

Pengembangan Inovasi Klampid New Generation Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Ber-Barcode di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Ainun Nurmaliya¹⁾, Sri Kamariyah²⁾, Zainal Fatah³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: nurmaliyaa30@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam peningkatan teknologi di Kota Surabaya apalagi di masa *Covid-19* telah memberikan inovasi baik layanan ataupun produk yaitu inovasi Klampid New Generation dalam pembuatan Kartu Keluarga ber-*barcode* tujuannya adalah agar masyarakat menghindari kerumunan dan menghindari kesalahpahaman komunikasi yang selama ini sering terjadi di pelayanan dispendukcapil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seperti apa keunggulan dari inovasi Klampid New Generation dari aspek kemudahan efisien, efektif dalam pelayanan, dan untuk mengetahui apa saja manfaat dari kartu keluarga ber-*barcode*. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan memperoleh data dari observasi lapangan, wawancara dengan informan penelitian dan dokumentasi. Hasil penelitian ini merujuk pada teori Mulgan dan Albury (dalam Muluk 2008) yang berpendapat bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam 3 indikator yaitu efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Dapat disimpulkan bahwa (1) Efisiensi: Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melalui Klampid New Generation sudah terbilang cepat dan tidak menghabiskan banyak waktu. Tetapi masih terdapat warga yang kesulitan saat mengurus dokumen dan memasuki aplikasi Klampid New Generation. Cak takon merupakan salah satu fitur chat yang dapat membimbing pemohon untuk menyelesaikan apa yang dikeluhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus data kependudukan. (2) Efektivitas: Pelayanan yang dilakukan oleh Klampid New Generation dan pelayanan yang dilakukan oleh Klampid New Generation dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* sudah membantu dalam permasalahan yang selama ini dirasa kurang dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi masih ada yang merasa belum bisa mengakses Klampid New Generation dan merasa kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan. (c) Kualitas hasil: kualitas hasil yang ada di dalam pelayanan Klampid New Generation dan produk kartu keluarga ber-*barcode* sudah memberikan kualitas hasil yang bagus kepada masyarakat. Banyak keuntungan yang diperoleh bagi masyarakat dan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam inovasi pelayanan dan produk ini.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Klampid New Generation, Kartu Keluarga

Abstract

The Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya in improving technology in the City of Surabaya, especially during the Covid-19 era, has provided innovations in both services and products, namely the Klampid New Generation innovation in making barcoded Family Cards, the aim of which is for people to avoid crowds and avoid communication misunderstandings during This often happens in Dispendukcapil services. The aim of this research is to describe the advantages of the Klampid New Generation innovation in terms of ease, efficiency, effectiveness in service, and to find out what the benefits are of barcoded family cards. The method used in this research is qualitative research by obtaining data from field observations, interviews with research informants and documentation. The results of this research refer to the theory of Mulgan and Albury (in Muluk 2008) who argue that successful innovation is the creation of the implementation of new processes, products, services and service methods which are the result of real development in 3 indicators, namely efficiency, effectiveness and quality of results. It can be concluded that (1) Efficiency: The services provided by the Surabaya City Population and Civil Registration Service through Klampid New Generation are fairly fast and do not take up much time. However, there are still residents who

have difficulty processing documents and entering the Klampid New Generation application. *Cak takon is a chat feature that can guide applicants to resolve what the public is complaining about so that people are not confused about managing population data.* (2) *Effectiveness: The services provided by Klampid New Generation and the services provided by Klampid New Generation in making barcode family cards have helped with problems that have been felt to be lacking in services provided by the government, but there are still those who feel they have not can access Klampid New Generation and find it difficult to process population documents.* (c) *Quality of results: the quality of results in the Klampid New Generation service and barcode family card products has provided good quality results to the public. There are many benefits to be gained for the community and for the Surabaya City Population and Civil Registry Service from this service and product innovation.*

Keywords: Service Innovation, Klampid New Generation, Family Card

A. LATAR BELAKANG

Pada bulan April 2020, pandemi Covid-19 terkonfirmasi telah menyebar di seluruh wilayah Kota Surabaya, bahkan hampir 499 penduduk dinyatakan terjangkit virus Covid-19. Terdapat berbagai macam dampak negatif dari adanya pandemi Covid-19, sehingga mendorong pemerintah untuk segera melakukan inovasi dan perubahan sistem kebijakan serta pelayanan publik yang lebih baik demi kepentingan masyarakat secara luas. Selain itu, karena pada dua dekade akhir ini zaman telah memasuki era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut untuk kemajuan sistem data serta informasi termasuk pada sektor publik. Masa ini memberikan pemerintah sebuah kesempatan baik untuk memperbanyak inovasi guna untuk perbaikan sektor ini. Hal ini sangat berkaitan sehingga dapat melingkupi aspek yang sangat luas, proses ini mengalami berbagai hambatan dan di dorong untuk melalui hal tersebut pada era *new normal*.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dari hak asasi manusia dan adapun prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya mengikuti prosedur yang diberikan, pelayanan yang cepat, keadilan dalam memberikan pelayanan, kepastian biaya, dan kepastian waktu.

