

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) BAGI RT RINTISAN KALIMASADA (STUDI DI KELURAHAN RUNGKUT TENGAH KECAMATAN GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA)

Rosalia Retno Bintarti ¹⁾, Eny Haryati ²⁾

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

Email: rosalia.retnobintarti@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah misalnya penerapan beberapa aplikasi untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen yang dibutuhkan, seperti Kota Surabaya yang memiliki aplikasi Klampid yang dapat digunakan langsung oleh warga atau ketua RT untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Hal ini juga diterapkan oleh Kelurahan Rungkut Tengah dalam meningkatkan pelayanan kepada warga. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG bagi RT Rintisan Kalimasada dan mendeskripsikan peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya inovasi aplikasi KNG di Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG bagi RT Rintisan Kalimasada dan warga di Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar?; serta (2) Bagaimana peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya inovasi aplikasi KNG di Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis Miles and Huberman. Penelitian ini memiliki landasan teori inovasi dari Rogers yaitu merupakan suatu ide, praktek, atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Suatu ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru diukur dengan waktu ide itu digunakan atau ditemukan. Suatu ide dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang, jika suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka disebut inovasi. Kemudian menurut Rogers (1983) terdapat 5 atribut dalam inovasi yang digunakan untuk melihat tingkat efektivitas dan efisiensi dari aplikasi yang ditawarkan. Adapun penjelasan dari 5 atribut tersebut yaitu *relative advantages* (keunggulan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi KNG memberikan banyak keuntungan bagi RT Rintisan Kalimasada dan juga warga Kelurahan Rungkut Tengah. Penggunaan aplikasi KNG sangat efektif dan efisien karena warga dapat mengurus dokumen kependudukan dengan cepat, kapanpun, dan dimanapun serta mengurangi biaya transportasi yang dikeluarkan oleh warga. Aplikasi KNG memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dokumen-dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh warga. Aplikasi ini mampu untuk memperbaiki kekurangan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah. Aplikasi KNG cukup sederhana dan tidak memiliki kerumitan yang dapat menyusahakan RT Rintisan Kalimasada dan warga Kelurahan Rungkut Tengah. Aplikasi ini juga memiliki sistem yang sederhana dengan alur dan persyaratan yang jelas serta dapat memantau progress penyelesaiannya sehingga mudah dipahami oleh RT Rintisan Kalimasada dan juga warga. Aplikasi KNG mampu menjadi tolak ukur kinerja karena aplikasi ini mencerminkan kinerja yang dilakukan Kelurahan Rungkut Tengah dan RT Rintisan Kalimasada. Ada peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan setelah menggunakan KNG dimana pelayanan menjadi lebih baik dan lebih cepat daripada sebelumnya.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, *Klampid New Generation*, RT Rintisan Kalimasada

Abstract

Improvements in public services carried out by the Regional Government, for example the implementation of several applications to make it easier for the public to process the required documents, such as the City of Surabaya which has the Klampid application which can be used directly by residents or RT

heads to make it easier for the public to process the required population documents. This is also implemented by Rungkut Tengah Subdistrict in improving services to residents. This research was conducted with the aim of describing innovations in population administration services through the KNG application for the Kalimasada Pilot RT and describing the improvement in the performance of population administration services with the innovation of the KNG application in Rungkut Tengah Subdistrict, Gunung Anyar District. The formulation of the problem in this research is: (1) How is the innovation in population administration services through the KNG application for the Kalimasada Pilot RT and residents in Rungkut Tengah Village, Gunung Anyar District?; and (2) How to improve the performance of population administration services with the KNG application innovation in Rungkut Tengah Village, Gunung Anyar District. This research was conducted qualitatively using the Miles and Huberman analysis technique. This research is based on Rogers' theory of innovation, namely that it is an idea, practice, or object that is considered new by an individual or group of adopters. An idea is seen objectively as something new, measured by the time the idea is used or discovered. An idea is considered new determined by someone's reaction, if something is seen as something new by someone then it is called innovation. Then according to Rogers (1983) there are 5 attributes in innovation which are used to see the level of effectiveness and efficiency of the applications offered. The explanation of these 5 attributes is relative advantages, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results of this research are that the KNG application provides many benefits for RT Rintisan Kalimasada and also residents of Rungkut Tengah Subdistrict. Using the KNG application is very effective and efficient because residents can process population documents quickly, anytime and anywhere and reduce transportation costs incurred by residents. The KNG application is in accordance with the population documents required by residents. This application is able to improve the shortcomings of population administration services in Rungkut Tengah Subdistrict. The KNG application is quite simple and does not have any complications that could cause difficulties for RT Rintisan Kalimasada and the residents of Rungkut Tengah Subdistrict. This application also has a simple system with clear flows and requirements and can monitor the progress of completion so that it is easy for RT Rintisan Kalimasada and residents to understand. The KNG application is able to be a benchmark for performance because this application reflects the performance carried out by Rungkut Tengah Subdistrict and RT Rintisan Kalimasada. There is an increase in the performance of population administration services after using KNG where the service is better and faster than before.

