

Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto Kota Surabaya

Limpad Dedy Bermansyah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya dan limpad.19077@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

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

Abstrak

Aplikasi Klampid merupakan inovasi layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan secara online. Untuk menunjang kemudahan masyarakat, pihak dinas menempatkan petugas khusus di setiap Kecamatan di Kota Surabaya salah satunya yaitu kecamatan Simokerto. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan kendala berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap adanya aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan Klampid dalam mengoptimalkan kemudahan administrasi kependudukan kelahiran dan kematian di Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas sistem informasi oleh DeLone dan McLean yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan keuntungan bersih. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan analisis model interaktif menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator kualitas sistem sudah cukup efektif. Indikator kualitas informasi sudah efektif karena telah menunjukkan keterbaruan, kejelasan dan keakuratan informasi. Indikator kualitas pelayanan sudah efektif dimana dilihat dari kecepatan, kehandalan dan interaksi baik yang terjalin dari pemberi layanan. Begitu pula pada indikator penggunaan, aplikasi Klampid sudah sering dimanfaatkan untuk memberikan layanan kependudukan. Indikator kepuasan pengguna juga sudah efektif dimana pihak kelurahan, kecamatan dan masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi Klampid. Pada indikator keuntungan bersih dari adanya aplikasi Klampid juga telah dirasakan oleh pihak kelurahan maupun masyarakat luas.

Kata Kunci: Aplikasi Klampid, Efektivitas, Pelayanan Publik.

Abstract

The Klampid application is a service innovation from the Surabaya City Population and Civil Registry Service to make it easier for people to take care of their population administration needs online. To support the convenience of the community, the department has placed special officers in each sub-district in the city of Surabaya, one of which is the Simokerto sub-district. However, in its implementation, obstacles were still found in the form of low public understanding of the application. Therefore, this research aims to determine the effectiveness of the Klampid service in optimizing the ease of population administration of births and deaths in Kapasan Village, Simokerto District, Surabaya City. This type of research is descriptive research that uses a qualitative approach. The focus of this research uses the theory of measuring the effectiveness of information systems by DeLone and McLean which includes system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction and net benefit. Data collection techniques through interviews, observation and documentation are then analyzed using interactive model analysis according to Miles and Huberman. The results of this research show that the system quality indicators are quite effective. Information quality indicators are effective because they show the up-to-dateness, clarity and accuracy of the information. Indicators of service quality are effective as seen from the speed, reliability and good interaction between service providers. Likewise, in terms of use indicators, the Klampid application has often been used to provide population services. Indicators of user satisfaction have also been effective where sub-district, sub-district and community officials are satisfied with the Klampid application. The net benefit indicator from the Klampid application has also been felt by sub-districts and the wider community.

Keywords: Klampid Application, Effectiveness, Public Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna atau penerima layanan. Penyelenggara pelayanan publik ialah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Aritantia dkk, 2022). Sementara pengguna atau penerima yang dimaksud adalah warga atau masyarakat yang memerlukan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, dokumen kelahiran, dokumen kematian, pembuatan akta nikah, surat perceraian, sertifikat dan dokumen-dokumen administrasi yang lainnya (Subarsono, 2014).

Menurut Mulyadi (2016) konsep dari pelayanan publik dibedakan menjadi 2 yaitu publik sebagai “*citizen*” dan publik sebagai “*customer*”. Publik sebagai *citizen* merupakan masyarakat yang dapat berperan aktif dalam pelayanan. Peran masyarakat disini adalah sebagai stakeholder. Hal tersebut membuat masyarakat dapat memainkan peran memenuhi kewajiban sebagai warga negara seperti membayar pajak, menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, berperan aktif melaksanakan kontrol sosial terhadap pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan penilaian pelayanan yang dilakukan pemerintah.

Sementara, Menurut Skelcher (1992) dalam Mulyadi (2016) menjelaskan perbedaan mengenai publik dan pelanggan. Publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan, sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik. Publik sebagai pelanggan digambarkan sebagai individu yang spesifik, mempunyai kekuasaan yang luas dalam menetapkan kualitas pelayanan sehingga asumsi dalam pelayanan berorientasi pada kualitas.

Sinambela (2008) menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kelompok atau perkumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak bisa dipisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan besar kepada pemerintah sebagai penyedia jasa layanan untuk bersifat lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melakukan tugas ke pemerintahannya dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

Sabrina dkk (2020) berpendapat kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal, salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. Di samping itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi (Kartika dan Meirinawati, 2020).

Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik menjelaskan bahwa suatu bentuk aktivitas yang berbentuk aturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya, dilaksanakan atau diimplementasikan oleh birokrat ataupun pegawai pemerintahan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang dilakukan dan diimplementasikan oleh seorang pegawai pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sudah menjadi tugas pemerintah memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Surabaya. Selama ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memberikan model pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional, dimana dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat harus mendatangi secara langsung kantor Dispendukcapil Kota Surabaya untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

Pelayanan konvensional yang selama ini diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya nyatanya masih banyak mendapatkan laporan keluhan dari masyarakat Kota Surabaya atau pengguna layanan administrasi kependudukan itu sendiri. Masih banyak masyarakat yang merasa kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya karena permasalahan-permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan.

