

COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA

Edhy Wahyu Soesanto¹⁾, Aris Sunarya²⁾

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

Email: edhywsoesanto1975@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian yakni keberhasilan proses *collaborative governance* dalam implementasi program Klampid New Generation di Kecamatan Semampir yang peneliti analisa dengan menggunakan teori *collaborative governance* dari Deseve dimana terdapat 3 indikator penting untuk mengukur keberhasilan kolaborasi dalam governance, yaitu meliputi *trust among the participants*, *distributive accountability*, dan *information sharing*. Inventarisasi data primer dan sekunder peneliti kumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antar actor dalam implementasi program Klampid New Generation di Kecamatan Semampir telah berhasil. Keberhasilan tersebut ditandai dengan 3 indikator keberhasilan *collaborative governance* terpenuhi dan terlaksana yakni adanya kepercayaan antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan Pemerintah Kecamatan Semampir dan masyarakat yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation, adanya bentuk pembagian tanggungjawab yaitu masing-masing lembaga menjalankan tugasnya sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Surabaya dan SOP Pelayanan yang telah disepakati, dan adanya bentuk pembagian informasinya yaitu melalui surat atau via telepon dan bentuk sosialisasi program dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ke pihak kecamatan melalui sosialisasi via online dari zoom dan pelatihan secara offline, untuk sosialisasi dari pihak Kecamatan Semampir ke masyarakat melalui sosialisasi secara langsung (offline).

Kata Kunci: *Collaborative Governance, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan*

Abstract

This research is descriptive qualitative research with a research focus, namely the success of the collaborative governance process in the implementation of the Klampid New Generation program in Semampir District, which researchers analyzed using Deseve's collaborative governance theory where there are 3 important indicators for measuring the success of collaboration in governance, namely including and among the participants, distributive accountability, and information sharing. Researchers collected an inventory of primary and secondary data using interview, observation and documentation techniques. The research results show that collaboration between actors in implementing the Klampid New Generation program in Semampir District has been successful. This success was marked by 3 indicators of the success of collaborative governance being fulfilled and implemented, namely the existence of trust between the Population and Civil Registry Service with the Semampir District Government and the community who participated in the implementation of population administration services through the Klampid New Generation program, the existence of a form of division of responsibility, namely each institution. carry out their duties in accordance with the Decree of the Mayor of Surabaya and the agreed Service SOPs, and there is a form of information sharing, namely by letter or via telephone and a form of program socialization from the Population and Civil Registry Service to the sub-district through online socialization via zoom and offline training, for outreach from the Semampir District to the community through direct (offline) outreach.

Keywords: *Collaborative Governance, Public Services, Population Administration*

A. LATAR BELAKANG

Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), perizinan, akta kelahiran dan kematian, kartu keluarga, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan rangkaian kegiatan penataan dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi tentang Administrasi Kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan untuk warga negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan daerah merupakan bagian dari pelayanan publik. Setiap pemerintah kabupaten/kota diwajibkan untuk melaksanakan kebijakan Nasional tentang Administrasi Kependudukan yang telah diterbitkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan data kependudukan. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kota Surabaya telah mengeluarkan kebijakan pelayanan publik tentang administrasi kependudukan yang telah tercantum didalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di wilayah Kota Surabaya. Dengan kebijakan mengenai administrasi kependudukan maka diharapkan proses pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara efektif sesuai dengan prinsip pelayanan publik secara prima yaitu cepat, tepat, dan akurat. Administrasi kependudukan menjadi sangat penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia.

Kecamatan merupakan ujung tombak dalam suatu struktur pemerintahan dibawah Pemerintah Kabupaten atau Kota yang

berhubungan langsung dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan maupun pedesaan. Kantor Kecamatan Semampir sebagai salah satu pelaksana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang berada di Kota Surabaya yang memiliki wilayah dengan luas 8,76 Km² yang dengan jumlah penduduk yang tersebar di 5 kelurahan dengan jumlah penduduk mencapai 154.455 jiwa. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham serta mengerti pentingnya pembaharuan data kependudukan. Beberapa masyarakat seringkali mengabaikan perubahan status kependudukan yang dimana hal tersebut juga berpengaruh terhadap data yang ada di pusat. Data yang tidak segera diperbarui akan merugikan masyarakat, maka dari itu penting sekali melakukan pembaruan karena data tersebut untuk menyusun banyaknya kebijakan yang menyangkut pembangunan dan pemerataan di wilayah tersebut.