Keywords: *Public Service Innovation, Klampid New Generation, RT Pilot Kalimasada*

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah pusat, daerah, bahkan juga dilingkup yang kecil yaitu RT ataupun RW. Sebuah instansi pasti berupaya untuk bisa mewujudkan pelayanan untuk masyarakat yang baik dan juga efektif efisien. Beberapa cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan efektif misalnya dengan memperbanyak pegawai pada sebuah instansi atau bahkan menerapkan beberapa media untuk bisa memperlancar pelayanan pada instansi tersebut. Hal ini dapat dikatakan jika perlu inovasi untuk bisa mempermudah dan memperlancar pelayanan bagi masyarakat.

Inovasi yang biasanya diterapkan pada sebuah organisasi, instansi atau lembaga adalah penggunaan teknologi informasi. Menurut Annisa dkk (2020), bahwa teknologi informasi adalah menjadi salah satu hal yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan jika teknologi informasi adalah sebuah alternatif untuk bisa mempermudah masyarakat memenuhi kebutuhan mereka. Kecanggihan teknologi banyak dimanfaatkan oleh manusia untuk mempermudah pekerjaan atau dalam segala aktifitas yang dilakukan. Dengan memanfaatkan penggunaan internet pelayanan dapat dilakukan lebih cepat, mudah dan tanpa batasan waktu. Hal ini juga dapat menerapkan pelaksanaan *e-Government* berdasarkan instruksi presiden No. 3 Tahun 2003.

Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah misalnya penerapan beberapa aplikasi untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen yang dibutuhkan, seperti Kota Surabaya yang memiliki aplikasi sayang warga untuk bisa mengontrol keadaan warga di setiap daerah. Selain itu Kota Surabaya memiliki aplikasi klampid yang dapat digunakan langsung oleh warga atau ketua RT untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus beberapa dokumen kependudukan yang dibutuhkan seperti akta kelahiran, akta kematian, atau bahkan pembaharuan kartu keluarga.

Hal ini juga diterapkan oleh kelurahan Rungkut Tengah dalam meningkatkan pelayanan kepada warga. Warga kelurahan Rungkut Tengah yang membutuhkan pelayanan kependudukan tidak perlu datang ke kantor kelurahan tapi dapat secara mandiri mengajukan melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) yang dapat diunduh melalui aplikasi playstore. Adanya aplikasi ini dapat meningkatkan keefektifan dan efisiensi dalam mengurus beberapa dokumen yang dibutuhkan oleh warga. Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang 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) tentang 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.

Berdasarkan hal tersebut, melakukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan warga dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan adalah suatu hal yang wajib dilakukan. Kemudian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

diluncurkan aplikasi yang digunakan pada setiap kelurahan yaitu aplikasi KNG. Aplikasi ini disahkan dan dibawah oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Kemudian aplikasi ini disahkan oleh Walikota Surabaya di Balai Kota Surabaya pada tahun 2015. Pada tahun 2015 diberikan nama e-klampid dan sekarang adalah KNG. Menurut Haqq dan Umiyati (2022), aplikasi ini yang awalnya hanya menyediakan empat layanan kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, dan surat pindah keluar, setelah berjalan selama 5 tahun pada 2019 ada penambahan pelayanan yaitu pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian, sehingga membuat nama dari program tersebut berubah menjadi e-Klampid yang merupakan singkatan dari elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang.

