

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, negara memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Setiap warga negara berhak memperoleh barang, jasa, serta layanan administratif. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam tata kelola pelayanan publik guna membangun sistem pemerintahan yang lebih terstruktur, yang dapat diwujudkan melalui inovasi layanan berbasis *E-Government*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang disusun berdasarkan realitas bahwa hingga kini penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Kartika & Oktariyanda, 2022). Permasalahan yang umum terjadi dalam pelayanan publik kepada masyarakat meliputi keterbatasan tenaga kerja, prosedur yang lambat dan rumit, kurangnya efisiensi, serta proses perizinan yang berbelit-belit (Saragih, 2021)

Tingginya desakan publik menunjukkan bahwa masalah dalam pelayanan publik belum memenuhi harapan, Masyarakat mengalami ketidakpuasan terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah.. Dengan adanya masalah ini, pemerintah sebagai penyedia barang dan jasa publik belum mampu menyelesaikan isu-isu yang ada dalam sektor pelayanan publik

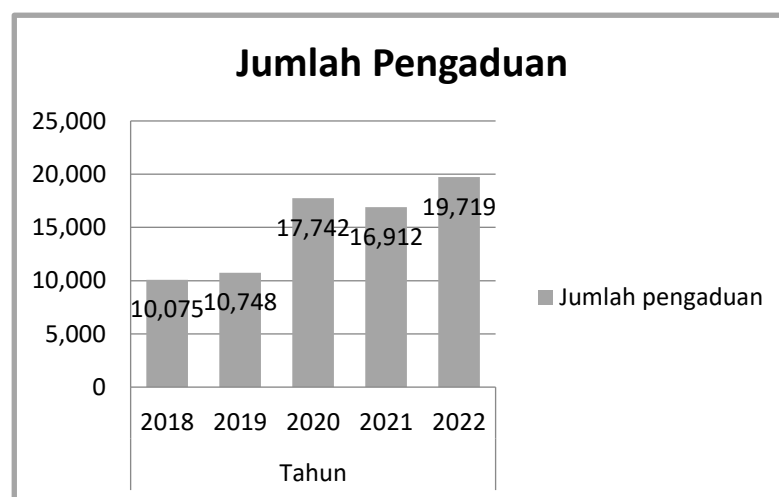
(Setiawan, 2021). Rendahnya kualitas pelayanan publik mengindikasikan bahwa pemerintah belum dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Memahami bahwa masalah dalam pelayanan publik yang telah diidentifikasi harus segera diselesaikan. Dalam konteks ini, penting untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan proses administrasi, serta pemanfaatan teknologi informasi, diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada. Dengan langkah-langkah tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai sehingga meningkatkan kepuasan serta memperkuat kepercayaan masyarakat.

Peningkatan tekanan dari masyarakat menunjukkan bahwa masalah dalam pelayanan publik belum memenuhi ekspektasi. Publik merasa belum puas dengan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Masalah ini menunjukkan bahwa pemerintah, sebagai penyedia barang dan jasa publik, belum mampu menyelesaikan permasalahan di sektor pelayanan publik (Setiawan, 2021). Rendahnya kualitas layanan publik menandakan bahwa pemerintah belum mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Jika kondisi ini tidak segera diatasi, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan terus menurun, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi stabilitas sosial dan politik di negara tersebut.

Di era globalisasi yang terus berkembang, organisasi publik pemerintah didorong untuk menjalankan semua fungsi dan tugasnya dengan cepat, jujur, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas

Wibowo, 2019 (dalam Setiawan, 2021: 5). Namun, penyedia layanan barang atau jasa mengalami kesulitan dalam menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Faktanya, masyarakat saat ini belum merasakan kualitas pelayanan yang memadai, bahkan yang lebih mengkhawatirkan adalah publik belum sepenuhnya memahami detail pelayanan yang diterima maupun mekanisme yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan tersebut.

Grafik 1. 1 Dugaan Maladministrasi Tahun 2018-2022



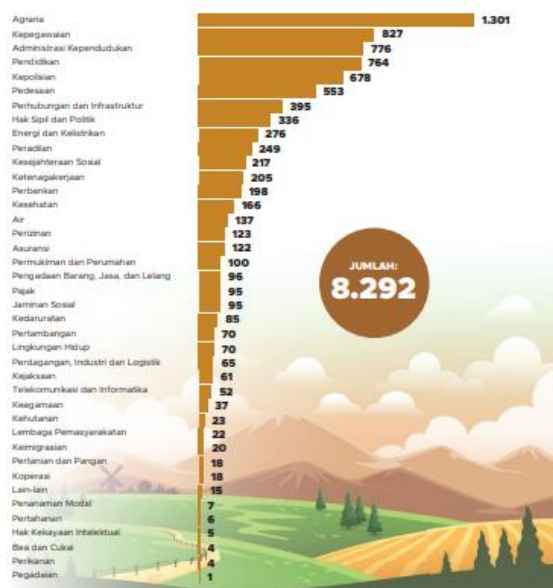
Sumber: Dokumen Ombudsman Tahun 2018-2022

Berdasarkan grafik 1.1, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mendorong perubahan administrasi di Indonesia. Dugaan maladministrasi yang terjadi menunjukkan lemahnya kinerja birokrasi sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Pada tahun 2022, dugaan maladministrasi yang paling banyak

dilaporkan adalah penundaan berlarut dengan 1.456 laporan, diikuti dengan 1.242 laporan terkait tidak adanya pelayanan, 780 laporan mengenai penyimpangan prosedur, serta 4.133 laporan lainnya yang dikategorikan sebagai kasus lain-lain.

Masyarakat menyampaikan berbagai keluhan terkait layanan publik kepada Ombudsman RI, mencakup beragam bidang urusan. Dari sekian banyak aduan yang diterima, terdapat tiga kategori utama yang paling sering dilaporkan, yaitu masalah Agraria, Kepegawaian, serta Administrasi Kependudukan. Berdasarkan data yang tercantum Berdasarkan Dokumen Ombudsman Tahun 2022, Administrasi Kependudukan menduduki peringkat ketiga dalam jumlah pengaduan, dengan total 776 laporan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih menghadapi permasalahan yang cukup signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Grafik 1. 2 Subtansi Laporan



Sumber: Dokumen Ombudsman, 2022

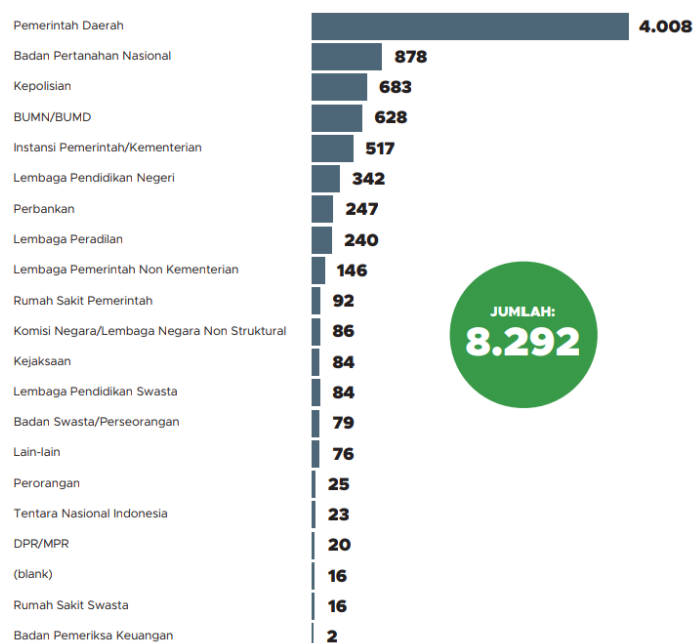
Merujuk pada Grafik 1.2, layanan administrasi kependudukan menempati peringkat ketiga dalam jumlah pengaduan yang masih tergolong tinggi. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Indonesia telah menerbitkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan..

Kebijakan Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan terdiri dari serangkaian proses yang mencakup pengelolaan serta penerbitan data kependudukan. Proses ini meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data administrasi kependudukan, serta pemanfaatannya dalam layanan publik dan berbagai sektor pembangunan lainnya. Administrasi kependudukan memiliki peran krusial dalam mendukung pemerintah dalam perencanaan pembangunan, perumusan kebijakan, pemenuhan kebutuhan di berbagai sektor, pemantauan perkembangan kependudukan, verifikasi identitas warga, penerbitan dokumen kependudukan, proyeksi pembangunan, serta penyelenggaraan pemilu dan pilkada.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai administrasi kependudukan, terdapat ketentuan yang mewajibkan masyarakat untuk melaporkan berbagai peristiwa kependudukan, seperti kelahiran, pernikahan, perceraian, perpindahan, dan kematian. Pelaporan ini bertujuan untuk

memperoleh data yang akurat mengenai jumlah penduduk secara keseluruhan serta tingkat pertumbuhannya. Keteraturan administrasi dan ketersediaan data yang akurat, didukung oleh sistem pelayanan yang sederhana, menjadi kebutuhan utama saat ini. Pemanfaatan teknologi berperan penting dalam mendukung administrasi kependudukan, baik dalam proses perekaman, komunikasi data, penyimpanan, maupun pemanfaatan data setiap penduduk.

