

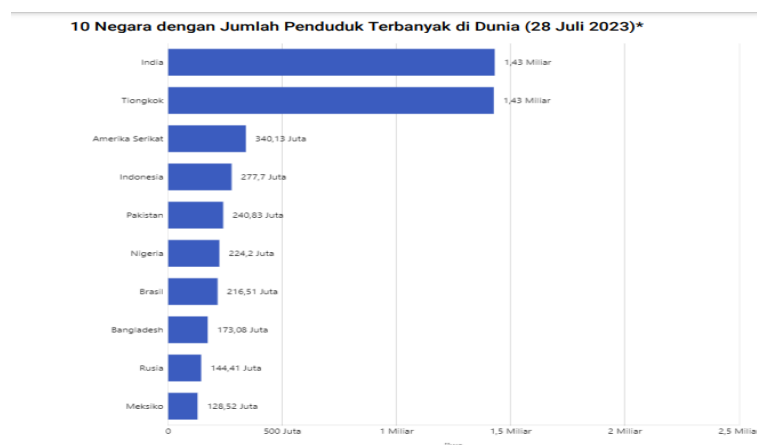
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia, sebagai sebuah Negara Kesatuan Republik Indonesia, menempati posisi yang signifikan di kancah global dengan menjadi negara berpenduduk terbanyak keempat di dunia. Data dari Kementerian Dalam Negeri menunjukkan bahwa pada tahun 2022, populasi Indonesia mencapai angka 275 juta jiwa. Angka ini terus mengalami peningkatan, di mana pada tahun 2023, jumlah penduduk Indonesia telah melonjak menjadi 277 juta jiwa, seiring dengan tingkat pertumbuhan (grow rate) yang juga mengalami peningkatan sebesar 0,74%. Fakta ini semakin memperkuat posisi Indonesia sebagai negara kepulauan dengan jumlah penduduk paling banyak dibandingkan negara-negara kepulauan lainnya di dunia.

Grafik 1. 1. Peringkat Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia



Sumber : Kemendagri.co.id 2022

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban fundamental pemerintah dan aparaturnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Suryana (2018). Secara umum, konsep ini seringkali disederhanakan sebagai segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemahaman ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2017) yang menyatakan bahwa segala barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah dikategorikan sebagai pelayanan publik. Dari perspektif ini, jelas terlihat bahwa peran pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik sangatlah krusial dan menjadi inti dari fungsi pemerintahan.

Namun, dalam praktiknya, keluhan terhadap pelayanan publik seringkali muncul dari masyarakat. Hal ini terutama terjadi dalam pelayanan yang mempertemukan langsung aparatur pemerintah dengan warga. Salah satu keluhan umum adalah biaya tidak resmi yang harus dikeluarkan masyarakat, seperti biaya transportasi menuju lokasi pelayanan, yang tidak termasuk dalam biaya resmi layanan. Selain itu, waktu proses pelayanan yang lama akibat antrean panjang juga menjadi sorotan. Kondisi-kondisi ini kerap menimbulkan persepsi di masyarakat bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah tidak memenuhi harapan mereka (Rusmanto, 2022).

Saat ini, masyarakat semakin menuntut agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, dan mudah diakses. Tuntutan ini mendorong pemerintah untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai warga negara, setiap individu berhak memperoleh pelayanan publik yang layak dan bermutu. Meskipun demikian, kenyataan

menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari warga yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima dari pemerintah. Masyarakat cenderung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pengalaman langsung mereka, dan seringkali merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien. Tuntutan masyarakat agar pemerintah menyelenggarakan pemerintahan dengan baik adalah hal yang wajar, dan idealnya, pemerintah menyikapinya dengan melakukan perubahan kebijakan yang mengarah pada pelaksanaan pemerintahan yang lebih baik (Febrianti & Fanida, 2019). Keluhan-keluhan ini, yang seringkali dilaporkan melalui media massa maupun Ombudsman, menjadi bukti nyata akan ketidakpuasan publik terhadap pelayanan yang ada. Berikut secara jelas laporan masyarakat yang masuk Ombudsman:

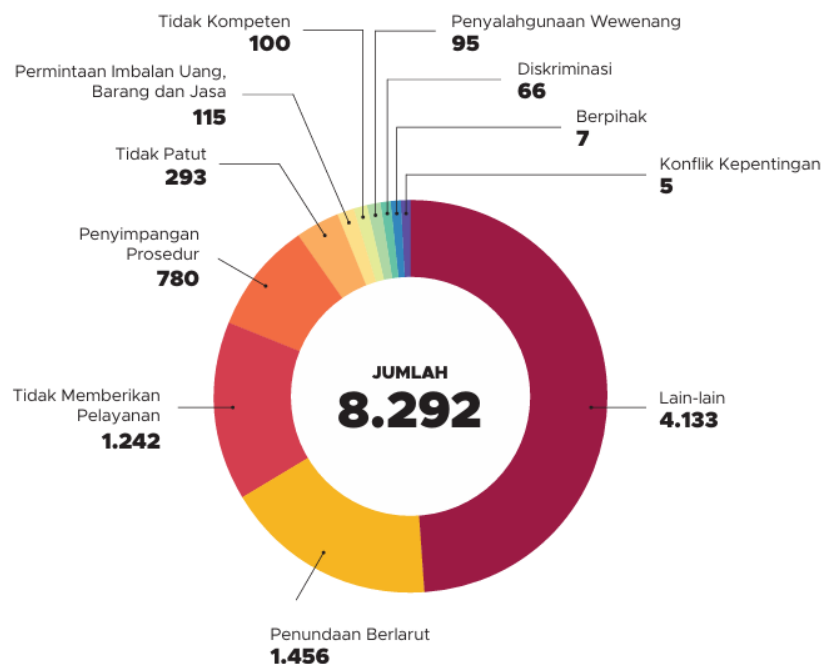
Grafik 1. 2. Laporan Masyarakat Tahun 2022 di Indonesia



Sumber: Dokumen Ombudsman RI 2022

Masyarakat menyampaikan laporan ke kantor pusat maupun kantor perwakilan ombudsman. Pada tahun 2022, Ombudsman pusat dan perwakilan menangani total 22.197 kasus. Mayoritas kasus tersebut berasal dari konsultasi non-laporan (11.427), diikuti oleh laporan masyarakat (6.767). Selain itu, terdapat penanganan respon cepat (1.437), tembusan (2.487), dan investigasi atas prakarsa sendiri (88). Dari seluruh kasus yang ditangani, 8.292 kasus di antaranya merupakan dugaan maladministrasi.. Berikut diagram secara jelasnya dugaan maladministrasi :

Grafik 1. 3. Dugaan Maladministrasi 2022 di Indonesia



Sumber: Dokumen Ombudsman RI 2022

Maladministrasi dapat diartikan sebagai penyimpangan dalam pemberian pelayanan publik yang tidak memenuhi standar yang berlaku, baik dari segi

etika, prosedur formal, maupun peraturan perundang-undangan yang ada. Lebih lanjut, berdasarkan definisi dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, maladministrasi mencakup berbagai tindakan yang merugikan, termasuk perilaku melawan hukum, penyalahgunaan atau pelampauan wewenang, serta kelalaian atau abai dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Semua tindakan ini berpotensi menyebabkan kerugian, baik secara materiil maupun immateriil, bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Ombudsman RI telah mengidentifikasi lebih dari sepuluh jenis maladministrasi, dengan kasus penundaan atau tidak diberikannya pelayanan menjadi yang paling dominan dengan 1.242 kasus. Jenis maladministrasi lain yang sering ditemukan meliputi penyimpangan prosedur (780 kasus), perilaku tidak patut (293 kasus), dan permintaan imbalan (115 kasus). Selain itu, terdapat juga kasus ketidakkompetenan (100 kasus), penyalahgunaan wewenang (95 kasus), diskriminasi (66 kasus), keberpihakan (7 kasus), dan konflik kepentingan (5 kasus), dengan 4.133 kasus lainnya dikategorikan sebagai "lain-lain".

Berdasarkan data diatas, terungkap bahwa salah satu area utama keluhan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman RI adalah terkait dengan Administrasi Kependudukan. Hal ini tercermin dari data laporan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI sepanjang tahun 2022. Dibawah ini merupakan data laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI tahun 2022, berikut datanya :

Tabel 1. 1. 10 Substansi Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 di Indonesia

SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria	1.301
Kepegawaian	827
Administrasi Kependudukan	776
Pendidikan	764
Kepolisian	678
Pedesaan	553
Perhubungan dan Infrastruktur	395
Hak Sipil dan Politik	336
Energi dan Kelistrikan	276
Peradilan	249

Sumber: Dokumen Ombudsman RI 2022

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia menghadapi tantangan signifikan. Meskipun menempati peringkat ketiga tertinggi dalam substansi pengaduan setelah agraria dan kepegawaian, kualitas pelayanan di berbagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) masih sangat bervariasi. Hal ini disebabkan oleh beragam permasalahan lokal maupun global yang memengaruhi operasional masing-masing instansi.