Pemerintah Kota Surabaya dituntut untuk dapat melakukan sebuah perubahan dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini

didasarkan pada kebutuhan penduduk yang beragam dengan adanya perubahan seperti ketersediaan akses yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berupaya secara optimal dalam membuat inovasi dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang berdasar pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Inovasi aplikasi Klampid muncul berawal dari banyaknya antrean di Dispendukcapil Kota Surabaya dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang selalu padat setiap hari kerja. Dalam sehari kurang lebih ada 400 permohonan pengurusan kependudukan dan catatan sipil, sementara waktu pemrosesan kurang lebih memakan waktu selama tujuh hari kerja sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditentukan (Mirza dan Sri, 2022).

Layanan aplikasi Klampid ini merupakan inovasi layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan secara online. Layanan ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 2013 dengan nama "*e-Service* Surabaya". Layanan ini kemudian berubah nama menjadi "e-Lampid" pada tahun 2015.

Pada tahun 2016 muncul Klampid yang merupakan pengembangan dari layanan e-Lampid. Perbedaan antara e-Lampid dan Klampid adalah semakin bertambahnya jenis pelayanan yang bisa dilakukan secara online. Jenis layanan yang ada di e-Lampid pada awalnya hanya tersedia untuk pengurusan akte kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, dan surat pindah keluar. Kemudian, ketika berubah menjadi Klampid, jenis layanan yang ada menjadi bertambah yaitu adanya layanan pengurusan perkawinan dan perceraian.

Sejak diluncurkan, layanan Klampid Surabaya telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat Kota Surabaya, seperti meningkatkan efisiensi dalam mengurus keperluan administratif, memberikan akses ke layanan publik yang lebih luas, dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat. Untuk menunjang kemudahan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menempatkan petugas khusus di setiap Kecamatan di Kota Surabaya yang bertugas membantu memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan aplikasi Klampid. Salah satu kecamatan yang memberikan pelayanan aplikasi Klampid adalah Kecamatan Simokerto.

Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid di Kecamatan Simokerto mengalami kendala. Kendala tersebut adalah mayoritas penduduk disana yang memahami pengurusan kependudukan melalui aplikasi klampid sangat rendah, sehingga Kecamatan Simokerto menjadi Kecamatan dengan tingkat pengguna terendah dari Kecamatan lain di Kota Surabaya (Mirza dan Sri, 2022).

Proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid belum berjalan dengan baik. Terdapat beberapa hal yang menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan melalui aplikasi Klampid masih belum efektif seperti keterbukaan dalam pelayanan dan juga kepastian waktu dalam pelayanan program aplikasi klampid (Purba, 2016).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Efektivitas Program Aplikasi Klampid dengan judul "Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan Klampid dalam mengoptimalkan kemudahan administrasi kependudukan kelahiran dan kematian di Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, (2017) dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yakni memberikan gambaran serta penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi, bertujuan membuat deskriptif atas suatu fenomena sosial alam secara sistematis, faktual dan akurat. Lokasi penelitian yang akan dilakukan yaitu di Kota Surabaya tepatnya di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto.

Fokus dalam penelitian ini yaitu bagaimana untuk mengukur efektivitas layanan klampid dalam mempermudah pengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto Kota Surabaya, dengan menetapkan 6 (enam) variabel dalam melakukan pengukuran efektivitas sistem informasi (IS) yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2016) yang dikenal dengan D&M IS Success 6 variabel yaitu:

1. *System quality* (kualitas sistem) merupakan pengukuran terhadap kualitas sistem Klampid itu sendiri oleh pengguna aplikasi tersebut.
2. *Information quality* (kualitas informasi) merupakan pengukuran terhadap kualitas informasi yang ada didalam aplikasi klampid baik informasi seperti jenis

fitur yang ada dalam aplikasi klampid, dan informasi penting lainnya.

3. *Service quality* (kualitas pelayanan) merupakan pengukuran terhadap kualitas pelayanan administrasi yang ada dalam aplikasi klampid.
4. *Use* (penggunaan) merupakan pengukuran terhadap seberapa besar masyarakat menyukai aplikasi klampid ini. Misalnya dapat ditunjukkan dengan seberapa sering pengguna memanfaatkan aplikasi ini.
5. *User satisfaction* (kepuasan pengguna) merupakan pengukuran terhadap seberapa puas pengguna menggunakan aplikasi klampid ini.
6. *Net benefit* (keuntungan bersih), pengukuran terhadap seberapa banyak keuntungan pengguna karena telah menggunakan aplikasi klampid.

Dalam penelitian ini, informan ditentukan dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini, informan penelitian meliputi Kepala Kelurahan Kapasan, staf pelayanan Kelurahan Kapasan dan masyarakat Kelurahan Kapasan.

