pada tanggal 1 Juli 2022, Dispendukcapil Kota Surabaya mengubah sistem pelayanan *e-lampid* yang semula hanya dapat diakses melalui *website*, kini juga dapat diakses melalui aplikasi Klampid New Generation atau KNG.

Aplikasi KNG didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi yang bertujuan meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, juga sebagai sarana perbaikan organisasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Serta Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.



Gambar 1. Tampilan Website Klampid New Generation

Sumber: Website Klampid New Generation, 2023



Gambar 2. Aplikasi Klampid New Generation

Sumber: *Play Store*, 2023

Tampilan aplikasi KNG di desain dengan sangat sederhana dan tidak terlalu banyak fitur yang merepotkan. Bagi sebagian masyarakat, tampilan ini sudah lebih dari cukup dikarenakan tidak akan membuat *smartphone* menjadi lambat karena keberatan beban saat *buffering* atau mengakses aplikasi KNG. Pembuatan akun di aplikasi KNG sudah diatur sedemikian rupa sehingga satu nomor induk kependudukan (NIK) hanya dapat membuat satu akun KNG saja, dan tidak dapat mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan atas NIK yang berbeda, kecuali masih dalam satu kartu keluarga (KK). Sehingga kecil kemungkinan masyarakat yang sudah membuat akun KNG menjadikan dirinya sebagai calo yang menjual jasa untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan dengan pungutan biaya pada masyarakat.

Pada aplikasi KNG terdapat total 23 layanan. Meskipun Klampid merupakan akronim dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah dan Datang, akan tetapi fitur yang tersedia dalam aplikasi KNG sangatlah lengkap dan bukan hanya layanan yang berkaitan dengan kawin, lahir, mati, pindah dan datang saja. Hal ini dinilai efektif dan efisien dikarenakan warga Surabaya tidak perlu mengunduh aplikasi lain untuk mendapatkan layanan yang diinginkan dan dapat menghemat *storage* pada *handphone*. Namun di sisi lain, terdapat hal yang sungguh disayangkan karena versi aplikasi dari KNG masih tersedia untuk *handphone* dengan sistem operasi *android* saja, sedangkan untuk yang menggunakan *iOS* belum bisa mengunduh aplikasi ini.

Sebagai suatu inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dalam bentuk aplikasi *mobile*, selain banyak manfaat yang diberikan, tidak dapat dipungkiri masih terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan KNG. Beberapa masalah baru yang muncul yaitu penyesuaian sistem dan kapasitas *handphone* dengan aplikasi, sampai akses aplikasi selama penggunaannya. Perubahan inovasi layanan yang semula berbentuk *website* menjadi aplikasi *mobile* ini kemudian menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Berangkat dari pemaparan tersebut, peneliti perlu untuk meneliti dan mendeskripsikan sejauh mana penerapan KNG sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* dalam mewujudkan pelayanan publik yang *modern*, efektif dan efisien. Judul yang diambil untuk penelitian ini adalah “Inovasi Aplikasi

Klampid *New Generation* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan aplikasi KNG dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan di salah satu instansi pemerintahan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berlokasi di Gedung Siola Mal Pelayanan Publik tepatnya di Jalan Tunjungan No.1-3, Genteng, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini berfokus pada strategi inovasi digital menurut konsep dari Nylén dan Holmström (2015) meliputi:

1. Produk

Indikator ini menjelaskan terkait aspek yang perlu dipenuhi produk suatu layanan digital yang dihasilkan, meliputi dua sub-indikator yaitu *user experience* dan *value proposition*.

- a. *User Experience*, dimaksudkan untuk mengetahui apakah aplikasi KNG dapat memberikan suatu pengalaman yang berkesan bagi penggunanya dengan memperhatikan kegunaan, kemudahan dalam penggunaan aplikasi, dan keterikatan pengguna.
- b. *Value Proposition*, aplikasi KNG dalam penggunaannya diharapkan dapat memberikan manfaat melalui kombinasi produk dan layanan dari aplikasi itu sendiri.

2. Lingkungan

Indikator ini merupakan indikator yang berada di luar produk layanan digital yakni dengan memperhatikan sub-indikator *digital evolution scanning* yang merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi upaya peluang untuk inovasi produk layanan digital tersebut dengan memperhatikan cakupan informasi yang di dapat menggunakan perangkat digital, saluran-salurannya, serta perilaku penggunaannya.

3. Organisasi

Indikator ini merupakan struktur yang mewadahi pengelolaan produk layanan digital yang dihasilkan, dalam penelitian ini yakni KNG yang meliputi sub-indikator keahlian *skill* dan *improvisation*.

- a. *Skill* merujuk pada peranan organisasi dalam hal ini adalah Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mendapatkan serta mengembangkan keahlian dan manfaat dari produk inovasi digital yang dihasilkan, yakni aplikasi KNG dengan memperhatikan pembelajaran, pesanan serta kekompakan tim dalam pelaksanaannya.