Penggunaan aplikasi KNG dapat dilakukan secara mandiri oleh warga atau melalui di RT Rintisan Kalimasada. RT Rintisan Kalimasada merupakan salah satu program Pemerintah Kota Surabaya dalam merintis terciptanya lingkungan/kampung yang tertib administrasi kependudukan (adminduk) dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar adminduk. Program ini dilaksanakan dengan menunjuk minimal 1 Ketua RT pada tiap RW di Kelurahan se-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan adminduk di lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat. Ketua RT bisa bekerjasama dengan pengurus kampung, karang Taruna, anak-anak putra/putri warga yang sekolah SMA atau sudah Kuliah, Kader untuk mendorong masyarakat mengurus dokumen kependudukannya ditempat yang terdekat yaitu melalui Ketua RT.

Sebagai petugas pembantu registrasi Pelayanan Adminduk di wilayahnya Layanan melalui KNG yang dapat dilakukan oleh RT Rintisan Kalimasada diantaranya pengajuan akte kelahiran, pengajuan akte kematian, pengajuan KIA, cetak ulang KK, perubahan biodata, pecah KK, pindah datang, pindah dalam kota dan

pindah keluar. Selain itu, melalui aplikasi KNG dengan menggunakan login Ketua RT, maka Ketua RT dapat mengetahui list data warganya yang perlu melakukan perbaikan administrasi kependudukan sehingga Ketua RT dapat jemput bola mengingatkan warganya untuk segera mengurus dokumen kependudukan. Penggunaan aplikasi KNG sangat memudahkan warga dengan cepat untuk mengurus dokumen yang diinginkan. Canggihnya teknologi juga mampu untuk meminimalisir usaha yang dikeluarkan oleh masyarakat tanpa datang ke kelurahan secara langsung cukup dengan ke RT dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Banyak manfaat yang dirasakan ketika mampu menggunakan teknologi. Seperti yang dijelaskan jika menggunakan teknologi masyarakat lebih efektif dan efisien dalam mengurus apapun. Selain itu hal ini juga berdampak bagi kelurahan Rungkut Tengah yang mana dapat memberikan pelayanan yang baik dan lebih efektif efisien kepada masyarakat Rungkut Tengah. Tetapi tidak dapat dipungkiri jika penggunaan aplikasi KNG bagi RT Rintisan Kalimasada maupun warga masih terdapat kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut. Seperti yang dikatakan oleh lurah Rungkut Tengah, jika penggunaan aplikasi KNG belum berjalan dengan lancar. Masih banyak warga yang mengurus beberapa dokumen yang dibutuhkan dengan datang ke kelurahan secara langsung. Begitu pula dengan RT Rintisan Kalimasada, masih banyak yang belum menggunakan secara optimal untuk membantu pelayanan ke warga dan cenderung mengarahkan warganya ke kelurahan untuk pengurusan adminduk.

Berdasarkan hal tersebut, butuh peninjauan lebih lanjut dalam penggunaan aplikasi KNG pada RT Rintisan Kalimasada Kelurahan Rungkut Tengah. Perlu untuk mengetahui mengenai yang dirasakan oleh warga ketika menggunakan aplikasi tersebut sehingga dapat mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat ketika menggunakan aplikasi KNG. Kemudian dengan mengetahui peningkatan pelayanan yang ada di Kelurahan Rungkut Tengah. Oleh sebab itu penelitian ini

mengambil judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG) bagi RT Rintisan Kalimasada di Kelurahan Rungkut Tengah Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya”.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk Mendeskripsikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG bagi RT Rintisan Kalimasada di Kelurahan Rungkut Tengah Kecamatan Gunung Anyar. Mendeskripsikan peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya inovasi aplikasi KNG di Kelurahan Rungkut Tengah Kecamatan Gunung Anyar.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG bagi RT Rintisan Kalimasada dan warga di Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar?
2. Bagaimana peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya inovasi aplikasi KNG di Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Inovasi

Inovasi menurut Rogers (1983), merupakan suatu ide, praktek atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Suatu ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru diukur dengan waktu ide itu digunakan atau ditemukan. Sesuatu ide dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang, jika suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka disebut inovasi. Adopsi merupakan proses penerimaan inovasi dan atau perubahan perilaku baik yang berupa pengetahuan (*cognitive*), sikap (*affective*), maupun keterampilan (*psychomotoric*) pada diri seseorang setelah menerima inovasi yang disampaikan penyuluh oleh masyarakat sasarnya.