Pada penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri yang berfungsi untuk memilih informan yang tepat, melakukan pengumpulan data, menganalisis dan menafsirkan data dan menarik kesimpulan dari semuanya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data yang telah dikumpulkan dianalisis secara analisis model interaktif Miles dan Huberman dalam buku Kadji, (2016:159) dengan mengutamakan pengungkapan melalui keterangan yang didukung serta ditunjang dengan data sekunder dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data/penarikan kesimpulan. Sementara teknik pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik dan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) merupakan layanan elektronik yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Dalam proses pembuatan dokumen pemerintahan kota Surabaya tidak memungut biaya administrasi atau dengan kata lain pembuatan dokumen dilakukan secara gratis. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menempatkan petugas khusus di setiap kelurahan salah satunya yaitu Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto Kota Surabaya.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid di Kelurahan Kapasan dibutuhkan suatu

penilaian terkait efektif atau tidaknya program tersebut. Kegiatan ini dibutuhkan untuk dijadikan evaluasi terhadap keberlangsungan dan kemajuan program atau layanan yang sedang dijalankan. Selain itu, dengan mengetahui efektivitas suatu layanan yang dijalankan maka hal-hal yang menghambat tercapainya tujuan layanan dapat diketahui dan dibenahi. Sedangkan hal-hal yang sudah sesuai dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Sutrisno dalam Rahayuni dan Rusli (2021) bahwa efektivitas program dilakukan untuk mengukur sejauh mana program dapat terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditentukan serta tercapainya tujuan yang telah diharapkan.

Maka dari itu, dilaksanakannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan Klampid dalam mengoptimalkan kemudahan administrasi kependudukan kelahiran dan kematian di Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya. Efektivitas tersebut diukur menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut DeLone dan McLean (2016) sebagai berikut:

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk (DeLone dan McLean, 2016). Pada penelitian ini, kualitas sistem diukur melalui kualitas sistem Klampid yang dioperasikan oleh pengguna aplikasi yaitu petugas yang ditunjuk sebagai penanggung jawab aplikasi tersebut.

Sistem yang ada pada aplikasi Klampid mudah untuk dipahami dan operasikan oleh petugas kelurahan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh petugas tersebut terkait sistem pada aplikasi Klampid. Sebagaimana disampaikan oleh ditegaskan oleh Bapak Adhari selaku Kepala Kelurahan Kapasan. Beliau menuturkan bahwasannya:

“Untuk sistemnya saya lihat sudah mumpuni mas ya. Sangat mudah dipahami. Mulai dari jenis pelayanan yang diberikan juga prasyarat yang dibutuhkan dari setiap pelayanan itu juga tertera dengan jelas. Jadi dari pihak perangkat desa utamanya yang mengoperasikan aplikasi Klampid itu dapat dengan mudah memproses berkas yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.
“(Wawancara 14 Juni 2023)

Kemampuan sistem pada aplikasi tersebut telah menunjukkan performa yang baik sehingga ketika petugas kelurahan mengoperasikan aplikasi tersebut tidak ditemui eror maupun kerusakan. Di sisi lain, aplikasi Klampid juga telah memberikan *response time* yang baik ketika dioperasikan. Dalam hal ini, *response*

time dapat diartikan sebagai kecepatan respon atau akses yang diberikan dari suatu sistem (Saufa, 2017). Selain dari sistem yang cepat, juga didukung dengan signal maupun jaringan di lokasi kelurahan yang baik.

Namun, sistem yang berkualitas ini tidak dirasakan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan yang mengerti dan memahami sistem yang ada di aplikasi Klampid adalah pihak kelurahan. Sebab segala proses pengurusan dokumen menggunakan fasilitas dari kelurahan. Sejalan dengan pernyataan dari Bapak Rudi selaku warga Kelurahan Kapasan yang mengurus akta kematian. Beliau menyampaikan bahwasannya:

“Kalau untuk kualitas sistemnya bagaimana saya kurang tahu mas. Soalnya kan yang memasukkan datanya menggunakan aplikasi itu dari pihak kelurahan. Jadi saya kurang tahu. Tapi sempat saya melihat webnya sekilas itu tampilannya bagus sih mas. Selain itu pelayanannya apa saja juga tertulis dengan jelas dan mudah dipahami.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi dalam memberikan layanan kependudukan nyatanya lebih memberikan kemudahan dan terjaminnya kerahasiaan terhadap data masyarakat. Hal ini dikarenakan hak akses yang hanya didapatkan oleh pihak kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sebagaimana disampaikan oleh Qadir dan Quadri (2016) bahwasannya dengan adanya suatu sistem informasi, maka kerahasiaan dan integritas bisa lebih diterapkan dengan baik. Hal ini juga menunjukkan bahwasannya dengan memanfaatkan aplikasi Klampid, pihak kelurahan dapat melindungi informasi dan data pribadi masyarakat yang selaras dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yakni pada pasal 79 terkait perlindungan data kependudukan.

Ini membuktikan bahwa pada kualitas sistem di aplikasi Klampid telah sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh DeLone dan McLean (2016) bahwa sebuah sistem informasi dapat dikatakan berkualitas ketika sistem tersebut telah dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Dengan demikian, disimpulkan bahwa pada indikator kualitas sistem terhadap layanan kependudukan kelahiran dan kematian melalui aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah cukup efektif. Dimana kualitas sistem yang diberikan dari aplikasi Klampid telah cukup baik dari segi kemudahan dan kualitas data yang diberikan.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Menurut DeLone dan McLean (2016), kualitas informasi merupakan pengukuran terhadap kualitas informasi yang ada pada aplikasi Klampid. Baik berupa panduan pengoperasian aplikasi, penjelasan terkait fitur-fitur yang ada pada aplikasi Klampid, persyaratan yang dibutuhkan untuk menunjang layanan kependudukan dan informasi penting lainnya.