Pelayanan publik memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat dan kondisi di daerah menunjukkan bahwa sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien seperti prosedur yang terlalu berbelit-belit serta tidak ada kepastian dalam jangka waktu yang relevan cepat sehingga sistem

pelayanan publik kurang mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Dalam koridor bersama kebutuhan hidup anggota masyarakat berkaitan dengan konstelasi hidup berdampingan dengan orang di sekelilingnya. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pemerintah yang baik. Fungsi layanan antara lain adalah:

1. Tugas dari pekerjaan itu yang harus selesai-sesuai dengan syarat pelayanan dan ketentuan yang dibuat.
2. Proses penyelesaian dalam bentuk layanan yang memuaskan bagi penerima layanan.

Dalam pelayanan publik masih banyak ditemukan etika aparatur pelayanan publik yang tidak baik kepada masyarakat sehingga sering terjadi konflik saat pembuatan dokumen-dokumen yang penting dan seringkali terjadi salah paham kepada masyarakat hal ini ditunjukkan karena masih kurangnya komunikasi yang berjalan dengan baik antara aparatur pelayanan publik dengan masyarakat. Padahal kunci dalam pelayanan publik yang baik adalah dari komunikasi yang baik sehingga pelayanan publik bisa berjalan dengan lancar tanpa ada kesalahpahaman antara aparatur pelayanan publik dengan masyarakat, karena arti dari komunikasi adalah memanusiakan manusia (*human communications*).

Penyediaan layanan kepada masyarakat dapat didefinisikan sebagai semua jenis layanan, dan barang publik dan layanan publik, yang terutama dilakukan oleh organisasi. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan

pelayanan publik, pelayanan publik dibedakan menjadi dua kategori, yaitu pelayanan publik atau pelayanan publik yang disediakan oleh organisasi swasta biasanya disediakan oleh pihak swasta dan pelayanan publik disediakan oleh organisasi publik tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik semakin hari semakin meningkat, apalagi dengan adanya program pembentukan birokrasi pemerintah yang bertujuan untuk memperbaiki sistem administrasi aparatur negara. Salah satu faktor penyebab kemunduran pelayanan publik adalah kurangnya pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi pemerintah tersebut.

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya mengakibatkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal mendasar yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan.

Kesuksesan inovasi dalam sektor swasta telah memberikan dorongan semangat bagi sektor publik dalam mengelola berbagai inovasinya. Oleh karena itu posisi dan kedudukan akan suatu inovasi sangatlah penting dalam sektor publik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Kemajuan teknologi di dunia informasi mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dan mengharuskan untuk selalu selangkah lebih maju dan mengikuti perkembangan yang telah ada.

Kita harus berusaha untuk berinovasi di era persaingan yang semakin ketat ini. Dengan segala kelebihannya komputer memegang peranan penting bagi perusahaan atau instansi pemerintah maupun swasta yang ingin mengembangkan dan menggunakan teknologi canggih untuk meningkatkan kinerjanya. Saat Anda melakukan pemrosesan data untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dengan memberikan informasi yang cepat dapat mempercepat proses pengambilan keputusan sehingga biaya, tenaga, dan waktu dapat digunakan lebih efektif dan efisien.

Pada bulan Juli 2022, Klampid dapat diakses secara mandiri oleh pemohon melalui

gadget untuk memudahkan warga, aplikasi itu juga dilengkapi fitur Cak Takon. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dispendukcapil Surabaya menyampaikan, web Klampid dinilai belum efektif karena bentuknya website dan sejalan dengan perkembangan teknologi, wujud Klampid pun disempurnakan menjadi aplikasi yang bernama Klampid New Generation (KNG). Dalam hal ini, warga tinggal mengunduh KNG baik di Play Store dan App Store yang tampilannya tidak jauh berbeda dengan Klampid versi website. Dengan adanya aplikasi KNG dapat membuat layanan semakin efisien misalnya dalam pemberkasan adminduk butuh banyak lampiran yang harus diunggah serta risiko pengulangan permohonan tidak terlalu besar.