Menurut Soekartawi (2005), adopsi inovasi merupakan sebuah proses

pengubahan sosial dengan adanya penemuan baru yang dikomunikasikan kepada pihak lain, kemudian diadopsi oleh masyarakat atau sistem sosial. Inovasi adalah suatu ide yang dianggap baru oleh seseorang, dapat berupa teknologi baru, cara organisasi dalam memberikan hal yang baru bagi masyarakat. Proses adopsi merupakan proses yang terjadi sejak pertama kali seseorang mendengar hal yang baru sampai orang tersebut mengadopsi (menerima, menerapkan, menggunakan) hal yang baru tersebut. Dalam mengadopsi suatu inovasi, terdapat waktu penundaan yang lama antara saat pertama kali mendengar inovasi dengan periode melakukan adopsi.

Rogers dalam Van den Ban dan Hawkins (1999), menunjukkan bukti adanya tahap-tahap penyadaran inovasi oleh petani adalah sebagai berikut:

- a) Pengetahuan
- b) Pengimbuhan (pembentukan dan pengubahan sikap)
- c) Implementasi (adopsi atau penolakan)
- d) Konfirmasi

2. Atribut Dalam Inovasi

Menurut Rogers (1983) mengemukakan terdapat 5 atribut dalam inovasi. Atribut ini untuk melihat tingkat efektivitas dan efisiensi dari aplikasi yang ditawarkan. Adapun penjelasan dari 5 atribut tersebut, diantaranya:

- a) *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif)

Keunggulan relative sebagai acuan dalam melihat proses inovasi apakah akan lebih baik dari inovasi yang telah ada sebelumnya.

- b) *Compability* (Kesesuaian)

Kompatibilitas adalah proses inovasi yang konsisten dengan nilai-nilai yang telah diterapkan sebelumnya, berpacu pada pengalaman masa sebelumnya, serta kebutuhan pengadopsi potensial.

- c) *Complexity* (Kerumitan)

Menurut Rogers (1983), mendefinisikan kompleksitas dengan

menitikberatkan inovasi pada sisi kerumitan dalam hal ini penggunaannya.

- d) *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)

Menurut Rogers (1983), *trialability* (kemungkinan dicoba) adalah proses inovasi yang menitikberatkan pada uji lapangan atau uji coba produk inovasi.

- e) *Observability* (Kemudahan Diamati)

Menurut Rogers (1983), mendefinisikan observabilitas sebagai acuan dalam melihat kemanfaatannya dalam proses pemberian pelayanan

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan metode penelitian berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Seperti yang dikemukakan oleh Sugioyono (2016), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada makna dari pada generalisasi. Pengambilan sampel sumber data yang dilakukan biasanya dilakukan dengan teknik *purposive sampling* ataupun *snowball sampling*.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti merupakan sebagai instrument kunci. Metode kualitatif biasanya digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang mendalam. Menurut Isac dan Michael dalam Sugiyono (2016) menjelaskan jika penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, fakta yang akurat dan karakteristik mengenai bidang tertentu. Penelitian kualitatif pengambilan data biasanya menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam. Sehingga yang dihasilkan adalah berupa deskriptif kualitatif yang berisi argumen-argumen yang dihasilkan dari wawancara.

Sedangkan menurut Creswell (2008), mengatakan jika metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk memahami suatu permasalahan. Biasanya hasil

dari penelitian kualitatif ditulis bentuk laporan deskriptif. Dan penelitian kualitatif biasanya dilakukan dengan tahap mengangkat masalah, menarik pertanyaan penelitian, melakukan wawancara atau observasi, dan kesimpulan. Penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Rungkut Tengah Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. Penelitian ini ditujukan kepada RT dan warga yang menggunakan aplikasi KNG ketika mengurus dokumen-dokumen untuk mengetahui pengalaman dan persepsi mereka terkait dengan penggunaan aplikasi KNG.

Pada penelitian ini menggunakan jenis data sekunder dan data primer yang akan dilakukan analisis. Data sekunder adalah data yang didapatkan di Kelurahan Rungkut Tengah dan data primer yang didapatkan yaitu berasal dari hasil wawancara yang dilakukan kepada RT Rintisan Kalimasada dan juga warga setempat. Untuk mendapatkan data primer ini peneliti akan terjun langsung ke lapangan dengan membawa daftar pertanyaan, melakukan interview secara mendalam mengenai penggunaan aplikasi KNG. Informan pada penelitian ini tidak semua warga pada Kelurahan Rungkut Tengah tetapi beberapa warga yang telah menggunakan aplikasi tersebut.