Pada aplikasi Klampid, informasi yang ada di dalamnya telah menunjukkan fleksibilitas, sistem yang handal dan mudah untuk dipelajari dan digunakan. Hal ini sebagaimana yang dirasakan oleh Ibu Meidi Olivya ketika menggunakan aplikasi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Kapasan. Beliau menuturkan bahwasannya:

“Kalau untuk informasi yang ada di aplikasinya itu sudah jelas mas. Fitur-fitur yang ada juga sangat memudahkan pelayanan dan mudah untuk dipahami. Untuk sistemnya sudah mampu mem-*backup* pelayanan yang sebelumnya harus dilakukan di Dispendukcapil nyatanya bisa dimanfaatkan dan dilayani dari kelurahan saja.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Merujuk pada wawancara di atas diketahui bahwa informasi yang disajikan pada aplikasi Klampid sudah jelas dan akurat. Dimana data yang disajikan pada aplikasi tersebut berasal dari sistem yang benar dan telah terverifikasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu, informasi terkait pendataan dan pengurusan berkas maupun persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen kependudukan juga mudah dipahami sehingga hal tersebut memudahkan petugas kelurahan dalam menginformasikan kepada masyarakat terkait berkas-berkas apa saja yang harus dibawa ketika akan mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian dan lainnya. Selain itu, masyarakat pun juga tidak akan bolak-balik untuk mengambil berkas yang harus dibawa namun ketinggalan di rumah. Masyarakat pun juga tidak disulitkan dalam mendapatkan layanan tersebut, sebab layanan kependudukan sepenuhnya dilakukan oleh petugas kelurahan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu warga Kelurahan Kapasan yang melakukan pengurusan akta kematian yaitu bapak Rudi sebagai berikut:

“Dengan adanya program ini mempermudah warga dalam pengurusan dokumen mas, warga hanya perlu membawa berkas-berkas yang di perlukan untuk pendaftaran saja, menurut saya ini sangat mudah dan efektif dan kita tidak perlu lagi

melakukan pendaftaran ke dispendukcapil tetapi lebih efektif lagi juga ada aplikasi untuk warga sehingga warga bisa melakukan pendaftaran melalui rumah mas, tetapi untuk aplikasinya sendiri sudah di nonaktifkan sehingga warga harus mendaftarkan ke kelurahan mas, tapi dengan adanya ini saja menurut saya sudah membantu warga dalam pengurusan dokumen mas.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Di sisi lain, aplikasi Klampid juga menunjukkan keterbaruan terhadap informasi yang disajikan di dalamnya. Dimana informasi yang ada pada aplikasi Klampid ialah informasi yang terbaru. Artinya, proses layanan yang dijalankan secara *real time* dapat diolah oleh sistem secara langsung. Sehingga, tidak terdapat keterlambatan maupun ketidakakuratan informasi yang ada pada aplikasi Klampid. Melalui keterbaruan, kejelasan dan keakuratan informasi pada aplikasi Klampid menunjukkan bahwa pada indikator kualitas informasi pada aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah efektif.

3. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Menurut DeLone dan McLean (2016), indikator kualitas pelayanan untuk mengukur efektivitas layanan dapat didefinisikan sebagai suatu pengukuran terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh pengguna dari sistem yang digunakan pelayanan administrasi yang ada dalam aplikasi Klampid.

Layanan Klampid ini sangat mempermudah warga untuk melakukan pengurusan administrasi yang ada di Kelurahan Kapasan. Hal ini juga sejalan dengan yang di sampaikan oleh bapak Mochamad Adhari selaku kepala Kelurahan Kapasan sebagai berikut:

“Dengan adanya Klampid ini ya mas, sangat mempermudah warga untuk pengurusan dokumen, dan jika ada misalkan saja data warga yang kurang tepat itu bisa kami perbaiki dengan segera, karena Ketika ada salah satu warga yang melakukan pengajuan kk baru dan dalam proses tersebut ada kekeliruan data maka tim dari kelurahan dan dispendukcapil akan segera merespon dan, segera melakukan verifikasi data, sehingga Ketika ada data yang keliru maka bisa dengan cepat kami tangani.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwasannya ketika terjadinya kesalahan seperti pengimputan data dari pemohon pihak Kelurahan Kapasan akan merespon dengan baik dan akan

menindaklanjuti terkait dengan pengimputan yang tidak sesuai dengan dokumen pemohon atau warga. Hal ini yang sama ditegaskan oleh ibu Meidy Olivya selaku staf pelayanan Kelurahan Kapasan sebagai berikut:

“Terkait dengan terjadinya error atau salah mengimput data pemohon, jika terjadi seperti itu mas pihak kelurahan dan pihak dispendukcapil akan melakukan verifikasi data terlebih dahulu mas, jika memang terjadi kesalahan dalam pengimputan data maka pihak dispendukcapil akan melakukan pengiriman email terlebih dahulu kepada warga selanjutnya warga akan datang ke kelurahan untuk memberikan data yang benar.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Mengacu pada hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa petugas kelurahan yang cepat tanggap terhadap beberapa permasalahan yang terjadi ketika melakukan layanan kependudukan. Selain itu, pihak kelurahan juga telah memahami tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kependudukan seperti halnya dokumen persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, prosedur, penerbitan dokumen dan SOP pengoperasian aplikasi Klampid.