Berkaitan dengan program yang diterbitkan oleh Dispendukcapi Surabaya yaitu optimalisasi Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan, membuat pelayanan publik melalui aplikasi Klampid New Generation semakin digencarkan di seluruh kelurahan dan kecamatan di Kota Surabaya khususnya di Kecamatan Semampir. Klampid New Generation merupakan bentuk dari penerapan *electronic government* sebagai pembaruan dari aplikasi yang lama sebagai upaya dalam pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Aplikasi ini memuat berbagai permohonan administrasi kependudukan mulai dari permohonan kepengurusan akta kelahiran, kematian, layanan pindah datang dan keluar, perubahan biodata KK, pencetakan ulang E-KTP dan KK, permohonan KIA. Dengan jumlah wilayah yang cukup luas dan masyarakat yang berjumlah cukup banyak serta masih belum sadar akan pentingnya pembaharuan dokumen kependudukan membuat adanya permasalahan yang timbul di lingkungan masyarakat Kecamatan Semampir.

Aplikasi Klampid New Generation memanfaatkan jaringan internet untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan

administrasi kependudukan bagi warga Surabaya. Adanya aplikasi Klampid New Generation ini diharapkan dapat mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat karena dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Aplikasi Klampid New Generation ialah upaya yang dicoba oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat kota lewat kenaikan kepedulian warga terhadap dokumen kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi. Implementasi aplikasi Klampid New Generation yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang ialah layanan kependudukan bagi warga negara dengan mudah memenuhi kebutuhannya tanpa datang langsung ke kelurahan. Aplikasi ini juga dapat digunakan oleh masyarakat sendiri dengan bantuan sosialisasi dari petugas kelurahan mengenai bagaimana cara penggunaannya. Dengan mengakses melalui Klampid New Generation diharapkan agar masyarakat tidak perlu lagi kesusahan dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti pembaharuan administrasi kependudukan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, profesionalisme SDM yang masih rendah, ketidakpastian waktu dan biaya mengakibatkan pelayanan di Indonesia identik dengan *high cosy economy* (ekonomi biaya tinggi). Begitu banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi melalui perbaikan pelayanan publik. Inilah kerangka mendasar yang harus diramu dalam tata cara yang berorientasi pada hasil dan menjawab kebutuhan mendasar warga masyarakat sehingga lahir pembaharuan pelayanan dengan memanfaatkan pengembangan teknologi informasi.

Collaborative governance, terus berkembang dalam pemerintahan karena adanya kompleksitas dan saling ketergantungan antar institusi maupun antar non-institusi atau publik dimana penanganan suatu masalah publik sangat sulit untuk dilakukan oleh satu institusi

pemerintah, maka sangat diperlukan kolaborasi agar masalah publik tersebut dapat teratasi dengan jauh lebih baik. Mengacu kepada konsep *collaborative governance*, bahwa *collaborative governance*, suatu upaya untuk menggabungkan semua sektor baik pemerintahan maupun non-pemerintah untuk mengelola, menata dan mengatur suatu urusan bersama guna mencapai hasil yang lebih efektif dan efisien.

Menurut pendapat Deseve terdapat 3 item penting untuk mengukur keberhasilan kolaborasi dalam *governance*, yaitu meliputi *trust among the participants*, *distributive accountability*, dan *information sharing*. Dengan melihat realita bahwa dalam pengembangan kebijakan serta implementasi dari kebijakan tersebut ada keterbatasan dari pihak pemerintah untuk mengaktualisasikannya, jelas sangat diperlukan kolaborasi antar stakeholders guna suksesi kebijakan tersebut. Dengan kompleksitas masalah kependudukan di Kota Surabaya, dengan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan. Program Klampid New Generation sebagai suatu inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan diluncurkan dan diimplementasikan untuk menjawab dan menyelesaikan masalah tersebut, namun dengan heterogenya masyarakat Kota Surabaya, implementasi dari inovasi program tersebut di Kecamatan dan Kelurahan belum berjalan maksimal.

Melihat realita tersebut dengan berkembangnya pendekatan *collaborative governance* sebagai suatu pendekatan yang melibatkan banyak aktor dalam kolaborasi penyelesaian masalah public, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana proses *collaborative governance* dalam implementasi program Klampid New Generation di Kecamatan Semampir Kota Surabaya.

B. LANDASAN TEORITIS

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis memilih penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti hendak mendeskripsikan proses-proses kolaborasi antar aktor dalam implementasi program Klampid New Generation di Kecamatan Surabaya. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah keberhasilan proses *collaborative governance* dalam implementasi program Klampid New Generation di Kecamatan Semampir yang peneliti analisa dengan menggunakan teori *collaborative governance* dari Deseve dimana terdapat 3 indikator penting untuk mengukur keberhasilan kolaborasi dalam *governance*, yaitu meliputi *trust among the participants*, *distributive accountability*, dan *information sharing*.