Pada penelitian ini cara untuk mengumpulkan data berawal dari pemilihan informan. Adapun pemilihan informan peneliti menggunakan cara teknik accidental sampling. Menurut Sugiyono (2019) teknik accidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun jumlah informan pada penelitian ini:

Tabel 3.1. Informan Penelitian

Unsur	Jumlah	Keterangan
RT Rintisan Kalimasada	9	Perwakilan per RW di Kelurahan Rungkut Tengah
Warga yang pernah menggunakan aplikasi KNG	9	Per RW sejumlah 1 informan

Sumber: Data diolah penulis

Tahapan selanjutnya ketika mendapatkan data primer dari hasil wawancara adalah melakukan analisis data. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara yang dilakukan oleh Miles and Huberman dalam Sugiyono (2019). Untuk bisa menentukan kebermaknaan data atau informasi ini diperlukan pengertian mendalam, kecerdikan, kreativitas, kepekaan konseptual, pengalaman dan expertise peneliti. Menurut Mudjiarahardjo dalam Wiratna Sujarweni (2014) teknik analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Kualitas hasil analisis data kualitatif sangat tergantung pada faktor-faktor tersebut. Adapun tahapan dari reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan, dari data yang telah dihasilkan. Proses selanjutnya penyajian data adalah proses penyusunan dari data yang dihasilkan dan dokumendokumen yang terkait. Terakhir yaitu penarikan kesimpulan dari hasil wawancara atau dari dokumen pelengkap untuk mendapatkan hasil penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dari hasil penelitian ditemukan jika warga dan RT Rintisan Kalimasada cukup sering menggunakan aplikasi KNG untuk mengurus dokumen-dokumen kebutuhan warga misalnya KIA, pembaharuan KK, surat pindah masuk atau keluar dan lain sebagainya. Hasil wawancara juga mendapatkan jika warga dan RT Rintisan Kalimasada menggunakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya wawancara dilakukan berlandaskan teori dari Rogers untuk mengetahui inovasi yang dilakukan pada daerah tersebut.

Pertama adalah indikator *relative advantages* atau keunggulan relatif. Pada indikator ini mendapatkan hasil jika aplikasi KNG memudahkan warga untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan sebab tidak harus datang ke kelurahan secara langsung. Warga dan RT Rintisan Kalimasada juga menyebutkan jika aplikasi ini sangat dibutuhkan

oleh warga. Selain itu aplikasi ini sebagai terobosan terbaru untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada dipelayanan Kelurahan Rungkut Tengah. Penggunaan aplikasi KNG sangat mempercepat warga untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini sama dengan yang dikemukakan oleh Haryati (2022), bahwa masyarakat Kota Surabaya memberikan respon positif adanya aplikasi ini, karena mampu meningkatkan komitmen dan partisipasi publik dalam ikut memberikan masukan tentang perubahan data kependudukan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi KNG memberikan banyak keuntungan bagi RT Rintisan Kalimasada untuk peningkatan pelayanan dan juga bagi warga Kelurahan Rungkut Tengah.

Hasil penelitian selanjutnya adalah dari indikator *compability* yaitu tentang kesesuaian. Pada hasil wawancara didapatkan hasil jika aplikasi KNG tergolong sangat mudah untuk digunakan dan fitur didalamnya sudah sesuai. Aplikasi ini juga menginformasikan dengan jelas mengenai isi didalam sistem aplikasi tersebut. Didalam aplikasi ini sudah jelas alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan untuk masing-masing pelayanan dokumen. Kemudian warga juga mengatakan jika aplikasi ini cukup simple atau sederhana dan tidak harus datang ke kelurahan bisa dilakukan dirumah masing-masing. Aplikasi ini juga mampu untuk memperbaiki pelayanan kelurahan dimana jam kerja pelayanan di Kelurahan yang selama ini terbatas pada jam kerja, dengan adanya aplikasi ini tidak terbatas pada jam kerja sehingga dapat mempercepat proses kebutuhan dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dari sistem aplikasi KNG terdapat alur yang sangat jelas, mudah dipahami dan pengguna bisa melihat alur proses dari dokumen tersebut. Kemudian warga dan RT Rintisan Kalimasada juga menjelaskan jika aplikasi ini sudah sesuai dan dapat mengakomodir kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan jika inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak warga yang telah mengetahui aplikasi ini