Sebagaimana yang dirasakan oleh Bapak Rudi selaku warga Kelurahan Kapasan yang mengurus akta kematian. Beliau menuturkan bahwasannya:

“Yang saya rasakan untuk pelayanannya itu cepat mas. Lamanya itu biasanya di antrian yang panjang. Pegawai yang melayani pun juga ramah dan tidak terkesan terburu-buru. Saya rasa ini juga didukung dari pegawai yang sudah benar-benar mengerti tentang aplikasinya itu dan juga dari aplikasinya itu informasinya jelas jadi ya memudahkan pegawainya dalam memberikan pelayanan” (Wawancara 14 Juni 2023)

Ini menunjukkan bahwasannya SDM yaitu dari pihak kelurahan menunjukkan kehandalannya dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi Klampid. Dimana kehandalan dapat dijadikan sebagai bukti kemampuan pemberi layanan dalam melayani secara segera, akurat dan memberikan kepuasan (Rukayat, 2017).

Tentu hal ini juga didukung dengan kemudahan yang dirasakan dari aplikasi Klampid. Dimana ketika data telah diinput dan diverifikasi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dimana ternyata masih terdapat kekeliruan nantinya pihak dinas juga segera memberikan informasi tersebut kepada masyarakat melalui email. Setelah menerima email, masyarakat juga cepat tanggap segera melapor

pada pihak kelurahan. Melihat hal tersebut, masyarakat pun merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi Klampid. Interaksi yang terjalin dengan baik antara pihak kelurahan dengan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pihak kelurahan dengan masyarakat maupun pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan masyarakat menunjukkan empati terhadap satu sama lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan pada aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah efektif.

4. Use (Penggunaan)

Use (Usage Intentions Variable) adalah indikator untuk mengukur efektivitas pelayanan yang dilihat melalui tingkat dan cara yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan kemampuan sebuah sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016). Dalam hal ini, dapat ditunjukkan dari seberapa sering pengguna memanfaatkan aplikasi Klampid di Kelurahan Kapasan.

Aplikasi klampid di Kelurahan Kapasan telah sering digunakan atau dimanfaatkan untuk mengurus administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan karena untuk mengurus administrasi tersebut masyarakat diwajibkan untuk mengurus dokumen di kelurahan dengan memanfaatkan aplikasi Klampid. Pernyataan ini didukung dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Meidy Olivya selaku staf pelayanan Kelurahan Kapasan. Beliau menyampaikan bahwasannya:

“Mengenai keseringan penggunaan aplikasi ini ya sangat sering digunakan mas. Apalagi ketika banyak warga yang sedang mengurus akta kelahiran, kematian dan pindah datang. Sebab dari kelurahan sudah menginformasikan kepada warga kalau mengurus itu sudah bisa diurus di kelurahan saja. Jadi sudah pasti aplikasi ini akan terus digunakan. Kemudian untuk tingkat kebutuhannya ya menyesuaikan apa saja yang dibutuhkan dari warga. Sebab, untuk kebutuhan itu kan tergantung dari masyarakat yang sedang membutuhkan. Kami dari pihak Kelurahan akan terus melayani dengan sepenuh hati.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan aplikasi Klampid untuk memberikan layanan kependudukan di Kelurahan Kapasan sudah dilaksanakan sepenuhnya. Dimana dioperasikan selama jam layanan yang ditentukan oleh kelurahan.

Selain itu, bapak Adhari selaku kepala Kelurahan Kapasan turut menyampaikan bahwasannya:

“Untuk seberapa seringnya sih semua warga di kelurahan kapasan ini sudah melakukan permohonan terkait dengan pengurusan dokumen melalui kelurahan mas, jadi semua yang berkaitan dengan pengurusan kelahiran, kematian pindah datang itu melalui kelurahan mas. Jadi memang di wajib kan mas untuk mengurus di kelurahan karena semua kan sudah serba online mas, kalo untuk warga yang tidak mau mengurus di kelurahan itu cumin beberapa orang sih mas, itu pun karena ya oranya meles kekelurahan dan juga biasanya itu di wakikan sama anaknya untuk mengurus gitu sih mas, tapi sejauh ini untuk di kelurahan kapasan ini semua warga di sini sudah mengurus melalui kelurahan karena ini sifatnya wajib mas.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Kepala Kelurahan Kapasan memberikan penegasan kepada seluruh masyarakat untuk harus dan wajib melakukan pengurusan layanan kependudukan melalui kelurahan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan masyarakat yang tidak mengurus layanan kependudukan di kelurahan, melainkan langsung diurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Hal itu terjadi karena rasa malas untuk datang ke kantor kelurahan.

Meskipun demikian, aplikasi Klampid telah sering digunakan di setiap harinya oleh pihak kelurahan. Sebagaimana DeLone dan McLean (2016) yang menjelaskan bahwa model keberhasilan system informasi dilihat dari dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Oleh karenanya, peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator *use* atau penggunaan aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah berjalan efektif.

5. User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

User Satisfaction Variable atau variabel kepuasan pengguna merupakan indikator pengukuran efektivitas pelayanan mengenai tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem (DeLone dan McLean, 2016). Pada variabel ini, menitikberatkan pada seberapa puas pengguna menggunakan ataupun merasakan dampak dari adanya aplikasi Klampid.