Grafik 1. 3 Instansi Terlapor Tahun 2022



Sumber: Dokumen Ombudsman, 2022

Berdasarkan Grafik 1.3, mayoritas pengaduan masyarakat ditujukan kepada pemerintah daerah, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Rendahnya mutu layanan menjadi faktor utama yang menyebabkan masyarakat merasa kurang terlayani dengan baik. Kondisi ini mencerminkan perlunya reformasi dalam sistem pelayanan publik

agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah harus meningkatkan profesionalisme serta memperkuat komitmen dalam memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat dicapai melalui perbaikan kualitas layanan publik dengan menerapkan manajemen publik yang baik (Nurhayati & Kismartini, 2020). Hal ini diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta menciptakan pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Sebagai respons terhadap fenomena tersebut, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik menegaskan bahwa baik lembaga di tingkat pusat maupun daerah didorong untuk menciptakan terobosan melalui inovasi pelayanan. Dalam konteks ini, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk memungkinkan mereka untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik guna menyelesaikan permasalahan masyarakat serta mendukung pembangunan daerah secara lebih efektif dan cepat.

Salah satu langkah utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui inovasi yang menjadi terobosan baru (Dwian Hartomi, 2018 dalam Dewi, 2020). Inovasi dalam pelayanan publik berfokus pada peningkatan kualitas dengan memastikan bahwa pemerintah dapat menyediakan layanan yang efektif, efisien, terjangkau, berbiaya rendah, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghadirkan inovasi *Klampid New Generation* sebagai solusi terbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, serta tanggung jawab dalam menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan Surabaya. Layanan yang disediakan meliputi pembuatan KTP elektronik, KIA, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, serta pengurusan pindah masuk dan keluar. Mengingat pentingnya pengelolaan data kependudukan, pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan memastikan efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pelayanan.

Sebagai wujud tanggung jawabnya, pemerintah wajib menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Duhita (2018) mengungkapkan bahwa layanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan.. Banyak warga Kota Surabaya yang mengungkapkan kekecewaan terhadap layanan administrasi kependudukan, terutama karena proses pengurusan dokumen yang dinilai lambat sehingga penerbitan dokumen tidak selalu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Oleh karena itu, perbaikan dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan sangat diperlukan agar proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan optimalisasi sistem digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan prosedur administrasi agar pelayanan yang diberikan lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Kondisi pelayanan publik yang ada saat ini mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk membuat perubahan dan pengembangan dalam bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah menerapkan inovasi dalam layanan.

Melalui penerapan inovasi, pemerintah dapat lebih cepat dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, sekaligus menyederhanakan proses birokrasi agar tidak berbelit-belit. Dengan demikian, pelayanan dapat diberikan secara lebih efisien dan tepat waktu. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, penerapan inovasi dalam pelayanan publik menjadi langkah yang sangat dibutuhkan baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Inovasi ini berperan penting dalam menciptakan layanan yang lebih mudah diakses, lebih cepat diproses, serta lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berusaha secara optimal dalam menciptakan inovasi guna meningkatkan

pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah. Inovasi pertama yang diperkenalkan oleh instansi ini adalah layanan daring berbasis situs *web* bernama e-Klampid, yang pada awal peluncurannya hanya menyediakan empat kategori layanan kependudukan, yakni pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, dan surat pindah keluar.

Setelah beroperasi selama lima tahun, pada tahun 2019 layanan ini dikembangkan lebih lanjut dan mengalami perubahan nama menjadi E-Klampid (Elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang). Dalam pengembangannya, layanan ini menambahkan fitur baru, yakni pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian, guna memperluas cakupan pelayanan kependudukan yang dapat diakses masyarakat secara daring.

Namun, meskipun inovasi ini terus mengalami pengembangan, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dan keluhan dari masyarakat. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih belum optimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saffah & Prathama (2019), beberapa permasalahan yang sering ditemui meliputi gangguan pada server serta kurangnya panduan yang jelas bagi pengguna. Kendala tersebut berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013.

Permasalahan lainnya dapat terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Vitri dan Megawati (2022), yang menyatakan bahwa pelaksanaan Klampid telah berjalan dengan baik. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu

diperbaiki.. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa jam operasional *website* belum optimal, dan sistem Klampid masih sering mengalami kendala teknis atau *error*. Oleh karena itu, disarankan untuk mengoptimalkan jam operasional *website* serta memperbarui sistem agar lebih responsif dan mampu mengatasi hambatan teknis.

Sebagai upaya peningkatan dan pengembangan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghadirkan inovasi baru berupa aplikasi Klampid *New Generation* (KNG). Aplikasi ini merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya, yaitu E-Klampid, yang awalnya berbasis *website* dan kemudian dikembangkan menjadi aplikasi *mobile*. Kini, KNG dapat diunduh melalui *Play Store* di perangkat HP atau *smartphone*, dengan tambahan fitur serta peningkatan layanan di dalamnya.

Aplikasi Klampid *New Generation* resmi diluncurkan pada 1 Juli 2022 dengan berbagai fitur tambahan yang dikembangkan dari versi sebelumnya. Salah satu fitur unggulannya adalah *chatbot* interaktif yang dilengkapi dengan tokoh virtual bernama Cak Takon. Fitur ini berfungsi layaknya *WhatsApp*, membantu pengguna dalam proses pengisian berkas serta memberikan panduan ketika mereka memerlukan bantuan. Selain itu, layanan dokumen kependudukan juga semakin terintegrasi dalam satu sistem ini memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut.

Gambar 1. 1 Menu Website Klampid New Generation



Sumber : Kelurahan Ngagel Rejo, 2024

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, ditampilkan berbagai layanan administrasi kependudukan yang dapat diurus dari rumah melalui Klampid New Generation (KNG), sebuah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Inovasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara *online* tanpa perlu datang ke kantor kelurahan atau kecamatan. Layanan ini dapat diakses melalui portal wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app atau dengan memindai QR Code yang tersedia dalam gambar. Dengan adanya Klampid New Generation, pelayanan kependudukan menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan.

Namun, dalam penerapannya, masih ditemukan berbagai kendala yang dialami oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari komentar pengguna yang mengunduh aplikasi Klampid New Generation melalui *Play Store*. Pada Juni 2023, aplikasi ini mendapatkan *rating* rendah, yaitu 2,0 dengan 354 ulasan.

Penilaian tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini merupakan penyempurnaan dari versi *website* E-Klampid, bukan berarti seluruh permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat teratasi sepenuhnya. Setiap inovasi, baik dalam bentuk aplikasi, *website*, maupun layanan publik lainnya, tentu memerlukan waktu untuk beradaptasi, baik bagi penyelenggara layanan maupun masyarakat.

Berdasarkan keluhan dari pihak kelurahan, kecamatan, serta masyarakat, penerapan aplikasi Klampid *New Generation* masih dinilai belum sepenuhnya memenuhi prinsip efektivitas, responsivitas, dan efisiensi. Penerapan aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya masih menghadapi berbagai tantangan dalam aspek efektivitas, responsivitas, dan efisiensi layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Azzahra dan Gamaputra (2023) menunjukkan bahwa meskipun KNG telah membantu mempermudah pelayanan kependudukan, keterbatasan fasilitas pendukung seperti komputer, printer, dan scanner masih menjadi kendala utama di beberapa kelurahan. Selain itu, menurut penelitian Arif dan Afrita (2023), gangguan teknis seperti server yang sering mengalami error serta jaringan internet yang tidak stabil turut memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi berbasis digital. Kendala lainnya yang ditemukan oleh Putri dan Basyar (2023) adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan KNG, terutama dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), yang menyebabkan pemanfaatan aplikasi ini belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi serta

peningkatan infrastruktur dan edukasi kepada masyarakat agar implementasi KNG dapat berjalan lebih optimal dan memberikan dampak signifikan dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Kelurahan Ngagel Rejo adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Ngagel Rejo yang mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan administrasi, terutama di bidang kependudukan. Dari berbagai aplikasi inovatif yang telah diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Surabaya, Kelurahan Ngagel Rejo memanfaatkan aplikasi *Klampid New Generation* hadir sebagai solusi untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Meskipun aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dikembangkan untuk memperbaiki dan mempercepat layanan administrasi kependudukan secara digital, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi ini masih menghadapi berbagai kendala teknis dan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Berdasarkan teori difusi inovasi dari Rogers, salah satu faktor penting yang memengaruhi adopsi inovasi adalah keuntungan relative (*relative advantage*), yaitu sejauh mana inovasi memberikan manfaat lebih dibandingkan solusi sebelumnya.

Dalam konteks KNG, keunggulan relatif seharusnya terlihat melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan dibandingkan sistem E-Klampid berbasis *web*. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi kesulitan akibat error sistem, keterbatasan jam operasional, serta fitur yang belum optimal, seperti chatbot Cak Takon yang kurang responsif. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Azzahra dan

Gamaputra (2023), sebanyak 63% pengguna mengalami kendala dalam mengakses layanan KNG, terutama saat melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara online. Selain itu, penelitian Arif dan Afrita (2023) juga mengungkapkan bahwa 57% responden merasa layanan KNG belum lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Rendahnya rating aplikasi di Play Store, yakni 2,0 dengan 354 ulasan per Juni 2023, semakin mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap manfaat yang ditawarkan aplikasi ini dibandingkan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam aspek teknis dan peningkatan fitur untuk memastikan KNG dapat memberikan layanan yang lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah aplikasi Klampid *New Generation* benar-benar memberikan keuntungan relatif yang signifikan dibandingkan sistem sebelumnya, serta mengevaluasi hambatan yang menghalangi masyarakat dalam merasakan manfaat dari inovasi ini. Dengan begitu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang konkret guna meningkatkan efektivitas implementasi KNG dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya.