dikarenakan pihak kelurahan sering melakukan sosialisasi baik kepada para pengurus RT/ RW maupun langsung kepada warga. Dengan begitu diharapkan warga dapat secara mandiri melakukan update data kependudukan yang dibutuhkan. Dan untuk warga yang lanjut usia atau tidak memiliki perangkat gadget yang mendukung dapat dibantu oleh RT rintisan Kalimasada. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan jika aplikasi KNG memiliki kesesuaian yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun RT Rintisan Kalimasada untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian hasil selanjutnya terkait indikator *complexity* yaitu kerumitan. Melakukan inovasi pelayanan publik bukan berarti memberikan sesuatu yang rumit bagi masyarakat. Tetapi inovasi yang mampu mempermudah masyarakat, mempersingkat, efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan publik. Pada hasil penelitian ini mendapatkan jika warga dan RT Rintisan Kalimasada tidak merasakan kerumitan saat menggunakan aplikasi KNG sebab sistem yang digunakan sederhana, simple dan mudah dipahami. Sehingga warga dan RT Rintisan Kalimasada tidak terbebani saat menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, hasil wawancara juga dijelaskan bahwa pada aplikasi KNG telah ada penjelasan terkait alur proses, persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk masing-masing produk dan pengguna dapat memantau sejauh mana proses pelayanan dokumen ini sampai dengan produk selesai sehingga proses untuk mengurus dokumen kependudukan bersifat transparan.

Kemudian RT Rintisan Kalimasada juga mengatakan jika adanya aplikasi KNG ini mampu memperbaiki pelayanan yang kurang efektif yang dilakukan Kelurahan selama ini. Hal ini telah dijelaskan oleh Muluk (2008), yang mengatakan jika organisasi atau instansi yang melakukan inovasi pelayanan bertujuan untuk memperbaiki dari pelayanan yang dilakukan untuk publik dengan menggunakan inovasi untuk menciptakan pelayanan efektif dan efisien. Dari hasil wawancara disampaikan bahwa penggunaan aplikasi ini untuk pertama kalinya membutuhkan proses verifikasi dari Dispenduk

selama 1x24 jam sehingga tidak bisa digunakan secara langsung. Tetapi sebagian besar responden mengatakan jika aplikasi KNG sangat sesuai dengan kebutuhan dan mudah untuk dipahami. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan jika aplikasi KNG tidak memiliki kerumitan saat digunakan, bahkan sangat mudah dipahami dan memiliki kualitas sistem yang jelas untuk digunakan.

Hasil penelitian selanjutnya adalah *trialability* yaitu percobaan. Sebuah inovasi sebelum diluncurkan dan disahkan kemudian diterapkan kepada masyarakat harus melewati yang namanya percobaan untuk melihat kelayakan dari inovasi tersebut. Pada hasil wawancara dikatakan bahwa jika sebagian besar RT Rintisan Kalimasada mengatakan aplikasi KNG tidak perlu dilakukan uji coba kembali karena sudah memiliki kualitas yang baik dan mudah untuk digunakan. Uji coba kembali perlu dilakukan ketika aplikasi KNG ini diperbaharui atau ditambah menu pelayanan yang baru. Hasil wawancara juga menjelaskan jika aplikasi ini dapat digunakan dan bahkan direkomendasikan untuk terus digunakan. Hal ini dikarenakan banyak warga dan RT Rintisan Kalimasada merasa terbantu untuk mengurus dokumentasi kependudukan secara cepat dan tidak perlu membutuhkan usaha yang besar dalam pengurusan tersebut. Lebih lanjut dari hasil wawancara didapatkan hasil jika aplikasi ini perlu untuk disosialisasikan kembali kepada warga sebab belum semua warga memanfaatkan teknologi ini secara mandiri dikarenakan tingkat pengetahuan mereka terhadap aplikasi ini masih sangat minim. Masih terdapat beberapa warga yang lebih memilih datang ke kelurahan untuk pengurusan dokumen kependudukan dikarenakan mereka tidak paham cara pengurusan melalui aplikasi.