- b. *Improvisation* merujuk pada bentuk koordinasi tim dengan memperhatikan waktu dan ruang yang terdapat di Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai organisasi yang menghasilkan produk inovasi digital yakni KNG.

Subjek yang akan diteliti ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Subjek tersebut antara lain: (1) Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, (2) Staf IT sekaligus Pengembang aplikasi KNG, (3) Warga Surabaya yang menggunakan dan tidak atau belum menggunakan aplikasi KNG.

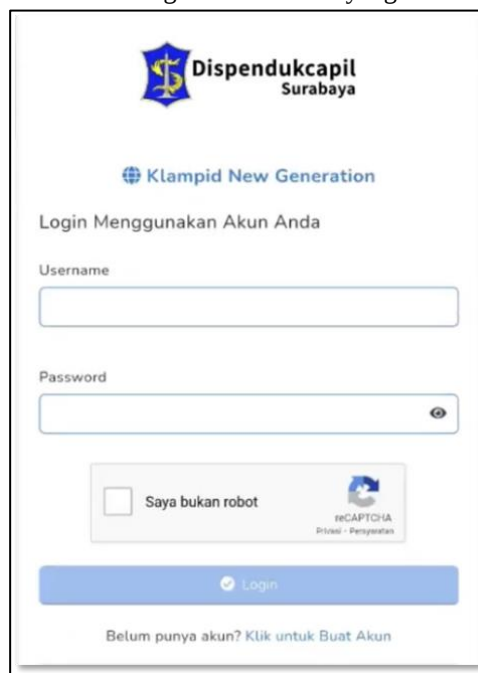
Penelitian menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui artikel dalam jurnal ilmiah, publikasi pemerintah, laporan-laporan serta catatan perpustakaan. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan instansi pemerintahan yang berada di bawah dan bertanggung jawab pada Pemerintah Kota Surabaya. Menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, salah satu tugas dan fungsi Dispendukcapil yakni merumuskan kebijakan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan serta pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan meliputi penyediaan informasi administrasi kependudukan, pencatatan data kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, status anak maupun kewarganegaraan, melakukan program-program kerjasama dan inovasi pelayanan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta tugas lainnya yang berkaitan dengan pendataan kependudukan.

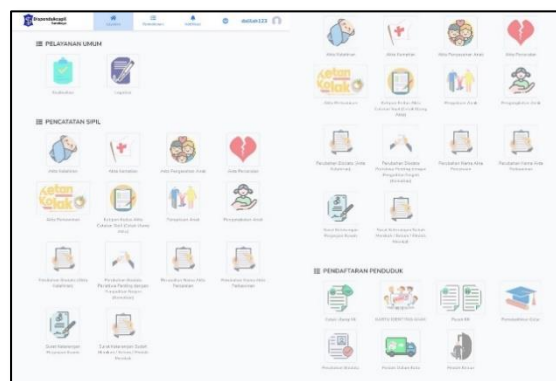
Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Dispendukcapil Kota Surabaya, instansi ini melakukan upaya agar terciptanya pemerintahan yang terbuka dan *modern*, serta terwujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang transparan dan akuntabel dengan pengadaan inovasi *e-government*. Dispendukcapil Kota Surabaya mengembangk-an produk yaitu Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah dan Datang) *New Generation*. Inovasi ini kemudian mempermudah masyarakat dalam menerima layanan administrasi kependudukan dalam bentuk *website* maupun aplikasi *mobile*.

Terdapat beberapa syarat bagi masyarakat Surabaya apabila hendak mengajukan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG antara lain membuat akun KNG terlebih dahulu, menginput NIK, *email*, *password*, nomor telepon, verifikasi akun, mengisi, dan melengkapi dokumen data diri. Setelah berhasil terdaftar, warga akan bisa mengakses fitur-fitur yang ada.



Gambar 3. Halaman Utama KNG

Sumber: Youtube Dispendukcapil Kota Surabaya, 2023



Gambar 4. Tampilan Layanan Pada KNG

Sumber: Website Klampid New Generation, 2023

Aplikasi KNG menghadirkan berbagai jenis layanan yang terbagi menjadi tiga kategori, yakni kategori pelayanan umum, kategori pencatatan sipil, dan kategori pelayanan penduduk. Pada kategori umum, terdapat dua layanan, yaitu: 1) keabsahan; 2) legalisir. Pada kategori pencatatan sipil terdapat 14 layanan, yaitu: 1) akta kelahiran, 2) akta kematian; 3) akta pengesahan anak; 4) akta perceraian; 5) akta perkawinan; 6) kutipan kedua akta catatan sipil atau cetak ulang akta; 7) pengakuan anak; 8) pengangkatan anak; 9) perubahan biodata; 10) perubahan

biodata peristiwa penting dengan pengadilan negeri; 11) perubahan nama akta perceraian; 12) perubahan nama akta perkawinan; 13) surat keterangan perjanjian kawin; dan 14) surat keterangan sudah menikah/belum/pindah menikah. Selanjutnya pada kategori pendaftaran penduduk terdapat tujuh layanan, yaitu: 1) cetak ulang kartu keluarga; 2) kartu identitas anak; 3) pecah kartu keluarga; 4) pemutakhiran gelar; 5) perubahan biodata; 6) pindah dalam kota; dan 7) pindah keluar. Masyarakat Surabaya dapat mengakses layanan tersebut dengan sangat mudah melalui aplikasi atau KNG yang bisa di install melalui *smartphone* atau diakses melalui browser komputer.