Inventarisasi data terdiri dari data primer dan data sekunder yang peneliti dapatkan dari teknik pengumpulan data wawancara yakni

dengan melakukan wawancara pada 3 narasumber yakni Sekretaris kecamatan dan Kasi Pemerintahan Kecamatan Semampir, dan 2 warga yang sedang mengurus administrasi kependudukan di Kecamatan Semampir. Selain dari teknik wawancara peneliti menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Dari data yang sudah terkumpul peneliti analisa dengan menggunakan teknik triangulasi data.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pemerintah Kecamatan Semampir melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Semampir yang dimaksud *collaborative governance* dalam bentuk program pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi android Klampid New Generation. Praktek pemerintahan yang terjadi dalam pelayanan akta kelahiran berbasis *collaborative governance*. Alasan mendasar mengklaim pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi android Klampid New Generation sebagai wujud dari *collaborative governance* karena penanganan pelayanan tersebut melibatkan organ pemerintah aktif bekerjasama baik dari Satuan Kerja Perangkat Dinas, Pemerintah Kecamatan, hingga Pemerintah Kelurahan. Ini mencirikan praktek *governance*. Disamping itu, isu-isu seperti kepercayaan, kesepahaman, komitmen, kepemimpinan, kelembagaan dan sumber daya tampak dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi android Klampid New Generation. Ini mencirikan sebuah praktek *collaborative*. Jadi, aktivitas *collaborative governance* ada pada program pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi android Klampid New Generation.

Dari penjelasan diatas tersebut, maka dalam penelitian ini akan diuraikan *collaborative governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation di Kecamatan Semampir. Terdapat 3 item penting untuk mengukur keberhasilan kolaborasi dalam *governance*, diantaranya sebagai berikut:

1. **Trus Among The Participants (Adanya Saling Percaya Antara Partisipan)**

Trust building atau membangun kepercayaan antar *stakeholders* bahwa seluruh pihak memiliki tujuan yang sama. Membangun kepercayaan merupakan salah satu hal yang sangat sulit ditumbuhkan dalam proses awal kolaborasi diantara para *stakeholders*. Hal tersebut dikarenakan bahwa membangun kepercayaan itu proses yang membutuhkan komitmen jangka panjang untuk mencapai tujuan bersama. kurangnya kepercayaan sering jadi alasan gagalnya sebuah kolaborasi. Keyakinan bahwa para partisipan mempercayakan pada informasi atau usaha-usaha dari stakeholder lainnya dalam suatu jaringan untuk mencapai tujuan bersama. Harus ada kepercayaan diantara *stakeholder* dalam pelaksanaan inovasi yang berlangsung. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan antara *stakeholder* saling menjaga kepercayaan satu sama lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Semampir dapat disimpulkan bahwa pemerintah kecamatan menjaga kepercayaan dari pihak Pemerintah Kota Surabaya melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang terlibat dengan menjalankan standart operational procedure yang telah menjadi acuan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation.

Penarikan kesimpulan dari hasil wawancara tersebut diperkuat dengan penarikan kesimpulan dari hasil wawancara bersama warga dimana disimpulkan bahwa Pemerintah Kecamatan Semampir telah menjalankan prosuder pelayanan administrasi kependudukan dengan arahan dari Pemerintah Kota Surabaya melalui program yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melalui program Klampid New Generation, pelayanan sekarang tidak dilakukan secara konvensional atau manual dimana masyarakat masih harus bolak-balik

kantor kecamatan atau kelurahan untuk melakukan validasi data ataupun untuk mendapatkan verifikasi data dari pihak kecamatan atau kelurahan. Dengan dijalankannya arahan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation, hal-hal tersebut semua bisa diakses dan didapatkan dari aplikasi Klampid New Generation yang pastinya membuat pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien.

Apa yang diutarakan oleh masyarakat terkait sudah dijalankannya pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintah Kecamatan Semampir mempertegas bahwa Pemerintah Kecamatan Semampir telah menjalankan kesepakatan bersama untuk mensukseskan program dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Semua *stakeholder* yang terlibat dalam implementasi program Klampid New Generation diharuskan menjaga kepercayaan masing-masing agar program Klampid New Generation dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sedang berjalan ini menjadi efektif secara implementasinya di semua wilayah Surabaya.

