

BAB VI

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Karakteristik Inovasi Klampid *New Generation* Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo

4.1.1.1 Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage* dari Inovasi Klampid *New Generation*

Berdasarkan fenomena yang diamati di lapangan serta wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa inovasi Klampid *New Generation* memberikan keuntungan relatif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini tidak hanya menguntungkan masyarakat dalam hal kemudahan akses, tetapi juga membantu perangkat daerah dalam meningkatkan koordinasi dan transparansi layanan. *New Generation* memberikan efisiensi dalam pengelolaan data, mengurangi risiko kesalahan administrasi, serta meningkatkan citra dan *prestise* sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis digital. Keberhasilan inovasi ini juga menarik perhatian dari berbagai pihak, memperkuat posisi pemerintah daerah sebagai pelopor dalam modernisasi layanan publik. Meskipun masih ada tantangan dalam penerapannya, secara keseluruhan, inovasi ini telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Kota Surabaya.

4.1.1.2 Kesesuaian atau *Compability* dari Inovasi Klampid *New Generation*

Klappid *New Generation* (KNG) merupakan inovasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat. Inovasi ini mempercepat proses layanan dibandingkan sistem manual, meski masih menghadapi kendala teknis dan literasi digital yang bervariasi. Keunggulan KNG terlihat dalam pencatatan data yang lebih aman dan mudah diakses, meskipun validasi dokumen serta adaptasi pengguna masih menjadi tantangan. Selain itu, KNG sejalan dengan prinsip transparansi dan kesetaraan layanan, menghilangkan diskriminasi dan meningkatkan akuntabilitas. Namun, perubahan budaya dalam pelayanan masih perlu didukung dengan sosialisasi dan pendampingan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal.

4.1.1.3 Kerumitan atau *Complexity* dari Inovasi Klappid *New Generation*

Klappid *New Generation* (KNG) adalah inovasi digital yang mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya dengan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Sistem ini dirancang dengan antarmuka sederhana serta panduan yang jelas agar dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Meskipun memberikan kemudahan, tantangan seperti literasi digital yang rendah, kendala teknis, serta keterbatasan akses internet masih dihadapi, terutama oleh kelompok usia lanjut dan warga dengan keterbatasan teknologi. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah melakukan sosialisasi, menyediakan layanan bantuan melalui *WhatsApp* dan *call center*, serta membuka pendampingan di kantor kelurahan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan penggunaan KNG secara mandiri oleh masyarakat, namun upaya

edukasi dan peningkatan aksesibilitas masih perlu terus dilakukan agar inovasi ini benar-benar inklusif dan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh warga.

4.1.1.4 Kemungkinan dicoba atau *Triability* dari Inovasi Klampid *New Generation*

Kemungkinan dicoba merupakan faktor penting dalam penerimaan suatu inovasi, seperti Klampid *New Generation* (KNG), yang perlu melalui uji publik sebelum diterapkan secara luas. Uji coba ini memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi kelebihan dan kendala yang dihadapi masyarakat, seperti kemudahan akses, literasi digital, dan kendala teknis. Selain itu, aksesibilitas informasi dan strategi sosialisasi menjadi aspek krusial dalam mendorong penggunaan KNG. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya, seperti penyebaran informasi melalui media sosial, keterlibatan RT/RW, serta materi cetak, masih terdapat tantangan dalam meratakan pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih inklusif, seperti pelatihan bagi perangkat kelurahan dan pendampingan bagi masyarakat, agar inovasi ini dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

4.1.1.5 Kemudahan diamati oleh *Observability* dari Inovasi Klampid *New Generation*

Inovasi Klampid *New Generation* (KNG) telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan mengadopsi sistem digital yang mempercepat proses pengajuan dan verifikasi dokumen.

Masyarakat kini dapat mengakses layanan secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Namun, implementasi KNG masih menghadapi tantangan, terutama bagi masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi, yang menyebabkan sebagian warga tetap memilih datang ke kelurahan untuk mendapatkan bantuan. Oleh karena itu, sosialisasi dan pendampingan dari petugas kelurahan menjadi kunci dalam memastikan seluruh masyarakat dapat memanfaatkan inovasi ini secara optimal. Pemerintah juga perlu menyediakan solusi tambahan, seperti pusat bantuan di kelurahan, agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah dan inklusif.