Aplikasi KNG ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga masyarakat yang hendak mengajukan layanan administrasi kependudukan bisa langsung mengakses melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil kota Surabaya. Masyarakat hanya perlu menggunakan perangkat yang terhubung dengan jaringan internet, baik melalui aplikasi *mobile* atau melalui *browser* di komputer. Selain memberikan kemudahan dalam mengakses aplikasi tersebut, masyarakat Surabaya dimudahkan dengan kehadiran fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi KNG yang mana memudahkan masyarakat yang hendak mengajukan layanan sesuai dengan keperluan.

Untuk melihat sejauh mana penggunaan aplikasi KNG, peneliti menggunakan menggunakan konsep strategi inovasi digital menurut Nylén dan Holmström (2015), yaitu dimensi produk, lingkungan, dan organisasi dengan beberapa sub-indikator antara lain, *user experience* (pengalaman pengguna), *value proposition* (proporsi nilai), *digital evolution scanning* (pemindaian lingkungan digital), *skills* (keterampilan), dan *improvisation* (improvisasi), yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan keberhasilan inovasi aplikasi KNG yaitu:

1. Produk

Indikator produk ini mengacu pada keutamaan pengalaman pengguna serta proporsi nilai yang tidak hanya menjunjung tinggi efektifitas dan efisiensi, tetapi produk inovasi layanan digital harus memperhatikan nilai-nilai serta keunikan serta memberikan pengalaman yang baik dan menyenangkan kepada pengguna dari produk tersebut.

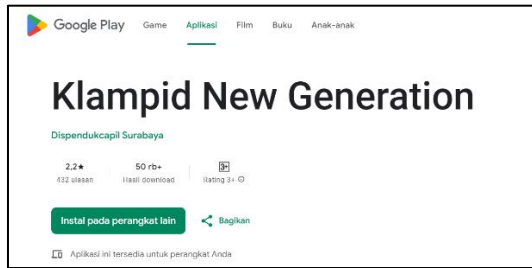
a. *User experience* atau pengalaman dalam menggunakan aplikasi KNG

Produk inovasi layanan digital KNG ini memiliki banyak manfaat bagi warga Surabaya dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Produk ini dapat diakses melalui *personal computer* (PC) atau *handphone* dalam bentuk aplikasi, sehingga mempermudah warga Surabaya dalam mengaksesnya, hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Ibu Gardena, selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen

Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya yang berpendapat bahwa kegunaan aplikasi KNG untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan, dan dapat dilakukan di mana saja tidak perlu datang ke kantor kelurahan atau kantor dinas, dan dapat dilakukan secara mandiri.

Aplikasi KNG memberikan pengalaman yang baik, dan warga Surabaya turut merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Bapak Hussein, warga Kelurahan yang berpendapat bahwa tampilan dari aplikasi KNG sudah bagus, dan logo yang terdapat dalam aplikasi dapat memudahkan untuk membedakan menu layanan yang tersedia, efektif, serta cepat karena tidak perlu keluar rumah untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Kemudahan dalam mengakses aplikasi KNG memberikan pengalaman baik dari pengguna saat mendapatkan layanan administrasi kependudukan salah satunya mengurus Kartu Keluarga, hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Farah, warga Kelurahan Babatan yang berpendapat bahwa pengalaman dalam menggunakan aplikasi KNG mudah dan tidak membingungkan, serta desainnya yang intuitif tidak membuat bingung dalam mencari atau memilih menu layanan yang ingin didapatkan. Pengalaman serupa dirasakan oleh Denny, yang berpendapat bahwa aplikasi KNG dapat dikenali karena sudah banyak informasi tentang aplikasi KNG yang tersedia, sehingga tidak membingungkan terutama untuk yang awam akan teknologi.

Aplikasi KNG membantu layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sehingga lebih efektif dan efisien, serta tidak mempersulit masyarakat untuk mendapatkan layanan. Dikatakan oleh Ibu Gardena, bahwa pengguna yang terdaftar kurang lebih sebanyak 989 *user* (per 1 Maret 2023), sudah hampir satu pertiga penduduk Surabaya sudah memiliki akun KNG, atau hampir setiap keluarga dalam satu KK sudah terdaftar sebagai *user* di aplikasi KNG. Akan tetapi, jika dilihat dari angka unduh di *PlayStore*, aplikasi KNG sudah diunduh sebanyak 50 ribu kali dengan rating 2.2.