Berdasarkan pendapat dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa *collaborative governance* dalam implementasi program Klampid New Generation dalam memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Semampir sudah maksimal karena kuatnya kepercayaan antara stakeholder. Pelayanan dengan berbasis online menggunakan aplikasi sangat membantu masyarakat mengingat mobilitas masyarakat yang tinggi terkadang menjadikan mereka malas untuk ke kantor kelurahan atau kecamatan karena pelayanan yang masih manual dan waktu yang terkadang cukup lama, dengan sekarang pelayanan telah bias diakses hanya dari ponsel android, menjadikan masyarakat lebih mudah untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan. Pun dengan dasar kepercayaan

yang dimiliki stakeholder membuat inovasi program Klampid New Generation bisa berjalan maksimal di pelayanan di kantor pemerintah kecamatan dan membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapat pelayanan.

Hal ini didukung dari pengamatan penulis, pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation memberikan kemudahan bagi masyarakat dan fakta lapangan di kantor Kelurahan Semampir, kerjasama setiap stakeholders dalam menjalankan program tersebut berjalan dengan baik. Dalam sebuah kolaborasi diperlukan kepercayaan dari para stakeholder, hal ini berkaitan dengan kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Pemerintah Kecamatan, dan Pemerintah Kelurahan harus ada rasa saling percaya satu sama lain.

2. Distributive Accountability (Pembagian Akuntabilitas)

Yakni berbagi *governance* (penataan, pengelolaan, manajemen secara bersama-sama dengan stakeholder lainnya) dan berbagai sejumlah pembuatan keputusan kepada seluruh stakeholder. Dengan demikian berbagi tanggung jawab untuk mencapai hasil yang diinginkan. Jika para anggota tidak terlibat dalam menentukan tujuan program pelayanan akta kelahiran dan tidak berkeinginan membawa sumberdaya dan otoritas ke dalam program, maka kemungkinan program tersebut akan gagal mencapai tujuan dalam kolaborasi program pelayanan akta kelahiran, pembagian akuntabilitas dalam proses kolaborasi program pelayanan akta kelahiran terlibat dari pembagian tanggungjawab dan kewenangan masing-masing stakeholder. Pemerintah bertanggungjawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, lain halnya masyarakat yang bertugas sebagai penerima dan yang menjalankan setiap kegiatan menjadi lancar.

Pemerintah Kecamatan Semampir mempunyai tugas dan tanggung jawab

masing-masing dalam program kolaborasi suksesi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation, tanggung jawab tersebut berupa laporan penyelenggaraan program Klampid New Generation diwilayah administrasi Kecamatan Semampir. Tanggung jawab dalam program Klampid New Generation yaitu adalah pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya terus mengawasi serta memberi arahan pada Pemerintah Kecamatan maupun kelurahan yang berperan didalam program kerjasama ini, karena ini telah menjadi bagian dari tanggung jawab bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Tanggung jawab berupa pengawasan *collaborative governance* dalam program pelayanan dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation. Pengawasan terus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk memastikan bahwa operasional dari Klampid New Generation tidak ada kendala yang berarti yang dapat menghambat jalannya pelayanan ke masyarakat.

3. Information Sharing (Berbagi Informasi)

Komunikasi dalam program pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terlebih dahulu melihat kompetensi atau kemampuan masing-masing Kecamatan dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusianya kemudian menyusun prosedur yang akan diterapkan dan strategi dalam pelaksanaan program kerjasama pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi Klampid New Generation.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation tidak ditemukan kendala berarti dalam hal komunikasi pada masing-masing instansi, hal ini dikarenakan semua pihak telah memahami tugas dan

kewenangannya masing-masing dalam suksesi kolaborasi tersebut.

Komunikasi pihak Kecamatan Semampir dengan warga ketika pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation di Kantor Kecamatan Semampir sangat komunikatif dan cukup membantu warga memahami apa itu aplikasi Klampid New Generation dan bagaimana cara mengoperasionalkannya guna mendapatkan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut. Pihak kecamatan juga mengedukasi warga ketika hendak mengurus ataupun melakukan pembaharuan dengan dokumen kependudukan, warga cukup mengakses aplikasi Klampid New Generation. Hal yang disayangkan, implementasi dari inovasi pelayanan public di bidang administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation di wilayah administratif Kecamatan Semampir belum tersosialisasikan secara merata sehingga masih banyak warga yang belum paham bahkan belum tau terkait program Klampid New Generation ini.