Berdasarkan observasi awal di Kelurahan Ngagel Rejo, beberapa kendala dalam penerapan Klampid *New Generation* masih ditemukan. Data dari laporan internal kelurahan menunjukkan bahwa sekitar 40% pengajuan dokumen kependudukan melalui KNG mengalami kendala teknis, seperti verifikasi yang tertunda atau sistem yang error (Kelurahan Ngagel Rejo, 2024). Selain itu, wawancara awal dengan staf kelurahan mengungkapkan bahwa lebih

dari 50% masyarakat masih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan, meskipun layanan digital telah tersedia (Wawancara dengan Staf Kelurahan, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi dan efektivitas KNG di Kelurahan Ngagel Rejo masih perlu diteliti lebih lanjut guna memahami sejauh mana inovasi ini memberikan dampak terhadap pelayanan kependudukan.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Karakteristik Inovasi Klampid *New Generation* Dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan Di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya” untuk memahami bagaimana inovasi pelayanan publik ini diimplementasikan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang, berikut adalah tiga masalah utama yang terkait dengan karakteristik inovasi Aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya:

1. Efektivitas Inovasi dalam Meningkatkan Pelayanan

Meskipun Klampid *New Generation* dihadirkan sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, aplikasi ini masih menghadapi kendala teknis yang berdampak pada efektivitas layanan. Berdasarkan penelitian Azzahra dan Gamaputra (2023), 63% pengguna mengalami kendala dalam mengakses layanan KNG, terutama saat melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara online. Selain itu,

penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Afrita (2023) mengungkapkan bahwa 57% responden merasa layanan KNG belum lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Kendala utama yang sering terjadi adalah *error* sistem dan keterbatasan jam operasional, yang menghambat kelancaran pelayanan bagi masyarakat dan mengurangi efektivitas aplikasi sebagai solusi digital.

2. Responsivitas dan Kesesuaian Fitur Inovasi dengan Kebutuhan Pengguna

Salah satu fitur inovatif dalam KNG adalah *chatbot* Cak Takon, yang dirancang untuk membantu masyarakat dalam proses pengisian berkas. Namun, berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*, aplikasi ini hanya mendapat rating 2,0 dengan 354 ulasan per Juni 2023, yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap fungsionalitas aplikasi, termasuk *chatbot* yang kurang responsif (Azzahra & Gamaputra, 2023). Selain itu, wawancara awal dengan staf kelurahan di Ngagel Rejo menunjukkan bahwa lebih dari 50% masyarakat masih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan, meskipun layanan digital telah tersedia (Wawancara dengan Staf Kelurahan, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa fitur yang ada belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga menyebabkan masyarakat lebih memilih metode konvensional dibandingkan memanfaatkan inovasi digital yang ditawarkan.

3. Tantangan dalam Penerimaan Masyarakat terhadap Inovasi Digital

Berdasarkan ulasan pengguna di *Play Store* (*rating* 2,0 dengan 354 ulasan pada Juni 2023), aplikasi ini masih mendapat banyak keluhan dari masyarakat, menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap inovasi yang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan dan efektivitas layanan administrasi kependudukan.

Ketiga masalah ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Klampid *New Generation* memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, ada beberapa aspek yang perlu dievaluasi dan diperbaiki agar inovasi ini dapat lebih efektif dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik inovasi Klampid *New Generation* dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendorong dan penghambat inovasi Klampid *New Generation* dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis karakteristik inovasi Klampid *New Generation* dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya
2. Mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat inovasi dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.

1.5 Manfaat/Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan, khususnya mengenai teori manajemen publik terkait inovasi Klampid *New Generation* dalam meningkatkan pelayanan kependudukan. Penelitian ini juga mengkaji sejauh mana inovasi Klampid *New Generation* mampu meningkatkan pelayanan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya, serta dapat menjadi referensi dalam bidang administrasi publik untuk penelitian lanjutan terkait inovasi pelayanan kependudukan.

2. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi di perguruan tinggi.

2) Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau saran., saran, atau solusi bagi pemerintah Kota Surabaya, khususnya bagi aparaturnya Kelurahan Ngagel Rejo, dalam mengimplementasikan inovasi *Klampid New Generation* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan.

3) Bagi Pembaca

Penelitian ini memungkinkan pembaca untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi *Klampid New Generation* dalam pelayanan kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya.

1.6 Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul/Jurnal	Metodologi	Teori	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Ari Biyantino Pratama, Ivana, Treacy Austin. (2022). Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. Jurnal Dinamika Volume 2	Kualitatif	Teori Rogers : <i>relative advantage, compatibility, complexity, variability, dan observability</i>	Penelitian menunjukkan bahwa inovasi E-Kartu Nikah telah berhasil menggantikan layanan manual berdasarkan indikator inovasi, tetapi masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan masalah jaringan..	Perbedaan penelitian terletak pada lokasi dan fokusnya. Penelitian saya dilakukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya dan berfokus pada program administrasi kependudukan.	Persamaannya, yaitu terletak pada penggunaan teori yang meliputi <i>relative advantage, compatibility, complexity, variability, dan observability</i> .

	Nomor 1, 2022, 32 -39					
2	Dewi Citra Larasati. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 9 Nomor 1, 2020, 9-15	Kualitatif	Teori Ancok dalam Mulyadi (2018: 80) : Inovasi proses, Inovasi metode, Inovasi dalam hubungan, Inovasi produk	Penelitian mengidentifikasi lima indikator inovasi yang didukung sarana, prasarana, dan pihak eksternal. Namun, hambatan seperti kesalahan server, kerumitan, dan minimnya pemahaman masyarakat membuat pelayanan masih sering manual.	Perbedaan dalam penelitian saya terletak pada teori yang diterapkan.. Penelitian saya menggunakan teori Rogers yang mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif.
3	Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja Volume 11 Nomor 2, 2021, 163-174	Kualitatif	Teori difusi inovasi Menurut Rogers	Inovasi pelayanan pajak kendaraan di Samsat berjalan baik, tetapi perlu peningkatan pada kesesuaian dan kompleksitas.	Perbedaan penelitian saya terletak pada lokus dan fokusnya. Penelitian saya dilakukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya dan berfokus pada aplikasi Klampid New Generation untuk meningkatkan pelayanan kependudukan.	Persamaannya yaitu teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.
4	Fresly J. Manangkoda, Michael	Kualitatif	Teori Rosenfeld dalam	Respon masyarakat terhadap	Perbedaan penelitian saya terletak pada	Persamaan dengan penelitian saya

	Mantiri, Neni Kumayas. (2020). Inovasi Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Sistem Kependudukan . Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 Nomor 5, 2020, 1-11		Sutarno (2012:132), inovasi mencakup program, proses pelaksanaan , dan respon masyarakat, yang menentukan perencanaan , implementasi, dan penerimaannya.	pelaksanaan kegiatan. Pelaksanaan inovasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik.	teori yang digunakan. Penelitian saya menggunakan teori Rogers yang mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif serta membahas tentang administrasi kependudukan.
5	Lisa Ardelia dan Galih Wahyu Pradana. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Publika Volume 9 Nomor 5, 2022, 309-322	Kualitatif	Identifikasi oleh Putri et al. (2020): yaitu factor manajerial, faktor teknologi, dan faktor lingkungan.	Pelaksanaan inovasi E-SIAP telah berjalan cukup baik, namun masih ada beberapa masyarakat yang menggunakan pelayanan manual dan belum melek teknologi.	Perbedaan penelitian saya terletak pada teori yang digunakan. Penelitian saya menggunakan teori Rogers yang mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif serta bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6	Kholilah Danarratoe Kharima dan Eva Hany Fanida. (2021).	Kualitatif	Menurut Kozak terdapat enam indikator	Secara keseluruhan, pelaksanaan inovasi sudah berjalan dengan	Perbedaan penelitian saya terletak pada teori yang digunakan.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan

	Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Publika Volume 9 Nomor 1, 2021, 199-214		inovasi: kemudahan penggunaan , konten dan tampilan informasi, keandalan, dukungan warga, kepercayaan /keamanan, serta dukungan dalam pelaksanaan inovasi	baik, namun masih ada hambatan seperti kurangnya kapasitas server dan minimnya dukungan dari masyarakat.	Penelitian saya menggunakan teori Rogers yang mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif.
7	Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida. (2020). Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan. Publika Volume 8 Nomor 4, 2020, 1-11	Kualitatif	Menurut Nylen dan Holmstrom, terdapat tiga : produk, lingkungan, dan organisasi.	Hasil inovasi pelayanan publik melalui e-SIKLA dinyatakan baik, dengan pelayanan publik yang menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien.	Perbedaan penelitian saya terletak pada teori yang digunakan. Penelitian saya mengadopsi teori Rogers yang mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif dalam penelitian.
8	Rio Valentino, et al. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat	Kualitatif	Teori Kozak yang mencakup kemudahan penggunaan , isi dan tampilan informasi, keandalan,	Hasil penelitian, inovasi Lapsit aduan memungkinkan pengaduan masuk secara satu arah, dengan alur tindak lanjut	Perbedaan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan. Penelitian saya menggunakan teori Rogers yang	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan

	Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 4 Nomor 4, 2022.		dukungan masyarakat, kepercayaan, dan dukungan dalam pengisian publik.	yang dapat diperiksa secara berkala oleh masyarakat, sehingga mempermudah proses pengaduan. Penelitian ini dianalisis menggunakan	mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	metode kualitatif, serta tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik.
9	Chen Tao, Ran Longya, dan Gao Xian. (2019). AI innovation for advancing public service: The case of China's first Administrative Approval Bureau. <i>Conference Proceedings, 18 June 2019, Dubai, Uni Emirat Arab</i> ISBN 978-1-4503-7204- /19/06	Kualitatif	Terdapat empat tahap dalam pengembangan inovasi: namely, relieve, assist, enhance, dan transform.	Hasil penelitian, Penerapan inovasi ini menyederhanakan proses pelayanan melalui public AI, membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaannya, seperti minimnya sumber daya manusia, keamanan data, serta masalah hukum dan etika.	Perbedaan penelitian saya terletak pada teori yang digunakan. Penelitian saya mengacu pada teori Rogers yang mencakup keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif, serta bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
10	Dian Nur Islamiyati, dkk (2021). Analisis Inovasi Aji	Kualitatif	Teori Rogers yang meliputi <i>relative advantage</i> ,	Hasil penelitian berdasarkan teori Rogers menunjukkan bahwa inovasi	Perbedaan penelitian terletak pada lokasi dan fokusnya.	Persamaan dari penelitian saya terletak pada penggunaan teori yang

Welas (Akta Jadi Jika Pemohon Masuk Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Journal Of Public Policy And Management Review Volume 10 Nomor 3, 2021		<i>compatibility, complexity, variability, dan observability</i>	Aji Welas memiliki keunggulan relatif, kesesuaian, kemungkinan untuk diuji coba, kemudahan pengamatan, dan kompleksitas. Faktor pendukungnya meliputi SDM dan sarana prasarana yang memadai. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti tidak adanya anggaran untuk sosialisasi, masalah jaringan, banyaknya orang yang tidak melengkapi persyaratan, dan beberapa petugas yang menjalankan tugas secara bersamaan.	Penelitian saya dilakukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya dan berfokus pada program administrasi kependudukan.	meliputi <i>relative advantage, compatibility, complexity, variability, dan observability</i> . Adanya teori faktor pendukung dan penghambat menurut Harrington Emerson yaitu Man, Money, Materials, Machine, dan Methods.
---	--	--	--	---	--

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Berdasarkan uraian di atas, penelitian terdahulu memberikan manfaat dalam memahami pelaksanaan inovasi di berbagai daerah, yang dapat dijadikan referensi oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Selain itu, penelitian tersebut membantu peneliti memahami sejauh mana layanan berbasis daring dapat diterima masyarakat dan tingkat kepuasan yang dihasilkan. Penelitian

terdahulu juga memberikan kontribusi terhadap penelitian ini, sebagaimana dijelaskan berikut:

1. Bagian Metode Kualitatif

Penelitian sebelumnya yang relevan meliputi karya Diki Defrian, Ahmad Sururi, dan Budi Hasanah (2021); Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida (2020); Rio Valentino et al. (2022); serta Chen Tao, Ran Longya, dan Gao Xian (2019).

2. Bagian Teori Menurut Rogers

Penelitian yang menggunakan teori Rogers meliputi karya Ari Biyantino Pratama, Ivana, Treacy Austin (2022); serta Diki Defrian, Ahmad Sururi, dan Budi Hasanah (2021).

3. Topik Inovasi

Penelitian terkait inovasi yang menjadi rujukan meliputi karya Dewi Citra Larasati (2020); Fresly J. Manangkoda, Michael Mantiri, dan Neni Kumayas (2020); Lisa Ardelia dan Galih Wahyu Pradana (2022); serta Kholilah Danarratoe Kharima dan Eva Hany Fanida (2021).

Meskipun penelitian terdahulu memiliki kontribusi dalam membahas inovasi pelayanan publik, terdapat perbedaan fokus dan objek penelitian yang menjadi dasar pemilihan teori dalam penelitian ini. Penelitian ini secara khusus berfokus pada penerapan *Klampid New Generation* (KNG) di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya, dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, sementara penelitian sebelumnya cenderung mengkaji inovasi pelayanan publik secara lebih luas

tanpa menggali secara mendalam karakteristik implementasi inovasi di tingkat kelurahan. Untuk menganalisis penerapan inovasi ini, penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers, yang menekankan bagaimana sebuah inovasi diperkenalkan, diterima, dan diadopsi oleh pengguna. Teori ini sangat relevan karena memungkinkan penelitian untuk memahami sejauh mana *Klampid New Generation* telah diadopsi oleh masyarakat dan aparat kelurahan, hambatan yang dihadapi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Selain itu, teori Rogers menawarkan pendekatan sistematis melalui lima karakteristik inovasi keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dapat diuji coba, dan dapat diamati yang dapat membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi KNG dibandingkan sistem sebelumnya.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menggunakan pendekatan teknis atau administratif dalam mengevaluasi inovasi, penelitian ini mengadopsi teori Rogers untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana inovasi ini diterima oleh masyarakat dan faktor apa saja yang memengaruhi proses adopsinya.

1.6.2 Administrasi Publik

Publik dapat diartikan sebagai masyarakat secara luas atau pihak-pihak yang memenuhi kebutuhan masyarakat, sering kali merujuk pada lembaga pemerintah (Keban, 2014:4). Administrasi publik merupakan konteks di mana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini, diasumsikan bahwa pemerintah sebagai pengelola mampu menyediakan pelayanan publik karena pemerintah memahami kebutuhan masyarakat dan cara memberikan pelayanan yang baik. Meskipun kebutuhan masyarakat menjadi salah satu fokus utama, sering kali pemerintah belum berupaya untuk melakukan pemberdayaan.

Pemerintah lebih cenderung mengadopsi konsep "*empowerment*," yang berarti pemerintah berperan sebagai fasilitator sehingga masyarakat dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, masyarakat tidak sepenuhnya bergantung pada pemerintah, melainkan turut aktif dalam proses tersebut. Administrasi publik dapat dipahami sebagai proses penyusunan dan pelaksanaan kebijakan oleh birokrasi untuk memenuhi kepentingan publik.

Administrasi publik memiliki berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli. Dwight Waldo (1984) menyatakan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia serta sumber daya untuk mencapai tujuan pemerintah, dengan menekankan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan kebijakan publik. Sementara itu, Frederickson (1997) menambahkan bahwa administrasi publik tidak hanya berfokus pada efisiensi administratif, tetapi juga mempertimbangkan keadilan sosial dan keterlibatan masyarakat dalam tata kelola pemerintahan, menurut Woodrow Wilson (1887) yang dikenal sebagai Bapak Administrasi Publik, menegaskan bahwa administrasi publik harus dipisahkan dari politik dan lebih berfokus pada penerapan prinsip-prinsip manajemen untuk

meningkatkan efektivitas pemerintahan. Dengan demikian, administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan, tetapi juga dengan nilai-nilai pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat serta upaya mencapai tata kelola yang lebih baik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma berasal dari kata Yunani "paradigma" yang berarti pola atau contoh. Menurut Kuhn (dalam Keban, 2014), paradigma merujuk pada nilai, prinsip dasar, cara pandang, metode, dan prosedur dalam menyelesaikan masalah yang diterapkan oleh komunitas ilmiah terhadap situasi dan kondisi yang ada. Nicholas Henry, (dalam Keban, 2014), menyatakan bahwa telah terjadi perubahan paradigma dalam administrasi publik. Paradigma yang diajukan Henry dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *The Politics-Administration Dichotomy* (1900–1926)

Paradigma pertama, yang dikenal dengan Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi, berlaku antara tahun 1900 hingga 1962. Paradigma ini melibatkan tokoh-tokoh seperti Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Dalam tulisannya yang berjudul *Politics and Administration* (1900), Goodnow berpendapat bahwa politik harus berfokus pada kebijakan dan keinginan rakyat, sedangkan administrasi berfokus pada implementasi atau pelaksanaan kebijakan tersebut.

2. *The Principles of Administration* (1927–1937)

Paradigma kedua dikenal dengan istilah Paradigma Prinsip-prinsip Administrasi. Tokoh yang terlibat di dalamnya adalah Willoughby,

Gullick & Urwick, yang dipengaruhi oleh tokoh manajemen seperti Fayol dan Taylor. Mereka berpendapat bahwa prinsip-prinsip administrasi publik berfokus pada hal-hal seperti Perencanaan, Pengorganisasian, Pengisian Jabatan, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, dan Penganggaran yang dapat diterapkan di berbagai jenis organisasi.

3. *Public Administration as Political Science* (1950–1970)

Paradigma ketiga menganggap Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik. Morstein-Marx, dalam bukunya *Elements of Public Administration* (1946), mempertanyakan pemisahan antara politik dan administrasi yang dianggap tidak realistis. Herbert Simon juga berpendapat bahwa prinsip-prinsip administrasi tidak konsisten. Sebagai akibatnya, muncul paradigma baru yang melihat administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik, dengan fokus yang masih kabur.

4. *Public Administration as Management* (1956–1970)

Paradigma keempat menekankan administrasi publik sebagai ilmu manajemen. Fokus dari paradigma ini adalah analisis manajemen, organisasi, dan penerapan teknologi modern, seperti riset. Meskipun locus atau fokusnya belum jelas, paradigma ini diterapkan dalam berbagai aspek, baik di organisasi bisnis maupun administrasi publik.