Dalam hal ini, pengguna langsung dari aplikasi Klampid adalah pihak kelurahan khususnya staf pelayanan yang mengoperasikan aplikasi tersebut

secara langsung. Namun, masyarakat Kelurahan Kapasan juga dapat dianggap sebagai pengguna dari aplikasi Klampid. Dimana meskipun mereka tidak mengoperasikan secara langsung aplikasi tersebut, namun tetap merasakan manfaat dari adanya aplikasi Klampid. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Mochamad Adhari selaku Kepala Kelurahan Kapasan sebagai berikut:

“Mengenai pengguna aplikasi Klampid ini tentu yang menggunakan langsung itu dari pihak kelurahan mas, utamanya ya staf pelayanan itu yang mengoperasikan langsung. Namun di sisi lain, masyarakat juga menjadi pengguna meskipun tidak secara langsung mengoperasikan aplikasinya. Karena disini masyarakat juga yang merasakan manfaat dari adanya aplikasi Klampid ini.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Aplikasi Klampid mendapatkan tanggapan yang positif dari pihak kelurahan dan juga masyarakat. Dimana dengan adanya aplikasi Klampid ini mempermudah warga dalam melakukan pengurusan administrasi yang ada, dan juga dari pihak kelurahan jadi lebih mudah dalam mendata atau melakukan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan semua berbasis online, sehingga proses akan lebih cepat dan mudah. Aplikasi Klampid memberikan kecepatan bagi petugas kelurahan dalam memberikan layanan kependudukan kepada masyarakat. Sedangkan, yang dirasakan masyarakat terhadap adanya aplikasi Klampid juga senang dan merasa sangat terbantu dengan aplikasi tersebut. Dimana untuk mengurus layanan kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga maupun lainnya masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Mereka cukup datang ke kelurahan untuk memproses atau mengurus keperluan layanan kependudukan yang dibutuhkan.

Selain itu, aplikasi yang hanya dioperasikan oleh petugas kelurahan juga menjadi poin positif bagi masyarakat dimana mereka tidak perlu lagi merasa bingung maupun susah untuk mendapatkan layanan melalui aplikasi Klampid utamanya masyarakat yang kurang memahami pemanfaatan teknologi. Sebagaimana yang dirasakan oleh bapak Anwar selaku warga yang melakukan pengurusan terkait dengan akta kelahiran.

“Saya sendiri selaku warga sangat puas dengan adanya program klampid ini mas, soalnya kita tidak diribet kan lagi soal menginput data secara individu, apalagi saya yang kurang dalam bidang teknologi mas, sekarang kan sudah enak mas tinggal

saya datang ke kelurahan dan memberikan berkas berkas yang diminta oleh kelurahan saja tinggal menunggu, dan menurut saya prosesnya sendiri cepat mas dan informasi yang diberikan juga selalu di update oleh pihak kelurahan. Menurut saya sebagai warga sangat puas sih mas.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Hal serupa disampaikan oleh oleh Bapak Rudi selaku warga Kelurahan Kapasan yang mengurus akta kematian. Beliau menyampaikan bahwasannya:

“Puas mas, saya merasa sangat puas dengan adanya aplikasi Klampid ini. Dari pihak kelurahan juga memberikan layanan dengan sangat baik pada warga. Saya pun juga sudah merasakan ketika saya mengurus akta kematian. Jadi saya cukup datang ke kelurahan untuk memberikan berkas yang dibutuhkan, nanti selebihnya pihak kelurahan yang melanjutkan dan memasukkan ke aplikasi Klampid itu. Nanti saya diminta untuk menunggu beberapa hari untuk mendapatkan akta kematiannya ” (Wawancara 14 Juni 2023)

Ini menunjukkan bahwasannya pihak Kelurahan Kapasan utamanya staf yang terbiasa mengurus layanan kependudukan merasa puas dan terbantu dengan adanya aplikasi Klampid. Selain itu, masyarakat pun juga merasa puas dengan adanya program layanan kependudukan melalui aplikasi Klampid baik dalam segi proses, pelayanan, kecepatan dan ketepatan dokumen kependudukan.

6. *Net Benefit* (Keuntungan Bersih)

Menurut DeLone dan McLean (2016), *net benefit* atau manfaat bersih merupakan pengukuran terhadap seberapa banyak atau seberapa besar keuntungan pengguna karena telah menggunakan aplikasi Klampid. Pada indikator ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan bahwa suatu sistem informasi harapannya dapat berdampak luas. Artinya tidak hanya memberikan dampak secara individu maupun organisasi, melainkan dapat memberikan dampak pada antar organisasi/instansi, serta masyarakat luas. Pada penelitian ini, dilihat manfaat bersih yang didapatkan oleh pengguna melalui aplikasi Klampid.

Adanya aplikasi Klampid sangat membantu pegawai kelurahan dalam mengembangkan efektivitas organisasi, karena dapat mempercepat pekerjaan pegawai karena dapat menginput data dengan cepat. Pernyataan ini didukung dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu Meidy Olivya selaku staff pelayanan Kelurahan Kapasan.