Dengan tersedianya pemanfaatan teknologi pada saat ini, banyak instansi pemerintah secara langsung berinovasi dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Surabaya melalui pengembangan inovasi dalam memberikan pelayanan produk, yaitu dengan pelayanan online dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, Penerbitan KK bagi Penduduk WNI terdiri dari tiga, yaitu penerbitan KK baru, penerbitan KK karena perubahan data, dan penerbitan KK karena hilang atau rusak. Sejak tahun 2021 lalu Pemerintah telah mengganti format dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) bertanda tangan elektronik dan memiliki barcode. Hal ini berlaku nasional, dengan tujuan agar tidak terjadi pemalsuan dari dokumen penting pendudukan, tidak terjadinya lagi pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, agar masyarakat bisa menghindari kerumunan saat pembaruan KK dan diharapkan bisa memutus tali rantai penyebaran Covid-19 di Surabaya.

Kartu Keluarga ber-*barcode* merupakan inovasi terbaru yang dibuat oleh Dukcapil Surabaya dan dengan adanya Kartu Keluarga ber barcode dapat mengurangi resiko kerusakan dan kehilangan Kartu Keluarga karena di dalam Kartu Keluarga masyarakat bisa scan dari

barcode itu untuk menunjukkan keaslian dari Kartu Keluarga tersebut, dokumen Kartu Keluarga ber-*barcode* bisa di cetak sendiri di rumah dan tidak perlu meminta tanda tangan dan stempel Dukcapil karena sudah terdapat *barcode* di dalamnya.

Kegiatan administrasi sangat dibutuhkan dalam proses birokrasi, karena berkaitan dengan penyimpanan data dan pemberi informasi kepada pemilikan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Terdapat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang mengisyaratkan bahwa tujuan dari Negara Indonesia yakni melindungi segenap Bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia. Perlindungan yang dimaksud merupakan perlindungan kepastian hukum bahwa seseorang tersebut merupakan warga Negara Indonesia yang mempunyai hak mendapatkan perlindungan hukum dari Negara. kelancaran penyelenggaraan pemerintah tergantung juga dari kesempurnaan Aparatur Negara.

Setiap penduduk diwajibkan untuk melapor peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sebab setiap adanya kejadian atau adanya peristiwa penting yang dialami (seperti kelahiran, kematian dan perkawinan) akan memberikan akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK). Dokumen kependudukan adalah dokumen yang secara resmi dan diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, mendorong penelitian dengan judul “Pengembangan Inovasi Pelayanan Klampid New Generation dalam pembuatan Kartu Keluarga Ber barcode Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya”. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti, diantaranya:

1. Bagaimana pengembangan inovasi pelayanan Klampid New Generation dalam pembuatan Kartu Keluarga ber-*barcode*?
2. Apa manfaat dari pengembangan inovasi produk Kartu Keluarga ber-*barcode*?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia (2009) adalah semua tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sekaligus melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan fungsional mendukung tercapainya efisiensi, dan efisiensi mendukung tercapainya efektivitas biaya, artinya pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan tidak merespon kondisi nyata atau mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit. Hal ini mengurangi biaya dan beban bagi penyedia layanan dan juga bagi penerima layanan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi dalam unit-unit pelayanan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan tercermin dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditentukan berdasarkan harapan dan kebutuhan nyata penerima pelayanan.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Lewis & Booms dalam (Riyanto, 2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) memberikan definisi bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Heterogeneity dalam Mukarom dan Laksana (2017) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria (dimensi) yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelanggan tersebut dimana ke-5 dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

- a) *Tangible*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- b) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
- c) *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- d) *Empathy*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
- e) *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramahan tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat dicirikan melalui pelaksanaan pelayanan yang semakin mudah, cepat, dan prosedur tidak berbelit-belit.