4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Klampid *New Generation* dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo

1. Faktor Organisasi

Kelurahan Ngagel Rejo memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi Klampid *New Generation* (KNG) melalui penyediaan pelatihan bagi staf serta bimbingan bagi masyarakat. Meskipun dukungan organisasi cukup kuat, penerapan inovasi ini masih menghadapi tantangan, seperti belum adanya SOP yang baku serta regulasi yang mewajibkan penggunaan aplikasi secara penuh. Akibatnya, pemahaman dan penerapan aplikasi masih bervariasi, dan sebagian masyarakat masih memilih metode konvensional. Oleh karena

itu, diperlukan kebijakan yang lebih jelas dan langkah strategis untuk mempercepat digitalisasi layanan administrasi kependudukan.

2. Faktor Budaya

Budaya kerja yang mendukung digitalisasi telah membantu implementasi KNG di Kelurahan Ngagel Rejo, didukung dengan infrastruktur yang memadai serta sosialisasi rutin dari pemerintah kota. Namun, tantangan masih muncul dari kebiasaan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi, yang masih lebih nyaman dengan metode pelayanan konvensional. Untuk meningkatkan adopsi KNG, diperlukan upaya dalam mengubah pola pikir masyarakat serta peningkatan literasi digital agar mereka lebih siap menerima perubahan sistem layanan kependudukan.

3. Faktor Manusia

Menjadi aspek krusial dalam implementasi KNG. Staf kelurahan telah mendapatkan pelatihan dalam penggunaan aplikasi, namun masih terdapat kendala pada tingkat pemahaman masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital dan akses terhadap perangkat teknologi. Meskipun staf siap memberikan pendampingan, masih banyak warga yang lebih memilih datang langsung ke kelurahan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan digital masyarakat menjadi faktor penting dalam optimalisasi pemanfaatan KNG.

4.2 Saran

4.2.1 Adapun saran yang diberikan penulis terkait pelaksanaan Inovasi Klampid *New Generation* di Kelurahan Ngagel Rejo sebagai berikut :

Berikut adalah saran untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dari inovasi Klampid *New Generation* (KNG) agar semakin efektif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Meskipun KNG telah membawa perubahan positif dalam digitalisasi layanan, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya fitur bantuan langsung, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, beberapa langkah berikut dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan penerimaan inovasi ini:

1. Menambahkan *fitur* narahubung kendala atau *live chat* dalam aplikasi dan *website* KNG agar warga dapat langsung bertanya mengenai permasalahan yang mereka hadapi tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Live chat ini sebaiknya terhubung dengan pusat admin Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan solusi yang cepat dan akurat.
2. Menyediakan menu file contoh format surat, seperti SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) dan dokumen lainnya yang sering dibutuhkan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengunduh dan menyesuaikan dokumen sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Membuat konten tutorial dalam bentuk *video* dan mengunggahnya ke media sosial serta *website* resmi Dispendukcapil. Tutorial ini akan

membantu masyarakat memahami proses penggunaan aplikasi KNG secara mandiri.

4. Mengadakan sosialisasi rutin, misalnya dengan demonstrasi langsung di Balai RW pada rapat mingguan oleh pegawai kelurahan. Sosialisasi ini akan membantu masyarakat lebih memahami cara penggunaan KNG dan meningkatkan literasi digital mereka.
5. Memperbaiki dan meningkatkan stabilitas *server* agar tidak sering mengalami gangguan atau *downtime*, terutama dalam mendukung aplikasi nasional seperti Aplikasi KNG yang berperan dalam pengarsipan dokumen kependudukan.
6. Melakukan pengawasan dan pelatihan berkala kepada organisasi perangkat daerah agar mereka terbiasa menggunakan Aplikasi Klampid *New Generation*, sehingga proses administrasi kependudukan menjadi lebih lancar dan efisien.