Kemudian untuk hasil penelitian selanjutnya tentang *observability* yaitu tentang kemudahan untuk diamati. Pada penelitian ini mendapatkan hasil jika dengan aplikasi KNG mampu untuk digunakan sebagai tolak ukur melihat kinerja Kelurahan dan RT Rintisan Kalimasada. Seperti yang dikatakan oleh

informan ke 3 yaitu warga yang menggunakan aplikasi KNG:

“Adanya aplikasi KNG ini bisa terlihat mana RT yang benar-benar bekerja melayani masyarakat dan dapat mengukur kecepatan kinerja kelurahan. Hal ini dapat dibuktikan dengan seberapa paham dan seberapa sering mereka menggunakan aplikasi KNG”.

Selanjutnya hasil wawancara juga mengatakan jika warga sangat setuju adanya aplikasi KNG karena menjadi inovasi yang dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melakukan update dokumen kependudukan. Hal ini dikarenakan aplikasi ini sangat mudah dan efektif untuk pengurusan dokumen tersebut.

Pada wawancara juga ditanyakan mengenai keluhan warga ketika menggunakan aplikasi KNG. Dari hasil wawancara tersebut, beberapa masukan warga adalah pada saat pertama kali menggunakan aplikasi KNG atau pembuatan akun pertama membutuhkan verifikasi terlebih dahulu yang membutuhkan waktu 1x24 jam sebelum selanjutnya bisa melangkah ke proses pengajuan dokumen. Hal ini dapat menghambat warga yang membutuhkan dokumen tersebut dengan waktu yang cepat. Masukan yang lain bahwa tidak semua warga khususnya orang tua atau lansia dan warga yang tidak memiliki gadget atau perangkat yang mendukung dapat mengoperasikan aplikasi ini. Untuk mengatasi hal ini diperlukan RT rintisan kalimasada untuk membantu warganya mengoperasikan aplikasi ini. Selain itu pihak kelurahan diharapkan secara rutin melakukan sosialisasi sehingga semakin banyak warga yang memahami dan memanfaatkan aplikasi ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RT Rintisan Kalimasada Kelurahan Rungkut Tengah mengenai inovasi pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi KNG dapat disimpulkan jika banyak respon positif warga dan RT Rintisan kalimasada terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Sebab aplikasi KNG sangat membantu warga untuk mengurus dokumen kependudukan dengan cepat, tidak perlu datang dan mengantri di Kelurahan sehingga dapat mengurangi biaya yang

dikeluarkan oleh warga, dan juga mampu untuk menjadikan warga Kelurahan Rungkut Tengah lebih optimal dalam pemanfaatan teknologi serta lebih memiliki kesadaran untuk mengupdate data kependudukan. Lebih lanjut warga memberikan masukan bahwa aplikasi ini perlu dikembangkan mengikuti kebutuhan masyarakat untuk update data kependudukan sehingga aplikasi KNG dapat lebih sempurna.

Berdasarkan hasil dari wawancara juga mendapatkan beberapa pernyataan yang mengatakan bahwa adanya aplikasi KNG dapat meningkatkan kinerja pelayanan administrasi dari Kelurahan Rungkut Tengah. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang mengatakan jika adanya aplikasi KNG pelayanan yang ada di Kelurahan menjadi lebih kondusif, efektif, efisien dan transparan.

Dibandingkan dengan sebelumnya jika pelayanan pada Kelurahan Rungkut Tengah ketika pengurusan dokumen kependudukan membutuhkan waktu yang cukup lama, masyarakat juga tidak mengetahui dengan jelas mengenai alur dari proses pengajuan dokumen kependudukan, sehingga tidak ada kepastian waktu untuk mendapatkan dokumen tersebut. Hal ini berbanding terbalik dengan aplikasi KNG. Aplikasi KNG memperlihatkan dengan jelas alur dari pemohon dokumen, waktu yang ditentukan juga sekitar 7 hari, dan juga tidak mengeluarkan tenaga untuk datang ke kelurahan secara langsung, antri melakukan pengajuan dan juga bisa menghemat biaya yang dikeluarkan. Oleh sebab itu terkait dengan pernyataan wawancara dan juga keluhan warga selama ini dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi KNG mampu meningkatkan kinerja pelayanan administrasi dari Kelurahan Rungkut Tengah.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui penerapan inovasi aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam pengurusan dokumen kependudukan warga di Kelurahan Rungkut Tengah dapat disimpulkan bahwa:

Deskripsi dari penggunaan aplikasi KNG yaitu memberikan banyak keuntungan bagi RT Rintisan Kalimasada dan juga warga Kelurahan Rungkut Tengah. Penggunaan aplikasi KNG sangat efektif dan efisien karena warga dapat mengurus dokumen kependudukan dengan cepat, kapanpun dan dimanapun serta mengurangi biaya transportasi yang dikeluarkan oleh warga. Aplikasi KNG cukup sederhana dan tidak memiliki kerumitan yang dapat menyusahkan RT Rintisan Kalimasada dan warga Kelurahan Rungkut Tengah. Aplikasi ini juga memiliki sistem yang sederhana dengan alur dan persyaratan yang jelas serta dapat dipantau progress penyelesaiannya sehingga mudah dipahami oleh RT Rintisan Kalimasada dan juga warga.

Terdapat peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan setelah menggunakan KNG dimana pelayanan menjadi lebih baik dan lebih cepat daripada sebelumnya karena menggunakan sistem digital dimana sistem ini memiliki banyak manfaat dikarenakan lebih efektif dan efisien serta memudahkan masyarakat dalam mengakses data kependudukan, mengurangi resiko rusak dan hilang, tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus legalisir, mengurangi resiko pungli dan calo dan juga mengurangi pemalsuan dokumen. Aplikasi KNG memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dokumen-dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh warga. Aplikasi ini mampu untuk memperbaiki kekurangan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan berikut adalah saran yang diajukan oleh peneliti adalah penelitian ini dapat dijadikan referensi dan juga wawasan baru bagi peneliti selanjutnya dan dilanjutkan dengan memperbaiki kekurangan yang ada dipenelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini dapat dijadikan

bahan rekomendasi kepada pihak Kelurahan dan juga Dispenduk Kota Surabaya untuk memperbaiki aplikasi KNG dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi aplikasi yang lebih lengkap dan juga semakin memudahkan RT Rintisan Kalimasada dan warga dalam pengurusan dokumen kependudukan.

REFERENSI

- Affifudin, Saputra, Sendy, D., & Pindahanto, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 38–44.
- Agus, D. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ahmad, Mohamed, & Majid, A. (2010). *Tapping New Possibility In Accounting Research, In Qualitative Research In Accounting*, Malaysia: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ali, A. M., dan Yusof, H. (2011). Quality in Qualitative Studies: The Case of Validity, Realibility and Generalizability. *Social and Environmental Accounting*, 1(2). 25–64.
- Annisa, K. G. (2020). Penguatan Aspek Produksi Dan Pemasaran Pada Usaha Keripik Singkong Mix Sayur. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 65–82.
- Annisa, N., Pradana, D., S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(12), 1689–1699.
- Atik, & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ayu, P. D. (2021). Evaluasi Layanan Kepegawaian Pada Aplikasi E-Master untuk Tenaga Kependidikan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(4), 121–138.
- Ban, V. A., & Hawkins. (1999). *Penyuluh Pertanian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Hani, S., Hendrawan, & Sanchaya, J. (2017). Pengaruh Sikap Mandiri, Motivasi, Pengetahuan Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB UKSW Konsentrasi Kewirausahaan). *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 2(3), 121–136.
- Haqq, M.,F., & Umiyari, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-Klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Journal of Public Administration*, 1(2), 22–28.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. L. (2006). *Metodelogy Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan*

- Daerah. Malang: Bayu Media Publishing.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Putri, J., Murti, I., & Rahmadanik, D. (2022). Impelentasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya untuk Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Admnistrasi Kependudukan. *Seminar Peningkatan Sitasi Internasional*, 1(1).
- Ratminto, & Atik, S. W. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangkala. (2013). *Innovative Governance Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekartawi. (2005). *Agroindustri: Dalam Perspektif Sosial Ekonomi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutopo, A. H. (2010). *Trampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.
- Tjipto, A. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. *Skripsi*. Universitas Padjajaran.
- Tjiptono, F., & dan Anastasia, D. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undesa. (2006). *Innovations in Governance and Public Administration: Replicating What Works*. New York : United Nations Publication.
- Wulansari, A. D. (2023). Implementasi Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Melalui Program Inovasi Oleh Disdukcapil Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Publik*, 3(9), 1121–1140.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zainatunningtias, L., & Prasastin, O., V. (2022). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Renbut 4.0 Terhadap Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Colomadu Ii Karanganyar. *Skripsi*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.