Berdasarkan pengertian kualitas tersebut, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis Gaspersz dan Sampara Lukman dalam Sinambela (2017) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu:

- a) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk atau jasa, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atau penggunaannya.
- b) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Menurut Makmur & Rohana Thahier (2017), pelayanan dapat terjadi apabila memenuhi empat unsur, meliputi:

- a) Adanya pemberian bantuan atau layanan
- b) Adanya penerima bantuan atau layanan
- c) Adanya wujud bantuan atau layanan
- d) Adanya kesepakatan sebelumnya

4. Pengertian Inovasi

Inovasi menurut Muluk (2008) inovasi di sektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya yang kurang menampakkan hasil memuaskan.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang berjudul “Pengembangan Klampid New Generation Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Ber-Barcode di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya”.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang ada dan dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian ini menggunakan teori dari Mulgan and Albury dalam (Muluk 2008) dengan tiga (3) indikator yaitu efisien, efektivitas, dan kualitas hasil.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. data diperoleh melalui dokumentasi, observasi dan wawancara mendalam kepada informan. Analisis data menggunakan model hamdani (2004:72) yang terdiri dari: koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Inovasi Klampid New Generation

Dalam hal ini untuk mengatur pelaksanaan yang ada di pelayanan publik, Pemerintah yaitu mengeluarkan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adapun isi yang ada di dalam Undang-Undang tersebut adalah:

- a) Negara berkewajiban untuk selalu melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.
- b) Negara harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan publik yaitu kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
- c) Serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan Menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik dan prinsip-prinsip umum koperasi, maka diperlukan peraturan hukum yang mendukungnya.

Kepastian hukum yang tertera disini adalah landasan yang pasti dari setiap kebijakan yang dibuat untuk dapat mengatur dalam keabsahan dokumen yang ada di kebijakan itu sendiri, maka hukum atau Undang-Undang yang mengatur tentang Kartu Keluarga diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Maka kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terhadap Inovasi Pelayanan Klampid New Generation yang dilakukan secara online. Klampid New Generation di *Launching* pertama kali pada hari Jumat, tanggal 1 Juli 2022, dengan tujuan agar masyarakat dapat lebih mudah dalam hal pembuatan dan agar dapat menghemat waktu saat proses pembaharuan Kartu Keluarga dari yang awalnya tidak ber *Barcode* menjadi ber *barcode*.

Adapun manfaat yang terdapat dari pelayanan Klampid New Generation adalah sebagai berikut:

- a) Dapat menghemat waktu dan biaya Dapat membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online.
- b) Mengoptimalkan inovasi dari pemerintah dengan baik.
- c) Di dalam pelayanan Klampid New Generation terdapat fitur chat cak takon yang digunakan untuk memandu pengguna pelayanan ketika membutuhkan bantuan.

2. Inovasi Produk Klampid New Generation

Mulgan and Albury yang dikutip oleh Muluk, (2008) menyebutkan bahwa berhasilnya suatu inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru sebagai hasil dan pengembangan nyata. Melihat dari kondisi masyarakat setempat, pemerintah membuat terobosan. Terobosan yang dimaksud dalam hal ini berkaitan dengan pengembangan inovasi produk pada pelayanan Klampid New Generation dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Kartu keluarga ber-*barcode* merupakan inovasi produk yang pertama kali dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan adanya *barcode* yang ada di kartu keluarga ini memberikan manfaat dan keuntungan untuk masyarakat. Kartu keluarga ber-*barcode* mulai dijalankan pada tahun 2021. Kartu keluarga ber-*barcode* sendiri memiliki berbagai keuntungan yaitu bisa di print sendiri dari rumah, tidak perlu legalisir karena *barcode* yang ada di dalam kartu keluarga tersebut sudah menunjukkan keabsahan dokumen tersebut.

Dalam hal ini penelitian fokus pada pengembangan inovasi pelayanan Klampid New Generation dalam pembuatan kartu keluarga ber *barcode* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan tiga indikator diantaranya:

a) Efisiensi

Dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* menggunakan pelayanan Klampid New Generation sudah sangat efisien karena pembuatan yang dilakukan terbilang cepat dan tidak memerlukan waktu yang begitu lama sehingga dapat membantu masyarakat untuk menghemat waktu dan menghemat biaya. Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada Klampid New Generation sudah efisien tetapi masih terdapat sejumlah masyarakat yang masih belum dapat mengakses Klampid New Generation dan terdapat masyarakat yang kesusahan saat meminta tanda tangan kepada RT dan RW. Cak Takon merupakan salah satu fitur chat yang dapat membimbing pemohon untuk menyelesaikan apa yang dikeluhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus data kependudukan.

b) Efektivitas

Efektivitas berfokus pada pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam mewujudkan tujuan organisasi dan memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan yang dilakukan oleh Klampid New Generation dan pelayanan yang dilakukan dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* sudah sangat efektif, tetapi masih ada yang merasa belum bisa mengakses Klampid New Generation dan merasa kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan.

c) Kualitas Hasil

Dengan adanya inovasi produk yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini sudah merupakan inovasi produk yang terbilang bagus dan canggih serta tidak harus merepotkan masyarakat Surabaya dalam penyimpanan KK ber-*barcode* ini.