Gambar 5. Jumlah Unduh Aplikasi KNG

Sumber: Play Store, 2023

Pengalaman menyenangkan saat mengakses aplikasi KNG dirasakan oleh narasumber yang diwawancara peneliti karena menu yang ditampilkan pada aplikasi KNG memiliki fungsi yang jelas dan lugas sehingga pengguna tidak dibuat bingung saat mengakses aplikasinya, serta memiliki nilai estetika yang baik karena mudah dilihat dan desain warna yang digunakan ramah di mata, sehingga tidak mempersulit pengguna dalam mengakses aplikasi.

Dari pemaparan di atas, inovasi dari aplikasi KNG sudah memiliki banyak keunggulan serta manfaat yang memudahkan masyarakat. Namun tidak dipungkiri masih terdapat kekurangan salah satunya adalah dengan tidak konsistennya aksesibilitas KNG, karena pada awalnya KNG hanya dapat diakses *via website* melalui *browser*, kemudian muncul pembaruan dengan versi *mobile*, namun hanya untuk *smartphone* berbasis *android* saja, untuk *iOS* belum dapat diakses. Kemudian terdapat *update* bahwa per bulan Juni 2023, aplikasi *mobile* KNG sudah tidak terdaftar pada *PlayStore*, sehingga warga kembali harus mengakses KNG melalui *website*. Pada indikator ini, dapat dikatakan inovasi aplikasi KNG sudah cukup baik dalam penggunaan dan manfaatnya dapat diterima oleh masyarakat selaku pengguna.

b. Value proposition atau proporsi nilai yang dimiliki oleh aplikasi KNG

Value preposition atau proposisi nilai, menurut Hutabarat dan Huseini (2006) adalah perkembangan produk yang terdiri dari produk-produk yang berhubungan, sehingga tersedianya paket *bundling* lengkap yang memberikan solusi terbaik. Sedangkan Noor (2020), mengatakan bahwa preposisi nilai merupakan alasan yang menjadi dasar pengguna dapat beralih dari produk a ke produk b.

Aplikasi KNG sebagai sebuah inovasi yang berisi data dan memiliki berbagai macam layanan tentu saja memiliki proporsi nilai. Dalam konteks penelitian ini, indikator yang menentukan proposisi nilai aplikasi memiliki produk layanan yang sesuai dengan unit dan kegunaannya. Artinya, aplikasi tersebut harus menawarkan produk dan layanan yang

relevan dan berguna. Serta terdapat pembagian tugas dan wewenang yang jelas pada masing-masing petugas yang terlibat dalam penggunaannya.

Layanan yang tersedia dalam aplikasi KNG sudah tersinkronisasi sehingga masing-masing dari kategori layanan, memiliki petugasnya masing-masing yang berwenang dan bertanggungjawab, hal ini disampaikan oleh Ibu Gardena, selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya yang berpendapat bahwa setiap pegawai memiliki kewenangannya masing-masing sesuai dengan tugasnya. Setelah pemohon memasukan berkas, akan diverifikasi oleh verifikator. Setelah itu, verifikator akan mengupload berkas ke aplikasi KNG, menyesuaikan data dengan data di SIAK, selanjutnya pemohon dapat melihat proses pengajuan permohonan melalui KNG. Ibu Gardena selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya berpendapat bahwa kehadiran terdapat pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya di setiap kelurahan di Kota Surabaya untuk menjadi tempat apabila warga memiliki keterbatasan akses internet untuk mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan dengan kompetensi pegawai yang menyesuaikan *jobdesc* nya.

Pembagian peran, tugas, dan wewenang dalam menjalankan aplikasi KNG ini sudah jelas dan tersinkronasi, hal ini disampaikan oleh Bapak Rossi, selaku staf IT dan pengembang aplikasi KNG Dispendukcapil Kota Surabaya yang berpendapat bahwa peran KNG dimulai dari warga sebagai *user* atau pengguna, admin, RT, RW, kelurahan dan petugas KNG. Warga sebagai pengguna, RT, RW, dan kelurahan sebagai admin atau perantara warga untuk mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan melalui KNG. Aktif dan tanggapnya peran Dispendukcapil Kota Surabaya untuk melayani dan menjawab banyaknya pertanyaan sekaligus kendala yang terjadi di masyarakat saat mengakses KNG, memiliki pengaruh dan kesan yang baik bagi warga yang merasakan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Husein, selaku warga Kelurahan Wonokromo yang berpendapat bahwa petugas Dispendukcapil Kota Surabaya ramah dan membantu menjawab pertanyaan serta kebingungan warga dalam mengakses aplikasi KNG, dimulai dari awal pendaftaran hingga permohonan layannya selesai diajukan akan dibantu dan dipandu.