5. *Public Administration as Public Administration* (1970–Sekarang)

Paradigma kelima, yang berlaku sejak 1970 hingga sekarang, dikenal dengan nama Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik.

Paradigma ini memiliki fokus dan locus yang jelas, yakni teori manajemen, kebijakan publik, dan teori organisasi, dengan locus pada kepentingan publik dan masalah yang dihadapi masyarakat.

6. *Governance* (1990–Sekarang)

Paradigma keenam, yang dimulai pada tahun 1990 hingga sekarang, berfokus pada konsep *governance*, yaitu kolaborasi antara negara, sektor bisnis, dan masyarakat dalam menjalankan kepentingan publik. Pergeseran dari *government* ke *governance* ini menekankan keterkaitan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*). Paradigma ini juga mengarah pada pengembangan administrasi publik yang lebih baik, atau *good governance*.

Berdasarkan penjelasan di atas, inovasi dalam pelayanan publik termasuk dalam kategori paradigma keenam, yaitu *governance*. Di era digitalisasi, inovasi program sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan dapat diberikan dengan lebih mudah dan tepat. Pencapaian *good governance* dapat terwujud apabila pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kesejahteraan. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik sangat terkait dengan pemenuhan kepentingan publik. Fokus penelitian ini adalah pada inovasi program pelayanan kependudukan, dengan locus di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.

1.6.4 Manajemen Publik

Menurut George R. Terry (dalam Suprihanto, 2018:2), manajemen merupakan suatu rencana kerja yang dapat dipengaruhi melalui proses pengarahan terhadap kelompok dalam suatu organisasi. Variasi dalam manajemen publik dapat diamati melalui paradigma yang berkembang serta perubahan paradigma yang terjadi.

Menurut Overman, manajemen publik merupakan cabang ilmu yang mencakup aspek umum organisasi, serta menggabungkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, di samping itu, manajemen publik juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sumber daya manusia (SDM), politik, keuangan, informasi, dan sumber daya fisik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan proses perencanaan aktivitas dalam suatu organisasi yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, di mana faktor sumber daya manusia berperan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi publik atau lembaga pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan regulasi

hukum yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Moenir (Kurniawan, 2005:7 (dalam Irawan & Saputro, 2021:61) mengungkapkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, didorong oleh faktor material, dengan menerapkan sistem, prosedur, dan metode guna memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan hak yang mereka miliki.

Terdapat tiga alasan utama yang menjadikan pelayanan publik sebagai aspek strategis dalam memulai pengembangan serta penerapan *good governance* di Indonesia (Engkus et al., 2021:42), yaitu:

- a. Keberhasilan dalam pelayanan publik dapat memperkuat dukungan masyarakat terhadap efektivitas kinerja birokrasi.
- b. Pelayanan publik mencakup berbagai aspek dalam tata kelola pemerintahan yang transparan dan efisien serta mudah dipahami.
- c. Pelayanan publik melibatkan berbagai elemen dalam governance, termasuk pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan fungsi pemerintahan

. Selain itu, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan

masyarakat melalui jasa, barang, atau pelayanan administratif yang sesuai dengan regulasi yang berlaku, secara keseluruhan, birokrasi harus dapat melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

1.6.5 Inovasi

Inovasi adalah suatu hal yang mencakup kebaruan. Inovasi dapat diartikan sebagai proses menciptakan sesuatu yang baru dalam bentuk produk atau layanan, pengenalan metode baru, atau perubahan yang terjadi secara bertahap (Suwarno & Lan, 2008:8 (dalam Melinda et al., 2020:207). Berbagai bentuk perubahan dapat diterapkan sebagai strategi pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Inovasi adalah hasil atau proses pengembangan keterampilan, pengalaman, dan pengetahuan untuk menciptakan atau memperbarui produk, layanan, metode, atau proses yang memiliki nilai signifikan (Tui, et al., 2022:256).

Inovasi merupakan salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks ini, inovasi dianggap sebagai solusi bagi permasalahan pemerintah di era digital. Inovasi tidak selalu berarti sesuatu yang benar-benar baru, tetapi bisa juga berupa pendekatan baru yang kontekstual, tanpa batasan ide dan praktik, dan dapat berupa hasil pengembangan atau perbaikan dari inovasi sebelumnya (Muharam, 2019 (dalam Tui, F. P et al., 2022:257). Inovasi dalam administrasi publik bertujuan untuk menjawab tantangan dalam pemerintahan, baik dalam peran pemerintah maupun dalam kinerja organisasi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik.

Inovasi adalah kreativitas yang mempengaruhi perkembangan pemerintah, dengan upaya untuk menciptakan berbagai metode baru yang akan terus berkembang dalam pelaksanaan organisasi pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik dan memberikan hak kepada masyarakat. Perubahan yang diterapkan dapat berupa berbagai bentuk sebagai strategi pemerintah dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut *Asian Development Bank*, inovasi merupakan hal baru yang dapat diterapkan serta menghasilkan manfaat yang positif. Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai perubahan aktivitas yang terdiri dari proses, konsep, penerapan, dan kapabilitas yang dapat menentukan keberhasilan dalam sektor publik. Keberhasilan inovasi menjadi indikator bahwa ide atau gagasan tersebut solutif. Perkembangan inovasi di era digital dipengaruhi oleh teknologi, yang mengharuskan informasi dikelola dengan baik. Inovasi tidak muncul begitu saja, melainkan melalui proses pemikiran dari sumber daya manusia, yang menjadi kunci terwujudnya inovasi sesuai dengan masalah yang ada.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu hal baru yang dihasilkan oleh sumber daya manusia dalam berbagai bentuk, baik berupa jasa maupun barang, dengan tujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan birokrasi dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di era digitalisasi, inovasi program dibutuhkan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Penerapan inovasi dapat

menjadikan pelayanan publik lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien. Inovasi, sebagai perubahan yang direncanakan, berfungsi untuk memperbaiki berbagai persoalan, dan menjadi faktor utama dalam perubahan. Dalam hal ini, perubahan dapat diterapkan pada berbagai bidang yang terkait, seperti organisasi publik. Solusi untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik adalah dengan inovasi.

1.6.6 Inovasi Pelayanan Publik

PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengenai Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN menyatakan bahwa inovasi adalah proses kreatif dalam menciptakan pengetahuan yang menghasilkan temuan baru atau modifikasi dari sesuatu yang sudah ada. Menurut Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Latifah et al., 2023:173), keberhasilan inovasi bergantung pada beberapa faktor yang perlu diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

a. Kepemimpinan (*Leadership*)

Pemimpin berperan sebagai penggerak utama dalam organisasi, yang memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk mendukung perkembangan ide inovatif dalam organisasi.

b. Manajemen (*Management*)

Manajemen berfokus pada penetapan visi, tujuan, identitas, budaya organisasi, serta strategi dan prinsip yang mempengaruhi organisasi.

c. Manajemen Risiko (*Risk Management*)

Manajemen risiko adalah aspek penting dalam proses inovasi. Diperlukan keahlian dari sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk bersaing di pasar.

d. Teknologi (*Technology*)

Teknologi dimaksudkan sebagai pemanfaatan kemajuan teknis untuk mempermudah proses mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Rogers (1983:211-233) ada lima karakteristik penting yang harus dimiliki suatu inovasi agar dapat diterima dengan baik dan mendapatkan respons positif dari masyarakat sekitarnya, yaitu:

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Mengukur sejauh mana inovasi memberikan keuntungan bagi penggunanya. Inovasi harus menawarkan kelebihan dibandingkan inovasi sebelumnya dan menjadi ciri khas yang membedakannya.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian mengacu pada seberapa jauh inovasi konsisten dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna. Inovasi baru harus dapat menggantikan inovasi lama, namun tidak menghilangkan relevansi inovasi sebelumnya.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan mengacu pada tingkat kesulitan yang terkait dengan inovasi baru dibandingkan dengan yang lama. Meskipun inovasi

membawa hal baru, harus ada peningkatan yang jelas dalam kualitas dan manfaat.

d. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Kemungkinan dicoba berarti inovasi dapat diuji coba oleh pengguna sebelum diimplementasikan secara luas. Pengguna harus dapat merasakan manfaatnya untuk memastikan keberhasilannya.

e. Pengamatan (*Observability*)

Pengamatan berkaitan dengan kemudahan dalam mengamati bagaimana inovasi berfungsi dan menghasilkan pencapaian yang lebih optimal. Semakin mudah diamati, semakin besar kemungkinan masyarakat akan menggunakannya.