“Dengan adanya aplikasi klampid ini sangat mempermudah perkerjaan saya mas karena untuk proses pengimputan data atau dokumennya sendiri tidak memerlukan waktu yang lama. Sehingga ini sangat membantu bagi saya selaku staff pelayanan yang ada di kelurahan kapasan...” (Wawancara 14 Juni 2023)

Sedangkan manfaat yang diterima masyarakat terhadap adanya aplikasi Klampid adalah memudahkan masyarakat utamanya yang kurang paham terkait teknologi dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini sebagaimana yang dirasakan oleh Bapak Anwar selaku warga yang melakukan pengurusan terkait dengan akta kelahiran. Beliau menyatakan bahwasannya:

“Kalau menurut saya sih mas dengan adanya aplikasi klampid ini sangat mempermudah kan warga seperti saya yang tidak paham terkait dengan teknologi dapat di bantu pengurusan oleh staff yang mengerti akan teknologi mas, cukup saya memberikan dokumen yang di minta oleh pihak kelurahan saja mas, menurut saya ini efektif dan mudah.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Nisma selaku warga Kelurahan Kapasan yang melakukan pengurusan akta kelahiran. Beliau mengatakan bahwasannya:

“Jelas aplikasinya itu sangat bermanfaat mas. Memberikan kemudahan bagi kami selaku warga Kapasan ketika akan memproses dokumen kependudukan salah satunya itu ya akta kelahiran yang pernah saya proses. Selain lebih hemat waktu juga kami tidak perlu jauh jauh lagi ke Dispendukcapil buat mengurus itu.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Hal yang sama ditegaskan oleh Bapak Adhari selaku Kepala Kelurahan Kapasan. Beliau mengungkapkan bahwasannya:

“Untuk manfaat atau dampak yang dirasakan dari adanya aplikasi Klampid ini tentu tidak hanya dirasakan oleh perangkat desa atau staf pelayanan di kelurahan mas. Tapi juga masyarakat sangat merasakan manfaat dari adanya aplikasi ini. Jadi ketika saya di jalan dan bertemu dengan beberapa warga Kapasan bilang ke saya kalau mereka sangat senang karena untuk mengurus akta kelahiran maupun akta kematian maupun lainnya itu cukup datang ke kelurahan saja dan nanti dibantu dari pihak kelurahan. Jadi

untuk waktu yang digunakan juga lebih efisien.” (Wawancara 14 Juni 2023)

Merujuk pada wawancara di atas dapat dilihat bahwa aplikasi Klampid telah memberikan beragam manfaat yang dirasakan baik yang dirasakan oleh pihak kelurahan maupun masyarakat luas. Pada program layanan ini masyarakat cukup memberikan dokumen yang dibutuhkan oleh pihak kelurahan dan nantinya pihak kelurahan yang memasukkan data serta melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan terkait dengan administrasi kependudukan. Adanya aplikasi Klampid bisa mengurangi mobilitas, menghemat waktu pelayanan serta tidak merasakan jenuh karena antrian panjang.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini yaitu Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya khususnya Ibu Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing serta kepada Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen penguji. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Kelurahan Kapasan dan masyarakat Kelurahan Kapasan karena telah membantu dalam proses pengumpulan data.

PENUTUP

Simpulan

Aplikasi Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) merupakan layanan elektronik yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menempatkan petugas khusus di setiap kelurahan salah satunya yaitu Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto Kota Surabaya.

Penerapan aplikasi Klampid untuk memberikan pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Kapasan sudah efektif. Hal ini dibuktikan dari penelitian terkait pengukuran efektivitas pelayanan yang dikaji menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2016) yang meliputi 6 indikator sebagai berikut:

Pertama, *system quality* (kualitas sistem) pada aplikasi klampid yang digunakan untuk memberikan layanan terhadap dokumen kependudukan sudah cukup efektif. Dikatakan cukup karena kemampuan sistem pada aplikasi tersebut telah menunjukkan performa yang baik sehingga

ketika petugas kelurahan mengoperasikan aplikasi tersebut tidak ditemui eror maupun kerusakan serta didukung oleh signal maupun jaringan di lokasi kelurahan yang baik. Dalam penerapannya, meskipun tidak terdapat keluhan terhadap sistem dari aplikasi Klampid nyatanya masih terdapat masyarakat yang masih memproses atau mendaftar langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Kedua, *information quality* (kualitas informasi) pada aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah efektif. Dikatakan efektif karena bentuk informasi yang disajikan pada aplikasi Klampid sudah menunjukkan keterbaruan, kejelasan dan keakuratan informasi. Artinya, proses layanan yang dijalankan secara *real time* dapat diolah oleh sistem secara langsung. Sehingga, tidak terdapat keterlambatan maupun ketidakakuratan informasi yang ada pada aplikasi Klampid.

Ketiga, *service quality* (kualitas pelayanan) pada aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah efektif. Hal ini dibuktikan dari petugas kelurahan yang cepat tanggap terhadap beberapa permasalahan yang terjadi ketika melakukan layanan kependudukan. Selain itu, petugas kelurahan juga menunjukkan kehandalan dan menjalin interaksi yang baik ketika memberikan pelayanan pada masyarakat. Mereka memahami tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kependudukan seperti halnya dokumen persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, prosedur, penerbitan dokumen dan SOP pengoperasian aplikasi Klampid.