Pada aplikasi sendiri telah tersedia *chat bot* dengan nama Cak Takon, untuk menjawab dan membantu kesulitan masyarakat. Cak Takon

berfungsi sebagai pesan otomatis yang dapat menjawab pertanyaan sekaligus memberikan arahan apabila pengguna aplikasi KNG merasa bingung atau hendak bertanya terkait tahapan pengajuan permohonan layanan.



Gambar 6. Fitur Cak Takon di Aplikasi KNG

Sumber: *YouTube* Dispendukcapil Kota Surabaya, 2023

Bukan hanya pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya yang memiliki tugas dan wewenang atas berjalannya aplikasi KNG, ada peran masyarakat atau warga, RT, RW dan kelurahan di sana. Selain itu, terdapat peran instansi seperti rumah sakit atau puskesmas yang ikut serta dalam berjalannya aplikasi KNG sebagai inovasi administrasi kependudukan, hal ini disampaikan oleh Bapak Rossi, selaku staf IT dan pengembang aplikasi KNG Dispendukcapil Kota Surabaya berpendapat bahwa KNG tidak hanya melayani warga melalui pemerintah kota saja, tetapi pihak swasta dan rumah sakit ikut tersinkronisasi dan menjadi bagian dari layanan yang tersedia dalam aplikasi KNG dengan peran bidan atau rumah sakit sebagai perantara antara warga yang hendak mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan seperti mendaftarkan akta kelahiran, serta pembaruan kartu keluarga dengan tawaran layanan PaHe 1 atau paket hemat dimana layanan tersebut sudah meliputi permohonan akta kelahiran anak yang baru lahir, KIA atau kartu identitas anak, dan kartu keluarga baru, dan PaHe 2 untuk melayani permohonan akta kematian dan perubahan kartu keluarga.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi KNG di Dispendukcapil Kota Surabaya telah memenuhi indikator ini karena sudah berhasil menanamkan nilai-nilai yang sesuai dengan definisi indikatornya itu sendiri. Warga Surabaya merasakan manfaat dari hadirnya aplikasi ini, begitu juga pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya yang berhasil menciptakan aplikasi yang mudah diakses oleh yang awam dengan internet sekalipun karena kemudahan yang disajikan melalui pemilihan desain dan fitur di dalam aplikasi KNG.

Hasil analisis sub-indikator proposisi nilai, inovasi aplikasi KNG ini memudahkan petugas atau

pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memproses permohonan layanan yang masuk ke dalam aplikasi. Selain itu, kerja sama yang terjalin antara warga dari berbagai pihak, instansi lain, dan pihak Dispendukcapil Kota Surabaya terorganisir dengan baik. Akan tetapi, masih ada sedikit kebingungan bagi beberapa warga Surabaya yang tidak mengetahui perihal perbedaan *e-lampid* dan KNG. Nilai dari sebuah produk layanan inovasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yakni KNG ini masuk dalam kategori proposisi nilai yang baik, meskipun ada sedikit kekurangan.

2. Lingkungan

Bukan hanya lingkungan berbentuk fisik yang mengalami perubahan dan perkembangan, lingkungan digital juga mengalami perubahan dan perkembangan. Sigerar (2022) menjelaskan bahwa perubahan dan perkembangan lingkungan digital mengacu pada bagaimana teknologi informasi dan komunikasi telah berubah mengikuti bentuk dari perubahan sikap manusia itu sendiri.

Indikator lingkungan, selain melihat bagaimana proses perubahan dalam pemindaian lingkungan yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan juga bagaimana perilaku pengguna beradaptasi dengan lingkungan yang baru. Dimensi ini juga melibatkan pengumpulan perangkat yang digunakan dalam pembuatan inovasi digital serta penggunaan media yang baik. Bapak Rossi, selaku staf IT dan pengembang aplikasi KNG Dispendukcapil Kota Surabaya berpendapat bahwa aplikasi KNG dicetuskan pertama kali oleh Ibu Risma yang saat itu menjabat sebagai Walikota Surabaya yang memiliki ide inovasi layanan administrasi kependudukan pada tahun 2014 dikarenakan menumpuknya warga antri di kantor kelurahan dan kantor dinas. Maka dari itu, tercipta inovasi layanan administrasi kependudukan yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya bernama 6 in 1 atau *e-lampid*, yang nantinya berkembang menjadi “KNG” atau *Klampid New Generation* dengan pembaruan dan penambahan menu layanan yang semakin mempermudah warga Surabaya dalam mengajukan permohonan layanan administrasi.