Berdasarkan teori *Measuring the Quality of the E-Government from the User Perspective* (Kozak, 2018 (dalam Valentino et al., 2022:598-599)), terdapat beberapa indikator inovasi yang dapat diidentifikasi sebagai berikut.:

a. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Situs aplikasi harus mudah diakses dan dioperasikan, dengan desain yang jelas dan mudah dimengerti, termasuk komposisi menu dan tombol yang sesuai serta penggunaan bahasa yang sederhana.

b. Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of the Information*)

Informasi yang ada harus akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, dengan tampilan yang menarik dan mudah dipahami untuk meningkatkan pengguna.

c. Keandalan (*Reliability*)

Akses layanan harus mudah, cepat, dan tanpa masalah, dengan memastikan kinerja sistem yang baik dan tanpa gangguan.

d. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Layanan elektronik harus menyediakan alat bantu untuk masyarakat jika ada masalah, seperti halaman bantuan atau informasi kontak.

e. Kepercayaan atau Keamanan (*Trust/Security*)

Masyarakat perlu merasa yakin bahwa data pribadi mereka terjaga dengan baik dari ancaman penipuan dan kejahatan siber. Keamanan data yang kuat menjadi faktor krusial dalam mempertahankan kepercayaan.

f. Dukungan dalam Mengisi Formulir (*Support in Completing Forms*)

Formulir yang dapat diisi secara otomatis mempermudah penghematan waktu, dengan menggunakan informasi yang sudah ada dan telah disediakan oleh pengguna sebelumnya.

Untuk menganalisis sebuah inovasi, dapat menggunakan teori faktor keberhasilan e-government menurut (Putri et al., 2020 (dalam Ardelia, L. & Pradana, G. W., 2020:312-313) yang terdiri dari beberapa faktor berikut:

a. Faktor Manajerial atau Organisasional (*Managerial or Organizational Factors*)

Faktor ini berkaitan dengan cara merespons tuntutan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik. Peran pemerintah adalah

menciptakan inovasi yang mencakup layanan, tujuan, konsep baru, dan kebijakan.

b. Faktor Teknologi (*Technology Factors*)

Teknologi memegang peran penting dalam inovasi karena teknologi diperlukan untuk mengoperasikannya. Inovasi dapat berupa pengumpulan data dari berbagai sumber yang digunakan sebagai referensi untuk ide-ide inovatif.

c. Faktor Lingkungan (*Environmental Factors*)

Lingkungan, baik internal maupun eksternal, mempengaruhi inovasi. Faktor internal meliputi budaya organisasi, kepemimpinan, dan lainnya. Faktor eksternal meliputi dukungan dan ide dari masyarakat.

Menurut Rosenfeld (dalam Managkoda et al., 2020:6), terdapat beberapa indikator untuk mengukur keberhasilan inovasi, yaitu:

a. Program

Program inovasi yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Melalui program ini, pelayanan dapat disederhanakan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Proses Pelaksanaan

Proses pelaksanaan mencakup serangkaian kegiatan untuk memenuhi hak dasar masyarakat.

c. Respon Masyarakat dalam Pelaksanaan Kegiatan

Respon masyarakat merujuk pada reaksi berupa pemikiran, perilaku, dan sikap terhadap pelaksanaan inovasi, yang mencerminkan kesan masyarakat terhadap inovasi tersebut.

Menurut Nylen & Holmstrom (2015) dalam (Sodani, M. P. & Fanida, E. H., 2020:4), ada tiga dimensi inovasi, yaitu:

a. Dimensi Produk

Dimensi ini berfokus pada penciptaan layanan atau produk. Dimensi produk memiliki dua aspek, yaitu pengalaman pengguna dan proposisi nilai.

b. Dimensi Lingkungan

Dimensi ini berasal dari luar namun mempengaruhi jalannya inovasi, seperti pemindaian evolusi digital.

c. Dimensi Organisasi

Dimensi ini mengacu pada struktur yang menjadi tempat pengelolaan produk atau layanan digital, mencakup aspek keterampilan dan improvisasi.

Menurut Muluk (dalam Gati, R. A., 2022:39) mengidentifikasi beberapa tipologi inovasi, yaitu:

a. Inovasi Produk

Inovasi produk melibatkan perubahan desain atau produk pelayanan yang berbeda dari yang sebelumnya.

b. Inovasi Proses

Inovasi proses mencakup perbaikan kualitas yang berkelanjutan, serta kolaborasi antara perubahan kebijakan, prosedur, dan pengorganisasian dalam pelaksanaan inovasi.

c. Inovasi Metode

Inovasi metode merujuk pada perubahan dalam cara konsumen berinteraksi atau metode baru dalam memberikan pelayanan kepada publik.

d. Inovasi Strategi atau Kebijakan

Inovasi ini berkaitan dengan visi, misi, tujuan, dan strategi baru yang harus disesuaikan dengan realitas yang ada, guna memastikan strategi dan kebijakan yang lebih baik.

e. Inovasi Sistem

Inovasi sistem mencakup kebaruan dalam interaksi antara pihak sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengubah pengelolaan organisasi.

Menurut Rogers (dalam dengila & Frinaldi, A., 2020:244), terdapat beberapa kriteria untuk keberhasilan inovasi, yaitu:

a. Karakteristik Inovasi

Inovasi akan diterima dengan lebih mudah oleh masyarakat jika memiliki keunggulan yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

b. Saluran Komunikasi

Karakteristik ini berkaitan dengan media yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.

c. Upaya Perubahan dari Agen

Inovasi membutuhkan keterlibatan agen yang kompeten yang dapat membawa dan mempengaruhi masyarakat dalam menerima serta memanfaatkan inovasi tersebut.

d. Sistem Sosial

Masyarakat cenderung menerima inovasi yang dianggap memiliki nilai positif.

Berdasarkan beberapa indikator di atas, keberhasilan suatu inovasi dapat dilihat dengan membandingkan manfaat atau keuntungan yang diperoleh dari program sebelumnya dengan program baru. Pencapaian tujuan dari Klampid *New Generation* (KNG) sebagai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan memerlukan evaluasi terhadap keberhasilannya. Oleh karena itu, untuk menilai sejauh mana inovasi KNG di Kelurahan Ngagel Rejo berjalan, peneliti menggunakan teori inovasi menurut Rogers (Suwarno, 2008 (dalam Pratama et al., 2022:34-35)). Peneliti menganggap teori ini relevan untuk menangani masalah rendahnya penggunaan layanan berbasis online tersebut dengan indikator-indikator seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Menurut Rogers (1983) terdapat lima karakteristik Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yang dapat digunakan untuk menilai inovasi dalam suatu instansi adalah sebagai berikut: Penelitian ini akan mengkaji keuntungan relatif dari KNG di Kelurahan Ngagel Rejo untuk menilai sejauh

mana manfaat yang didapatkan oleh masyarakat dan pihak Kelurahan dalam menggunakan aplikasi ini.

a. Kesesuaian (*Compatibility*)

Penelitian ini juga akan menilai kesesuaian KNG di Kelurahan Ngagel Rejo untuk melihat sejauh mana inovasi ini konsisten dengan nilai dan kebutuhan pengguna.

b. Kerumitan (*Complexity*)

Penelitian ini akan mengkaji kerumitan dalam penggunaan KNG di Kelurahan Ngagel Rejo, untuk mengetahui tingkat kesulitan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi.

c. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Penelitian ini akan meneliti indikator kemungkinan dicoba dari KNG di Kelurahan Ngagel Rejo, untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini dapat diuji coba langsung oleh pengguna sebelum diterapkan secara penuh.

d. Pengamatan (*Observability*)

Penelitian ini akan menilai indikator pengamatan dari KNG di Kelurahan Ngagel Rejo untuk melihat sejauh mana aplikasi ini mudah diamati dan memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya.

Menurut (Pradana et al., 2022 (dalam Barsei, A. N., 2022:45), terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi sektor publik, sebagai berikut:

a. Politik

Politik berkaitan dengan keterlibatan aparat atau aktivitas politik dalam inovasi.

b. Manajemen Publik

Manajemen publik mencakup peran organisasi sektor publik seperti sumber daya manusia, pimpinan, dan tata kelola.

c. Karakteristik Inovasi

Karakteristik inovasi meliputi manfaat, signifikansi, dan hubungan inovasi dengan pembangunan.

d. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal mencakup pengaruh dari pihak luar atau kebijakan/program di luar organisasi.

Berdasarkan Harrington Emerson (dalam Islamiyati et al., 2021), terdapat lima aspek utama. yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi, yaitu:

a. *Man*

Manusia merupakan elemen penting dalam manajemen dan memiliki peran kunci dalam pelaksanaan inovasi.

b. *Money*

Uang adalah faktor utama setelah manusia, karena setiap kegiatan membutuhkan anggaran agar pelaksanaannya berjalan lancar.

c. Materials

Unsur ini mengacu pada sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendorong pelayanan publik.

d. Machine

Peran mesin semakin penting seiring perkembangan teknologi, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja.

e. Methods

Metode adalah cara dalam melaksanakan pekerjaan, dan metode yang baik harus cepat, mudah, dan sederhana.

Berdasarkan berbagai teori tentang faktor pendukung dan penghambat inovasi, penulis memilih indikator-indikator menurut Harrington Emerson (dalam Islamiyati et al., 2021) untuk menganalisis faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi, karena indikator tersebut relevan dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan.

Menurut Fontana (2011) dalam (Khoirunnisa et al., n.d.), terdapat sejumlah faktor yang mampu menstimulus sampai akhirnya menghadirkan suatu inovasi dalam organisasi, yaitu:

- 1) Faktor organisasi, membutuhkan individu dan kelompok yang berusaha berpikir untuk melahirkan perencanaan yang inovatif. Sehingga dapat menuai sebuah prosedur melalui aktivitas pencarian ide atau gagasan baru yang kemudian dapat

diaplikasikan dan memiliki nilai yang secara unggul ke dalam bentuk produk baru, proses baru, dan sistem administrasi baru.