Untuk komunikasi antara pihak Kecamatan Semampir dengan masyarakat guna mensukseskan implementasi dari program Klampid New Generation, pihak dari Kecamatan Semampir harusnya tak hanya melakukan edukasi terkait program tersebut ketika ada warga yang sedang mengurus administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Semampir tetapi juga melalui sosialisasi yang lebih massif. Sosialisasi Klampid New Generation di Kecamatan Semampir sebenarnya sudah dijalankan dan dilakukan secara online dan offline. Pada awal sosialisasi Dispendukcapil melakukan sosialisasi secara online dengan seluruh kelurahan, termasuk kelurahan-kelurahan di Kecamatan Semampir. Sosialisasi dilakukan pada 3 Agustus 2022 melalui zoom. Sosialisasi tersebut membahas tentang persyaratan permohonan dan tata cara pelayanan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi

Kependudukan. Diskusi zoom juga membuka sesi tanya jawab tentang permasalahan yang dialami saat mengajukan permohonan melalui Klampid New Generation. Ditemukan beberapa masalah terkait sistem Klampid New Generation, mulai dari kurang opsi pilihan dan layanan (misalnya perubahan alamat) dan masalah syarat yang harus dipenuhi ketika ada masalah adminduk, dan lainnya. Namun, masalah tersebut dapat diatasi beberapa hari berikutnya setelah diskusi selesai dilakukan.

Pada sosialisasi secara offline, pihak dari perwakilan Kecamatan Semampir dan perwakilan dari Dispendukcapil melakukan sosialisasi dengan lebih membahas tentang tujuan dari Klampid New Generation. Klampid New Generation merupakan aplikasi yang menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dan tertib administrasi kependudukan warga. Klampid New Generation memberikan kemudahan bagi warga, sebab dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui smartphone. Dispendukcapil sebenarnya lebih menekankan pada pelayanan secara mandiri oleh warga sendiri. Hal itu ditekankan agar komunikasi pihak kecamatan dengan warga dapat secara langsung dilakukan. Lewat aplikasi Klampid New Generation sebenarnya warga diperdekat dengan layanan yang disediakan Dispendukcapil. Maka dari itu, setiap kelurahan perlu mensosialisasikan dan mengedukasi warga tentang Klampid New Generation. Warga diarahkan untuk mendaftarkan akun Klampid New Generation supaya dapat melakukan permohonan secara mandiri melalui akun masing-masing. Dalam posisi ini pihak kelurahan adalah sebagai pendamping warga untuk memberikan edukasi dan arahan kepada warga. Ketika ada kesulitan, maka staf kelurahan atau kecamatan akan membantu dan memberikan arahan kepada warga. Dalam hal ini juga pelayanan adminduk dapat dilakukan secara transparansi, sehingga warga dapat mengetahui seluruh alur, persyaratan, status permohonan, hingga hasil selesainya

permohonan. Tanpa adanya transparansi pelayanan, warga menjadi kurang percaya kepada pemerintah dalam hal ini Dispendukcakil.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis mengenai *collaborative governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation di Kecamatan Semampir Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa kolaborasi antar actor dalam implementasi program Klampid New Generation di Kecamatan Semampir telah berhasil. Keberhasilan tersebut ditandai dengan 3 indikator keberhasilan *collaborative governance* terpenuhi dan terlaksana yakni adanya kepercayaan antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan Pemerintah Kecamatan Semampir dan masyarakat yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation, adanya bentuk pembagian tanggungjawab yaitu masing-masing lembaga menjalankan tugasnya sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Surabaya dan SOP Pelayanan yang telah disepakati, dan adanya bentuk pembagian informasinya yaitu melalui surat atau via telepon dan bentuk sosialisasi program dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ke pihak Kecamatan melalui sosialisasi via online dari zoom dan pelatihan secara offline, untuk sosialisasi dari pihak Kecamatan Semampir ke masyarakat melalui sosialisasi secara langsung (offline).

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan berikut adalah rekomendasi yang diajukan oleh peneliti yaitu lebih mendalami terkait permasalahan penggunaan Klampid New Generation dan lebih aktif dalam menyelenggarakan

sosialisasi penggunaan Klampid New Generation.

REFERENSI

- Diana, P. A., & Roisul, B. M. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
- Habibah, D. U. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Pendidikan Kualitatif*, 1(1), 1–11.
- Kirana, C. A. D., & Artisa, R. A. (2020). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Collaborative Governance di Kota Batu. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 68–84.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131–146.
- Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5” di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(4), 34–52.
- Ulfa, C. R. M., & Rodiyah, I. (2021). Population Administration Service Innovation Through Kenduren Mas Program (Kendaraan Urus Rembuk Masyarakat) Pasuruan Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 1(5), 1–12.