Administrasi kependudukan, sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2006, mencakup serangkaian kegiatan mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, hingga pengelolaan informasi. Tujuannya adalah menghasilkan dokumen dan data kependudukan yang akurat dan terkini. Data ini sangat penting

karena menjadi dasar bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang tepat guna dan memberikan pelayanan publik yang efektif.

Oleh karena itu, pemutakhiran data kependudukan menjadi strategi kunci. Data yang lengkap, akurat, dan mutakhir akan memastikan bahwa program-program pembangunan daerah dapat diarahkan secara tepat sasaran dan dijalankan dengan akuntabel. Dengan demikian, peningkatan kualitas administrasi kependudukan adalah langkah krusial untuk mendukung pembangunan yang lebih baik di Indonesia.

Setiap daerah di Indonesia memiliki kewajiban mendasar untuk menyelenggarakan Administrasi Kependudukan, sebuah mandat yang diatur secara tegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Regulasi ini, khususnya pada pasal 5, menegaskan bahwa Pemerintah, melalui Menteri, memiliki otoritas penuh dalam mengelola Administrasi Kependudukan secara nasional. Kewenangan ini mencakup berbagai aspek penting, mulai dari koordinasi antarinstansi dan antardaerah untuk memastikan sinergi, hingga penetapan sistem, pedoman, dan standar guna menjamin konsistensi dan kualitas data.

Peran pemerintah pusat juga diperluas pada fasilitasi dan sosialisasi kepada masyarakat, serta pembinaan, pembimbingan, supervisi, pemantauan, evaluasi, dan konsultasi untuk memastikan implementasi yang efektif di lapangan. Pemerintah juga bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional, serta penyediaan blangko KTP-el bagi

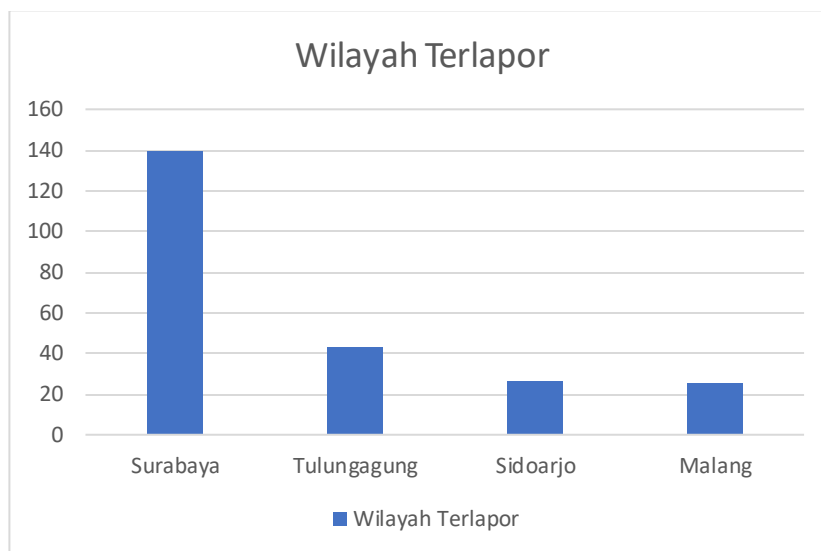
seluruh kabupaten/kota dan blangko dokumen kependudukan lainnya melalui Instansi Pelaksana. Terakhir, aspek pengawasan juga menjadi bagian integral dari kewenangan ini, guna memastikan kepatuhan dan integritas seluruh proses administrasi kependudukan di seluruh wilayah Indonesia.

Administrasi kependudukan memegang peranan krusial sebagai fondasi dalam memastikan hak-hak dasar masyarakat terpenuhi, khususnya terkait akses terhadap pelayanan publik dan perlindungan dokumen-dokumen penting (Nugraha & Fanida, 2021). Mengingat vitalnya fungsi ini, pelayanan prima dalam administrasi kependudukan menjadi suatu keharusan. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan keterampilan dan kemampuan profesionalisme dalam menyelesaikan masalah, serta mengadopsi metode-metode inovatif yang selaras dengan perkembangan zaman (Agustin, 2023). Pelayanan prima sendiri merupakan pendekatan terbaik dalam manajemen modern yang mengedepankan kepedulian mendalam terhadap pelanggan. Bagi instansi pemerintah, pelayanan prima memiliki dampak signifikan baik terhadap pelanggan eksternal maupun internal, yang pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas masyarakat terhadap lembaga tersebut. Dengan memberikan pelayanan prima, diharapkan dapat menumbuhkan loyalitas dan kepatuhan masyarakat, sehingga instansi pemerintah dapat secara efektif mencapai misi dan tujuannya (Ritonga, 2022).