Sebelum memanfaatkan internet dan *smartphone*, pada awal kemunculan KNG dengan nama *e-lampid*, Dispendukcapil Kota Surabaya masih menggunakan metode semi mandiri, Dimana masyarakat bisa mengajukan permohonan layanan, akan tetapi masih tetap harus datang baik ke kelurahan maupun ke dinas. Untuk mengakses layanan, warga dapat menggunakan mesin *e-kios* yang biasanya tersebar di beberapa instansi publik, seperti kelurahan, kecamatan, puskesmas, dan kantor pemerintah lainnya. Bentuk layanan yang dapat di akses di

e-kios dulu hanya tiga layanan saja yaitu administrasi kelahiran, kematian, dan surat pindah keluar.



Gambar 7. Mesin E-Kios

Sumber: Website Cakrawala News, 2022 (diakses 23 Desember 2023)

Peralihan dan perkembangan inovasi layanan KNG menjadi aplikasi *mobile* diperlukan untuk terciptanya pelayanan yang lebih maksimal, efektif, dan efisien, seperti yang disampaikan Ibu Gardena selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya yang berpendapat bahwa adanya perubahan di pemerintahan kota yang menghadirkan pemerintahan berbasis elektronik, Dispendukcapil Kota Surabaya ikut serta mengadopsi internet dan elektronik dalam menjalankan pekerjaan dan menyediakan layanan, sehingga lebih mudah dan lebih tersinkronasi. Sedangkan dari sisi masyarakat sendiri, peralihan inovasi layanan administrasi kependudukan memberikan kesan baik, serta manfaat yang lebih banyak karena tidak perlu repot untuk datang ke kantor kelurahan atau kantor dinas untuk mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan.

Hasil analisis terkait *scanning* lingkungan dalam penerapan inovasi digital aplikasi KNG sudah berjalan dengan baik. Peralihan dari menggunakan e-kios sampai dengan menggunakan aplikasi KNG dapat diikuti oleh pegawai Dispendukcapil dan warga Kota Surabaya. Manfaat hadirnya KNG sebagai inovasi aplikasi layanan publik dalam lingkup administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sudah dirasakan, baik dari pegawai Dispendukcapil, maupun warga.

Kota Surabaya merupakan kota dengan penduduk paling banyak di provinsi Jawa Timur. Sebagai ibukota provinsi, tentu saja hal ini tidak dapat cegah. Dengan banyaknya jumlah penduduk, tuntutan mengenai pelayanan administrasi kependudukan kian tinggi. Hadirnya calo-calo, serta semrawutnya pelayanan publik merupakan akibat dari tidak tertata dan tidak sistematisnya pelayanan kependudukan. Berangkat dari permasalahan tersebut, KNG hadir menjadi produk inovasi digital yang berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Aplikasi KNG juga mampu

mempengaruhi lingkungan sekitar untuk mengubah sistem dan proses kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Dari analisis tersebut, aplikasi KNG sudah memenuhi aspek yang terdapat pada indikator *digital evolution scanning*.

3. Organisasi

Menurut Syukran, et al. (2022) organisasi adalah entitas sosial yang sengaja dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, dengan beberapa batasan yang dapat diidentifikasi dan berfungsi secara terus menerus. Stephen F. Robbins (dalam Syukran et al. 2022) menjelaskan bahwa organisasi didirikan untuk jangka waktu yang lama, terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerjasama dan terkoordinasi, serta memiliki pola kerja yang terstruktur untuk mencapai tujuan yang sama. Indikator organisasi berfokus pada pengelolaan sumber daya, termasuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia hingga meningkatkan sumber daya alat yang digunakan.

a. Skill atau keterampilan pegawai untuk menggunakan aplikasi *Klampid New Generation* dalam mengakses layanan administrasi kependudukan

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sub-indikator ini, salah satunya yakni melihat bagaimana peran organisasi dalam mendukung serta meningkatkan kapasitas dan keterampilan pegawainya agar dapat memaksimalkan tujuan dan manfaat dari inovasi aplikasi KNG. Peran Pemerintah Kota Surabaya selaku organisasi terhadap pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya menjadi sangat penting. Baik ASN maupun non-ASN diberikan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman terhadap program inovasi KNG, hal tersebut dibuktikan dengan Ibu Gardena selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya yang berpendapat bahwa pelatihan petugas KNG atau pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya dilakukan setiap ada pembaruan dari aplikasi KNG, guna *refresh* dan menambah pengetahuan serta pemahaman terhadap aplikasi KNG. Adanya sistem *reward and punishment*, pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya akan lebih hati-hati dalam mengerjakan pekerjaannya. Selain itu, peningkatan *skill* dengan pengadaan pelatihan atau *gathering* juga perlu dilakukan oleh Pemkot Surabaya, seperti yang sudah disampaikan oleh Ibu Gardena selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya.