Keempat, *use (Usage Intentions Variable)* atau penggunaan pada aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah berjalan efektif. Hal ini disebabkan karena aplikasi Klampid telah sering digunakan oleh pihak kelurahan dalam memberikan layanan kependudukan pada masyarakat. Dimana dioperasikan selama jam layanan yang telah ditentukan oleh kelurahan. Sebab, dalam hal ini Kepala Kelurahan menegaskan bahwa seluruh masyarakat harus dan wajib melakukan pengurusan layanan kependudukan melalui kelurahan

Kelima, *user satisfaction* (kepuasan pengguna) terhadap layanan kependudukan melalui aplikasi Klampid yang dilaksanakan di Kelurahan Kapasan sudah efektif. Dimana Aplikasi Klampid memberikan kecepatan dan kemudahan bagi petugas kelurahan dalam memberikan layanan kependudukan kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat pun juga merasa puas dengan adanya program layanan kependudukan melalui aplikasi Klampid baik dalam segi proses, pelayanan, kecepatan dan ketepatan dokumen kependudukan.

Keenam, *net benefit* atau manfaat bersih menunjukkan bahwasannya aplikasi Klampid memberikan banyak keuntungan baik yang dirasakan oleh pihak kelurahan maupun masyarakat. Dimana aplikasi Klampid sangat membantu pegawai kelurahan dalam mengembangkan efektivitas organisasi karena dapat mengimput data dengan cepat. Sedangkan manfaat yang diterima masyarakat terhadap adanya aplikasi Klampid adalah memudahkan masyarakat utamanya yang kurang paham terkait teknologi dalam mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, dengan adanya aplikasi Klampid juga bisa mengurangi mobilitas, menghemat waktu pelayanan serta tidak merasakan jenuh karena antrian panjang.

Saran

Dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan berupa kelahiran dan kematian melalui aplikasi Klampid di Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya, peneliti memberikan beberapa saran di antaranya sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bersama perangkat desa di Kelurahan Kapasan mengadakan sosialisasi secara intens untuk memberikan pemahaman serta pengenalan terkait aplikasi Klampid. Upaya ini dilakukan dalam rangka penyebaran informasi terkait layanan online tersebut sehingga aplikasi Klampid dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kelurahan Kapasan.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya bersama perangkat desa di Kelurahan Kapasan mengadakan kegiatan pendampingan secara berkala kepada ketua RT yang ada di kelurahan tersebut. Pendampingan ini berupa penerapan langsung yang dilakukan oleh para ketua RT/RW maupun karang taruna setempat dimana dengan hal tersebut mereka dapat membimbing dan membantu masyarakat di sekitarnya yang hendak melakukan pengurusan administrasi kependudukan

DAFTAR PUSTAKA

- Ardilia, P. C., Hartono, S., & Rochim, A. I. (2023). Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(06), 204-211.
- Arisutha, D. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Artiantia, W., Putera, R.E. dan Yoserizal. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan*

- Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68-74.
- DeLone, W. H., and McLean, E.R. (2016). *Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1-114. <https://doi.org/10.1561/2900000005>
- Ida, I. (2018). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Doctoral dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar.
- Indrajit, R.E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kartika, R. dan Meirinawati (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik Di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. *Publika*, 8(1).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kowaas, A. S., Pioh, N., & Kumayas, N. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival di Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Mirza, F. H., & Sri, U. (2022). Efektivitas program layanan e-klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review: Journal of Public Administration*, 1(2), 22-28.
- Moelong, J. L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Afandi, Gedona, T. H., & Nur, M. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik : Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Retrieved from //senayan.iain palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12263
- Naldi, M., Mahsyar, A., & Yahya, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab. Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3), 557-566.
- Natika, L., & Nuraida, N. (2020). Efektivitas Tempat Pelelangan Ikan (Tpi) Terungtum Pada Dinas Perikanan Kabupaten Subang (Studi Kasus Di Kecamatan Pusanagara). *The World of Public Administration Journal*.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Purba, A. (2016) *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Putra, A. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat Di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Katalogis*, 6(8), 1-8.
- Qadir, S., & Quadri, S.M. K. (2016). Information Availability : An Insight into the Most Important Attribute of Information Security. April, 185-194.
- Rahayuni, W. dan Rusli, Z. (2021). Efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2), 17.
- Ramadhan, M. S., & Trimurni, F. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online (Sihobas. Online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 423-432.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sabrina, J., Umiyati, S., Raharja, W. T (2020). Profesionalisme Aparatur Desa Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa (Studi Kasus Di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar). *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 23(1), 48-50.
- Saufa, A. F. (2017). Evaluasi Sistem Temu Kembali Informasi OPAC Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 5(2), 140-151.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Warni. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*. Sarjana thesis, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Subarsono, Dwiyanto, A., Kumorotomo, W., Wibawa, S., Bambang, W. T., & Erwan, A. P. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Retrieved from //172.20.21.203:80/index.php?p=show_detail&id=129&keywords=
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke- 26. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, S. H., Putri, F. J., Herlianti, N., Jauza, R., Guritna, W., & Syamsir, S. (2022, November). Reformasi Administrasi Pelayanan Berbasis Online pada Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 120-131).

Syahirah, N. (2020). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*. Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Triningsih, A. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)*. Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.