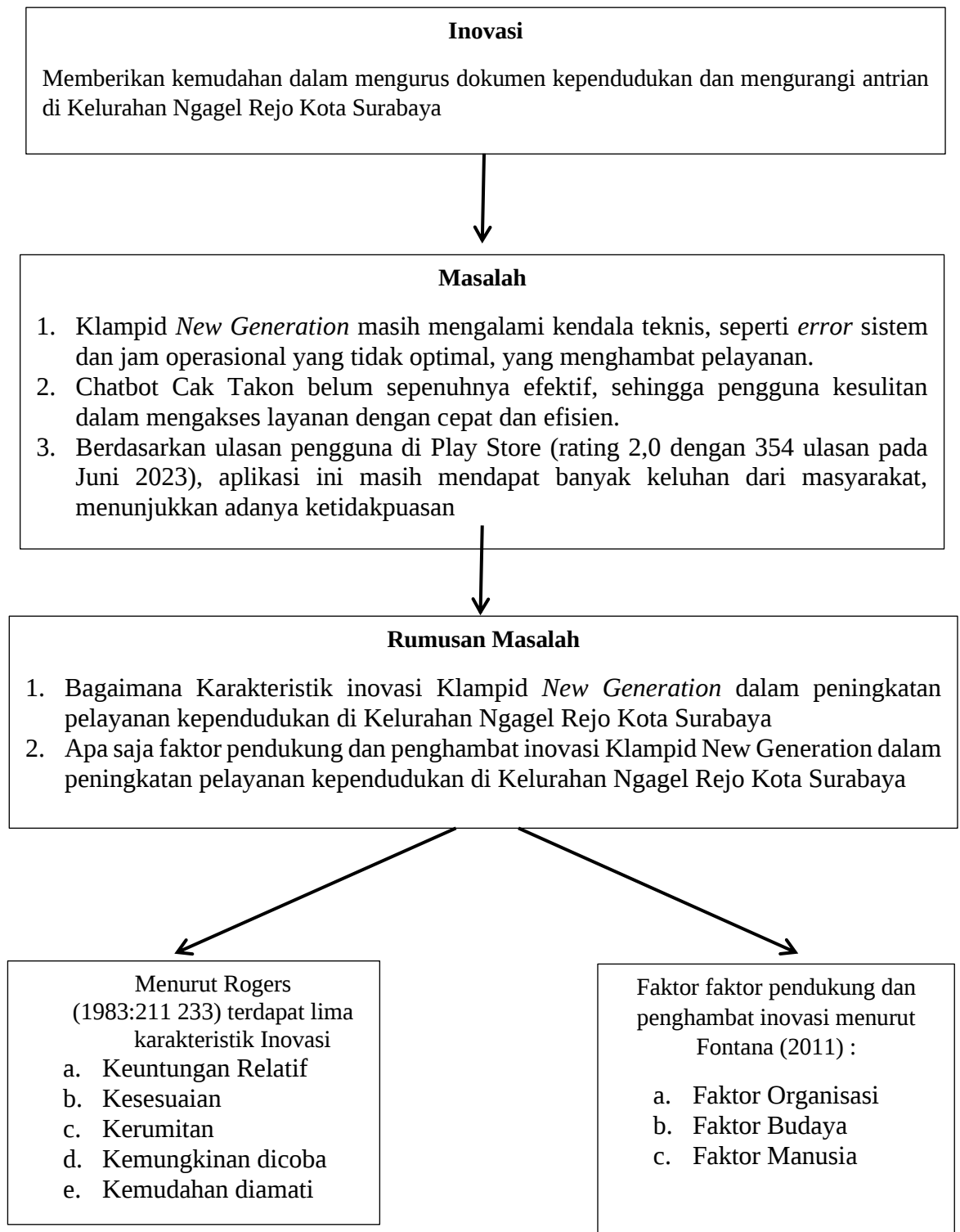
- 2) Faktor budaya, budaya organisasi yang bisa menciptakan iklim kondusif, mendorong lingkungan yang menjadikan inovasi sebagai prioritas utama dan pegawai merasa dihargai. Hal tersebut berpengaruh besar dalam mendukung dan signifikan dalam mendorong dan menjaga keberlanjutan inovasi.
- 3) Faktor manusia, memiliki peranan dalam rangka menyelaraskan penggunaan teknologi pada sistematisasi organisasi dengan memeriksa kembali bahwa petugas publik dibekali dengan kompetensi yang dibutuhkan dan mempergunakannya secara optimal.

1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Tabel 1. 2 Kerangka Berfikir Teoritis

Karakteristik Inovasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan

Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya



1.8 Operasional Konsep

1.8.1 Karakteristik Inovasi Klampid *New Generation* dalam Peningkatan

Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Klampid *New Generation* yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang selaras dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Klampid *New Generation* adalah program nyata sebagai hasil inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Mengacu pada teori Rogers, penelitian ini menggunakan lima kriteria keberhasilan inovasi, yakni Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Pengamatan (*Observability*), yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif menunjukkan manfaat yang diterima oleh publik dan kelurahan dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya. Indikator untuk menilai nilai baru dari Klampid *New Generation* meliputi:

- 1.) Kenyamanan pengguna selama memakai Klampid *New Generation*
- 2.) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi Klampid *New Generation*
- 3.) Prestise yang diberikan oleh inovasi Klampid *New Generation*

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian dalam penelitian ini merujuk pada bagaimana Klampid *New Generation* selaras dengan sistem inovasi sebelumnya serta sejauh mana inovasi ini diterima oleh masyarakat dan aparat kelurahan. Meskipun Klampid *New Generation* menawarkan berbagai keuntungan, penerimaan dan adaptasi terhadap inovasi ini bergantung pada keterpaduannya dengan kebiasaan, kebutuhan, serta ekspektasi pengguna. Analisis kesesuaian dilakukan dengan menggali perspektif informan melalui wawancara mendalam dan observasi, guna memahami apakah inovasi ini telah memenuhi harapan serta memudahkan proses administrasi kependudukan dibandingkan sistem sebelumnya.:

- 1) Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat
- 2) Kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya
- 3) Kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan menggambarkan sejauh mana masyarakat memahami inovasi Klampid *New Generation*. Meskipun inovasi ini menawarkan hal baru, kerumitan dalam penggunaannya dapat bervariasi. Untuk mengukur kerumitan, indikatornya adalah:

- 1) Kemudahan memahami Klampid *New Generation*
- 2) Kesulitan yang dihadapi dalam penggunaan Klampid *New Generation*
- 3) Penyesuaian yang diperlukan terhadap lingkungan

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Kemungkinan dicoba mencakup uji coba terhadap inovasi sebelum diterapkan untuk mengukur kualitasnya. Indikator yang digunakan untuk mengukur aspek ini adalah:

- 1) Kemampuan untuk melakukan uji coba
- 2) Kemudahan memperoleh informasi terkait Klampid *New Generation*
- 3) Proses pengenalan Klampid *New Generation* kepada masyarakat

5. Pengamatan (*Observability*)

Pengamatan merujuk pada kemudahan bagi masyarakat untuk mengamati manfaat dari penggunaan inovasi. Pengamatan terhadap Klampid *New Generation* dapat diukur melalui:

- 1) Manfaat yang diterima oleh masyarakat
- 2) Kemudahan yang diberikan oleh inovasi kepada masyarakat

1.8.2 Faktor pendorong dan penghambat yang berperan dalam Inovasi Klampid *New Generation* dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya

Faktor penghambat dan pendorong dalam implementasi suatu inovasi dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama, yaitu faktor organisasi, faktor budaya, dan faktor manusia. Dari sisi faktor organisasi, kejelasan arah organisasi menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran inovasi, didukung oleh pengetahuan pegawai yang piawai dalam mengoperasikan aplikasi Klampid *New*

Generation. Selain itu, kemampuan pimpinan dalam mendelegasikan wewenang serta pemahaman mengenai mekanisme koordinasi kerja, baik secara internal maupun dengan organisasi perangkat daerah, turut berperan dalam efektivitas pelaksanaan inovasi.

Selanjutnya, faktor budaya juga memiliki peran signifikan, di mana kepala dinas memegang peran utama dalam pengembangan tim kerja dan kemitraan yang solid. Selain itu, menjaga kualitas dan kuantitas pegawai menjadi prioritas, seiring dengan penerapan prosedur layanan yang jelas dan intensitas layanan yang optimal.

Terakhir, faktor manusia menjadi aspek yang tidak kalah penting, di mana pemahaman terhadap kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sangat diperlukan. Mengetahui faktor-faktor yang menunjang kinerja pegawai dalam pelaksanaan inovasi, serta memberikan ruang eksploratif bagi mereka, menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas kerja dan mendorong keberlanjutan inovasi.