Hasil dari wawancara pada indikator ini menunjukkan bahwa Pemkot Surabaya benar-benar serius dalam menerapkan inovasi layanan publik berbasis elektronik melalui kesempatan mengasah

keterampilan untuk pegawainya dan juga penerapan sistem *reward and punishment* yang efektif. Selain tuntutan pekerjaan yang begitu tinggi, pegawai juga difasilitasi pelatihan sampai *gathering* untuk menambah pemahaman pegawai sekaligus mensejahterakannya. Akan tetapi untuk indikator pembelajaran yang diterima oleh pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya masih kurang, dikarenakan pelatihan yang disediakan hanya saat ada perubahan atau penambahan fitur pada aplikasi KNG saja, sedangkan pelatihan untuk pegawai tidak selalu harus bersifat teknis.

b. Improvisasi pada penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan

Menurut Nylén dan Holmström (2015), makna dari sub-indikator ini adalah untuk menggunakan biaya serendah mungkin dalam pemanfaatan teknologi, dibutuhkan fleksibilitas serta improvisasi yang tinggi agar produk dari inovasi digital akan bermanfaat. Indikator ini bertujuan untuk melihat bagaimana improvisasi yang dilakukan dalam mengembangkan aplikasi KNG sehingga maksimal dalam menyediakan layanan bagi warga Surabaya. Sistem yang diterapkan dalam aplikasi KNG sudah terstruktur, seperti yang disampaikan Ibu Gardena selaku Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berpendapat bahwa improvisasi terjadi hanya saat terjadi *trouble* baik pada aplikasi maupun pada jaringan internet, sehingga seringkali terjadi keterlambatan dalam layanannya. Terjadinya improvisasi ini membuat petugas KNG dan pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya harus mencari cara untuk terus memberikan layanan yang prima kepada warga Surabaya, salah satunya dengan memberikan informasi melalui akun media sosial untuk memberitahu bahwa sedang terjadi *trouble* pada aplikasi KNG sehingga warga diminta untuk sedikit bersabar karena permohonan layanan warga kemungkinan akan sedikit terlambat dari estimasi awal.

Hasil analisis sub-indikator ini menunjukkan bahwa indikator improvisasi di lingkup inovasi digital bisa saja terjadi, akan tetapi dalam penelitian ini KNG merupakan aplikasi sistematis yang tidak fleksibel. Namun, apabila ada kejadian diluar prediksi seperti *server trouble* sehingga pengerjaan permohonan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil jadi tertunda, maka pihak Dispendukcapil Kota Surabaya melakukan improvisasi dengan menginformasikan kepada warga, agar tetap terjadi transparansi kepada publik.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih ditujukan kepada seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara utamanya kepada Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing. Selain itu, peneliti juga berterimakasih kepada narasumber dan pihak-pihak terkait lain yang telah membantu dan berkontribusi sejak penelitian awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil analisis menggunakan tiga indikator atau *framework* milik Nylén dan Holmström (2015) menunjukkan inovasi aplikasi KNG di Dispendukcapil Kota Surabaya telah memenuhi ketiga indikator dan telah berhasil digunakan dengan baik oleh pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya dan warga Surabaya itu sendiri.

Indikator pertama, yakni indikator produk dengan sub-indikator *user experience* atau pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi KNG, baik dari sudut pandang warga Surabaya maupun pengurus (pegawai). Elemen yang ditelaah dalam sub-indikator ini adalah kemudahan untuk digunakan, nilai estetika, serta pemakaian pengguna aplikasi. Sub-indikator selanjutnya, yakni *value proposition* atau proposisi nilai yang dimiliki oleh aplikasi KNG sebagai layanan administrasi kependudukan. Elemen yang ditelaah dalam sub-indikator ini adalah kesesuaian produk dengan kegunaannya dan pembagian tugas dan wewenang petugas (pegawai).

Indikator kedua, yakni indikator lingkungan dengan sub-indikator, *digital evolution scanning* atau pemindaian lingkungan ke arah digital dengan menggunakan aplikasi KNG sebagai media layanan administrasi kependudukan. Elemen yang dapat ditelaah pada sub-indikator ini adalah sarana dan prasarana, perangkat dan saluran, serta perilaku dan budaya organisasi yang muncul setelah menggunakan aplikasi KNG.

Indikator ketiga, yakni indikator organisasi dengan sub-indikator *skills* atau keterampilan petugas dalam menggunakan aplikasi KNG. Pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya sudah memiliki *skill* yang diperlukan dalam mengoperasikan KNG. *Gathering* dan pelatihan dilakukan secara berkala oleh Pemkot Surabaya kepada pegawai Dispendukcapil untuk mengasah dan refresh pemahaman. Sub-indikator terakhir yaitu, improvisasi pada penggunaan aplikasi KNG. Improvisasi dalam sub-indikator ini bermaksud melakukan kegiatan diluar dari kegiatan seperti biasanya. Pelaksanaan aplikasi KNG sudah sesuai dengan SOP yang ada, dan tidak banyak melakukan improvisasi karena dalam pelaksanaannya sudah terstruktur dan sistematis.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti ingin menambahkan beberapa saran terkait inovasi aplikasi KNG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Saran tersebut antara lain:

1. Perlu adanya kejelasan terkait versi lain dari Klampid *New Generation* ini. Karena sebelumnya aplikasi dapat di *install* di *smartphone* berbasis *android*, tetapi per bulan Juni 2023 tiba-tiba saja tidak dapat di *install*. Untuk itu, disarankan untuk perlu adanya kejelasan terkait perbedaan versi *mobile* dan *website* dari aplikasi KNG ini.
2. Tersedianya KNG dalam berbagai versi, baik versi *mobile*, *website*, maupun aplikasi untuk mempermudah warga dalam mengakses KNG dari berbagai *device*.
3. Dikarenakan ini aplikasi kependudukan yang dibuat untuk warga Surabaya, akun dengan NIK (Nomor Induk Penduduk) luar Surabaya tidak dapat mengakses aplikasi KNG. Untuk itu, mungkin bisa dibuat untuk beberapa layanan diperbolehkan bagi warga luar Surabaya. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi warga luar Surabaya yang hendak mengurus pindah domisili tanpa harus ke kelurahan

DAFTAR PUSTAKA

- Arthamevia, V., & Oktariyanda, T. A. (2023). Analisis Inovasi Layanan Berbasis Website SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 11(4), 2351–2364.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia 2023*. Badan Pusat Statistik.
- Disdukcapil Kota Surabaya. (2023). *Klampid New Generation (KNG) - Disdukcapil Kota Surabaya* [Video recording]. <https://youtu.be/cJfTDanGrjs?-feature=shared>.
- Dispendukcapil Kota Surabaya. (2023). *Klampid New Generation*. Play Store.
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi*, 9(2), 118–130.
- Febriani, A. P., & Tauran. (2024). Inovasi Aplikasi Jatim Online Single Submission (JOSS) Dalam Meningkatkan Penanaman Modal dan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 12(3), 667–680.
- Hakim, M. L., & Eprilianto, D. F. (2024). Inovasi Aplikasi Sistem Perizinan Terpadu Sebagai Solusi Kebaruan Dalam Mengatasi Keterbatasan Aksesibilitas Izin Non Berusaha di Kabupaten Jombang. *Publika*, 12(3), 693–704.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 5(1), 23–30.
- Harahap, W. (2017). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Deli Serdang Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang* [Tesis]. Universitas Medan Area.
- Hutabarat, J., & Huseini, M. (2006). *Proses, Formasi, dan Implementasi Manajemen Strategik Kontemporer: Operasionalisasi Strategi*. PT Gramedia.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Pub. L. No. Nomor 3 Tahun 2003 (2003).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah., Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2004).
- Masri, A. M. A. (2022). Pelaksanaan Penertiban Administrasi Penduduk Pindah Datang dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah [Thesis]. In *Studi Kependudukan dan Catatan Sipil FPM*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third Edition). SAGE Publications, Inc.
- Noor, J. (2020). *Manajemen Strategi: Konsep dan Model Bisnis*. La Tansa Mashiro Publisher.
- Nylén, D., & Holmström, J. (2015). Digital innovation strategy: A framework for diagnosing and improving digital product and service innovation. *Business Horizons*, 58(1), 57–67. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.09.001>
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-Government Strategy of Surabaya City Government Through E-RT/RW to Improve the Quality of Public Service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Sekretariat Daerah Kota Surabaya (2019).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. Nomor 5 Tahun 2013, Sekretariat Daerah Kota Surabaya (2013).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Peraturan Walikota Surabaya (2018).
- Ramadani, E. P., & Oktariyanda, T. A. (2024). Inovasi Pelayanan Sahaja Prima Dispendukcapil Kabupaten Kediri (Studi di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare). *Publika*, 12(1), 256–257.

- Redaksi. (2023). Mulai Januari 2023, Pemkot Surabaya tak lagi gunakan e-Kios untuk layanan publik. In *Cakrawala News*. Diakses 23 Desember 2023. [Website]. <https://cakrawalanews.co/news/65941/-mulai-januari-2023-pemkot-surabaya-tak-lagi-gunakan-e-kios-untuk-layanan-publik/>
- Setiawan, W. (2017). *Definisi E-Government*. Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>
- Sigerar, Y. B. (2022). *Evolusi Perilaku Konsumen di Era Digital* [Thesis, STIKS Tarakanita]. <https://id.wikipedia.org/>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep. *JPSI: Journal of Public Sector Innovations*, 3(1), 28–34.
- Syukran, M., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2022). Konsep Organisasi dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(1), 95–103.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(4), 1123–1136.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. Nomor 24 Tahun 2013, Sekretariat Negara Republik Indonesia (2013).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. Nomor 25 Tahun 2009, Sekretariat Negara Republik Indonesia (2009).