sebelumnya tentang pengembangan inovasi pelayanan Klampid New Generation dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* maka dapat disimpulkan secara keseluruhan yaitu:

a) Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan inovasi strategi pelayanan dan inovasi produk karena ada cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan Klampid New Generation melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di Klampid New Generation. Dengan adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pembuatan data kependudukan khususnya dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode*.

b) Adapun inovasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini juga memiliki kelebihan mempermudah prosedur pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* secara online tersebut dari segi waktu, biaya dan bisa mengaksesnya kapan saja dan dimana saja dengan adanya inovasi pelayanan Klampid New Generation. Pemerintah juga sudah melakukan program sosialisasi memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* secara online bagi masyarakat. Namun masyarakat dan petugas kecamatan serta kelurahan Kota Surabaya masih kurang memahami dalam proses pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* secara online.

2. Rekomendasi

Dari hasil kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait inovasi pelayanan Klampid New Generation dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk menarik masyarakat diantaranya:

a) Perlu dibuatnya video tutorial dalam pendaftaran di aplikasi Klampid New

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan pada bab

Generation, serta tutorial pembuatan kartu keluarga ber-*barcode*, agar masyarakat yang malas membaca bisa melihat video tutorial tersebut dan perlunya pemberitahuan kepada masyarakat secara intens jika ada kesusahan atau masalah dari sistem KNG bisa langsung menghubungi email yang tertera di aplikasi tersebut. Diharapkan masyarakat bisa lebih memahami jika yang ditunjukkan itu ada video bukan hanya teks saja.

- b) Kebijakan inovasi pelayanan Klampid New Generation dalam pembuatan kartu keluarga ber-*barcode* secara online yang diberikan kepada seluruh masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, justru mempermudah masyarakat yang mengurus kartu keluarga ber-*barcode* tersebut karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Namun yang perlu dilakukan pemerintah dalam membentuk tim kerja yang memfokuskan pada pembuatan dokumen administrasi yang wajib dimiliki oleh masyarakat seperti Kartu Keluarga dan dokumen lainnya dengan cara membimbing masyarakat hingga selesai membuat dokumen tersebut. Program lainnya juga bisa berupa pemerintah sosialisasi kepada RT, RW, Kelurahan serta Kecamatan. Tidak hanya menyadarkan masyarakat untuk membuat kartu keluarga melainkan dokumen lainnya. Program ini berguna dikarenakan masih ada masyarakat kita yang sama sekali tidak mengerti mengenai kebijakan ini, dan juga terdapat masyarakat yang enggan membuat dengan alasan tidak mengetahui bagaimana prosedurnya. Maka dari itu program tersebut diharapkan dapat membuat masyarakat lebih berpartisipasi dan mendukung setiap program yang dilakukan oleh pemerintah.
- c) Seharusnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya atau kelurahan tidak saja melakukan

sosialisasi tentang Klampid New Generation tetapi juga melakukan edukasi karena Klampid New Generation masih belum bisa digunakan oleh semua masyarakat. Klampid New Generation akan disebut sukses jika penduduk tidak datang ke kelurahan cukup dengan digita saja. Untuk itu Klampid New Generation tidak mensyaratkan ada dokumen yang ditandatangani oleh RT/RW agar keunggulan Klampid New Generation tidak terhambat oleh dokumen yang harus dibawa ke RT/RW, karena jika mengurus ke RT/RW maka akan dirasa tidak efektif dan memakan waktu yang cukup lama. Klampid New Generation masih belum dikatakan sukses apabila masyarakat masih datang ke suatu tempat untuk mengurus data kependudukan.

REFERENSI

- Riyandy, A., Hanum, S., Simaremare, Agus, J., & Abdul, W. (2020). *Inovasi Pendidikan*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa
- Mustanir. (2019). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Muhammad, A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka.
- Makmur, R. T. (2017). *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Ohoiwutun, Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Adminduk*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Rukini. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: Medika Publishing.
- Rahardjo, A. (2009). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makasar: PPKED.
- Rodin, R. (2020). *Informasi Dalam Konteks Sosial Budaya*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.

- Setyaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Aksara Globalindo.
- Sandu, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Karanganyar: Media Publishing.
- Zauhar, S. (2005). *Birokrasi, Birokratisasi, dan Post Bureaucracy*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Parasuraman, & Berry. (2012). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 343–358.
- Sauli, F. (2021). Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Rakyat) Dalam Optimalisasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Gresik. *Journal of Retailing*, 9(4), 77–88.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