1.9 Argumen Penelitian

Dalam era digitalisasi, inovasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu aspek krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan berbagai inovasi, salah satunya adalah aplikasi *Klampid New Generation* (KNG), yang berfungsi sebagai platform pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Aplikasi ini hadir sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan klasik dalam administrasi

kependudukan, seperti antrian panjang, birokrasi yang kompleks, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Kelurahan Ngagel Rejo, sebagai salah satu wilayah di Kota Surabaya, telah menerapkan inovasi ini dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Namun, efektivitas implementasi KNG masih perlu ditinjau lebih lanjut, terutama dalam aspek karakteristik inovasi yang meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, ketercobaan, dan dapat diamati. Karakteristik inovasi ini akan menentukan sejauh mana KNG mampu meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan serta diterima oleh masyarakat sebagai pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana karakteristik inovasi *Klampid New Generation* dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo. Melalui pendekatan ini, penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi KNG, serta sejauh mana masyarakat dapat merasakan manfaat dari inovasi ini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi terhadap kajian akademik terkait inovasi dalam pelayanan publik, tetapi juga memberikan rekomendasi bagi pemerintah kota dalam meningkatkan implementasi KNG agar lebih optimal dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penulis pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian secara kualitatif deskriptif. Definisi menurut Moleong (2019:6) dikatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif cenderung memprioritaskan cara pandang emik

pada penelitian yakni melihat sesuatu sebagai bentuk usaha untuk membangun perspektif subjek penelitian secara lebih mendalam yang disampaikan melalui kata-kata, hingga penggambaran yang lebih holistik dan rumit. Salah satu ciri menonjol dari penelitian kualitatif ialah berisi kumpulan data dalam bentuk beragam seperti gambar, kata-kata, dan bukan terkait dengan numerik. Maka dari itu, hasil penelitian lebih dipenuhi dengan hasil pengutipan data dalam rangka mencerminkan bahasan pada keseluruhan hasil penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam mengenai karakteristik inovasi dalam pelayanan publik yang telah bertransformasi ke media elektronik. Inovasi ini diterapkan dalam sistem pengelolaan administrasi kependudukan yang dikemas dalam aplikasi *Klampid New Generation* di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya, yang berada di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian kualitatif berfokus pada suatu masalah tertentu. Dengan menetapkan fokus tersebut, penelitian dapat dibatasi dan disesuaikan dengan karakteristik informasi yang diperoleh di lapangan sehingga masalah yang menjadi fokus utama penelitian akan menjadi bahan utama untuk dianalisis.

Fokus penelitian ini adalah Inovasi *Klampid New Generation* dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Ngagel Rejo yang terletak di Jl. Ngagel Jaya No. 5, Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada penempatan peserta MSIB Batch 7 yang ditempatkan di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota

Surabaya, yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Alasan memilih lokasi ini juga karena Kelurahan Ngagel Rejo merupakan salah satu wilayah yang menggunakan aplikasi *Klampid New Generation* untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis yang menjadi fokus utama penelitian ini.

1.10.3 Subjek Penelitian

Narasumber Pada penelitian kualitatif, istilah subjek penelitian didefinisikan sebagai narasumber atau informan yang bersedia untuk menginformasikan berbagai hal yang dibutuhkan peneliti untuk melengkapi data guna menyelesaikan penelitian. Subjek penelitian nantinya akan mempengaruhi penelitian dari segi desain penelitian, pengumpulan data, analisis data, sehingga dalam memilih subjek peneliti harus bersifat kredibel. Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2019:138) tehnik purposive yaitu tehnik memilih informan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Berdasarkan teknik tersebut, peneliti memilih *purposive sampling* sederhana maka subjek penelitian terdiri dari:

Informan	Jabatan/Kedudukan
Informan 1	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
Informan 2	Verifikator Klampid New Generation
Informan 3	Staff Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
Informan 4	Staff Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
Informan 5	Staff Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik

1.10.4 Jenis Data

Data adalah aspek paling penting pada suatu penelitian dikarenakan melalui data tersebut peneliti terbantu dalam proses pengkajiannya. Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah data kualitatif. Diterangkan oleh Bogdan dan Biklen (dalam Moleong 2013) pada (M. Sobry & Prosmala Hadisaputra, 2020), analisis data kualitatif merupakan suatu bentuk usaha yang diraih dengan cara bekerja dengan data, mengelompokan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat disajikan kepada orang lain. Hennie Boeije (2010) mengungkapkan, analisis kualitatif berkaitan dengan adanya pembagian segmen data pada kelompok yang sesuai yang kemudian dilabeli dengan kode sementara yang pada akhirnya tersinkronisasi hingga menghasilkan kategori dari data. Kategori yang saling terkait kemudian masuk ke tahap penyusunan, yang bertujuan untuk mengembangkan pemahaman teoretis tentang fenomena sosial yang sedang diteliti guna menjawab pertanyaan penelitian. Dengan demikian, data kualitatif yang dianalisis oleh peneliti merupakan hasil dari teknik wawancara yang disajikan dalam bentuk uraian kata-kata atau secara lisan.

1.10.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2017), sumber data merupakan segala sesuatu yang memiliki nilai informatif yang mendukung jalannya penelitian. Sumber data dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung oleh pihak yang mengumpulkannya. Pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara dengan narasumber yang kredibel serta observasi langsung di lokasi penelitian.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini mencakup informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti situs internet, artikel, literatur, serta jurnal yang relevan dengan penelitian.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan aspek strategis dalam suatu penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data yang relevan. Proses ini dapat dilakukan dalam berbagai situasi, dengan beragam sumber, serta menggunakan berbagai pendekatan. Dalam penelitian ini, teknik yang diterapkan mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, serta kombinasi dari ketiganya (Sugiyono, 2011:).

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dengan mengamati dan mencatat fenomena yang terjadi secara langsung. Sanafiah Faisal dalam (Sugiyono, 2011) menggolongkan observasi ke dalam beberapa kategori, yaitu observasi partisipatif, observasi terbuka dan tersamar, serta observasi tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi partisipatif dengan mengamati

secara langsung penerapan Klampid New Generation di Kelurahan Ngagel Rejo.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, teknik utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, yang dilakukan secara langsung dengan informan melalui sesi tanya jawab lisan. Selama proses wawancara, peneliti mencatat hasil diskusi dalam bentuk notulensi atau transkrip guna mendokumentasikan informasi secara akurat. Wawancara terstruktur digunakan untuk memperoleh data dengan menyusun daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, serta didukung oleh rekaman suara menggunakan perangkat perekam atau smartphone. Sementara itu, wawancara tidak terstruktur dilakukan dengan pendekatan yang lebih fleksibel dan mendalam, di mana peneliti dapat mengajukan pertanyaan secara spontan berdasarkan respons informan. Jika terdapat jawaban yang kurang jelas, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lanjutan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat. Selain itu, wawancara dilaksanakan dengan mempertimbangkan waktu dan situasi yang kondusif bagi informan, sehingga data yang diperoleh dapat lebih valid dan sesuai dengan kondisi di lapangan..

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Hasil wawancara akan menjadi lebih valid dan dapat dipercaya apabila didukung oleh dokumen-dokumen penting yang relevan dengan penelitian

(Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan dokumen terkait layanan kependudukan. Selain itu, dokumentasi juga mencakup foto, rekaman, serta catatan hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Sosulski menyatakan bahwa interpretasi data merupakan proses memahami cerita di balik angka-angka. Dengan kata lain, interpretasi data tidak hanya berkaitan dengan penyajian angka, tetapi juga bagaimana pesan utama dapat dikomunikasikan secara efektif dan mudah dipahami oleh audiens. Ia menekankan bahwa dalam menyampaikan data, penting untuk berpikir layaknya seorang pendidik, sehingga informasi dapat disusun secara sistematis dan bermakna bagi audiens (Sosulski, 2018). Kristen Sosulski memiliki pendekatan khas dalam menganalisis data dengan tetap memperhatikan tahapan-tahapan penting untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam. Ia menyoroti pentingnya narasi dalam data, yang dikenal sebagai data *storytelling*. Proses ini terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Eksplorasi Data (*Data Exploration*)

Tahap awal dalam analisis data bertujuan untuk mengidentifikasi pola atau tren yang tersembunyi. Sosulski menyarankan agar data dianalisis secara visual dan mendalam, sehingga informasi yang kurang terlihat dapat diungkap. Pendekatan ini sejalan dengan tahap reduksi data dalam model Sugiyono, di mana data difilter dan disederhanakan agar elemen-elemen kunci lebih mudah dipahami.

2. Analisis Data (*Data Analysis*)

Proses ini melibatkan pengolahan data untuk memperoleh informasi yang bermakna. Sosulski menekankan bahwa interpretasi data harus mempertimbangkan konteks serta tujuan komunikasi, sehingga hasil analisis dapat dikemas dengan lebih jelas. Pendekatan ini serupa dengan tahap penyajian data dalam model Sugiyono, di mana hasil analisis disusun dalam bentuk visualisasi, seperti grafik atau diagram, agar lebih mudah dipahami oleh audiens.

3. Komunikasi dan Penyajian Data (*Data Communication and Storytelling*)

Tahap terakhir adalah menyajikan hasil analisis dalam bentuk narasi yang jelas dan menarik agar mudah dipahami. Sosulski menekankan bahwa keberhasilan interpretasi data sangat bergantung pada kemampuan menyampaikan pesan utama dengan efektif, sehingga audiens dapat menarik kesimpulan yang tepat. Proses ini memiliki kemiripan dengan tahap penarikan kesimpulan dalam model Sugiyono, yang bertujuan untuk menyusun temuan penelitian secara sistematis dan bermakna.

1.10.8 Kualitas Data

Dalam penelitian kualitatif, kualitas data diperoleh melalui penerapan teknik triangulasi sebagai metode pengumpulan data, yang mengombinasikan berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta memanfaatkan beragam sumber data, baik primer maupun sekunder. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan lebih lengkap, akurat, dan valid, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian

(Sugiyono, 2013). Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber data. Untuk menguji kredibilitas data, dilakukan proses validasi silang terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, yang dikenal sebagai triangulasi sumber (Sugiyono, 2013).