Ombudsman RI pada tahun 2022 mencatat banyaknya laporan pengaduan yang diterima, mengindikasikan bahwa pelayanan prima belum terealisasi

secara optimal oleh pemerintah di berbagai daerah. Secara spesifik, realita ini diperkuat dengan fakta bahwa empat wilayah di Jawa Timur mendominasi jumlah laporan tertinggi yang masuk ke Ombudsman RI pada tahun tersebut, menyoroti adanya tantangan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di provinsi tersebut. Berikut Grafik Wilayah terlapor terbanyak di Jawa Timur Ombudsman RI tahun 2022:

Grafik 1. 4. Wilayah Terlapor Tahun 2022 di Jawa Timur



Sumber: Dokumen Ombudsman RI 2022

Berdasarkan rekapitulasi laporan yang diterima oleh Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur sepanjang tahun 2022, Kota Surabaya menempati posisi teratas dengan jumlah pengaduan terbanyak, mencapai 140 laporan. Angka ini jauh melampaui daerah lain di Jawa Timur, menunjukkan tingginya tingkat interaksi masyarakat Surabaya dengan layanan publik yang menjadi ranah pengawasan Ombudsman. Setelah Surabaya, terdapat Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Malang yang menyusul

dalam daftar daerah dengan laporan terbanyak, meskipun jumlahnya tidak disebutkan secara spesifik dalam data ini. Dominasi Surabaya dalam jumlah laporan ini mengindikasikan adanya isu-isu tertentu dalam penyelenggaraan layanan publik di kota tersebut yang menarik perhatian masyarakat untuk diadukan kepada lembaga pengawas.

Secara lebih spesifik, Inspektorat Pemerintah Kota Surabaya mengonfirmasi telah menerima ke-140 laporan tersebut. Substansi utama dari pengaduan-pengaduan tersebut berpusat pada ketidakefektifan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Surabaya merasakan adanya kendala atau kekurangan dalam proses pengurusan dokumen-dokumen penting terkait identitas dan status kependudukan mereka. Seluruh laporan ini diterima dalam rentang waktu yang relatif singkat, yaitu mulai tanggal 16 hingga 31 Desember 2022, menandakan adanya lonjakan atau konsentrasi masalah administrasi kependudukan di akhir tahun tersebut.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Ikhsan selaku Inspektorat Pemkot Surabaya, sebagai berikut :

“Jumlah pengaduan yang masuk melalui hotline WhatsApp sebanyak 140 dimana aduan-aduan tersebut meliputi ketidakefektifan layanan administrasi kependudukan, pungutan liar dalam layanan perizinan dan bermacam-macam aduan lainnya.” (DetikJatim, 2022)

Setiap warga negara berharap agar proses pemerintahan dapat menciptakan kehidupan yang wajar di segala aspek. Ini berarti pemerintah harus terlebih dahulu membangun konsensus di antara warga negara mengenai

standar kepatutan dalam kehidupan bermasyarakat. Pemerintah mengemban tanggung jawab utama untuk memastikan kehidupan yang layak bagi warganya, yang diwujudkan melalui perumusan dan penegakan hukum yang adil demi terciptanya rasa keadilan universal. Untuk merealisasikan tujuan mulia ini, dibutuhkan sebuah sistem pemerintahan yang efektif dan berlandaskan prinsip-prinsip demokratis, yang dikenal luas sebagai *good governance*. Konsep *good governance* ini telah menjadi fokus perhatian berbagai disiplin ilmu, mulai dari politik, hukum, ekonomi, manajemen pemerintahan, tata negara, menegaskan relevansinya yang mendalam dalam membentuk tata kelola yang baik di berbagai aspek kehidupan.

Konsep "*good governance*" atau tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik, muncul sebagai respons terhadap dominasi peran pemerintah dalam berbagai sektor pembangunan suatu negara. Idealnya, *good governance* menghendaki terciptanya sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Namun, upaya reformasi yang digalakkan untuk mencapai tujuan ini seringkali menghadapi hambatan signifikan, terutama karena praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme yang masih merajalela dan mengakar kuat dalam struktur pemerintahan. Ironisnya, secara historis, agama telah memainkan peran fundamental dalam membentuk masyarakat sipil (*civil society*) yang kuat, di mana kekuatan masyarakat sipil ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah juga mengemban amanah untuk menyediakan pelayanan publik yang selaras dengan ekspektasi masyarakat. Sejalan dengan Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2021, pemerintah didorong untuk melahirkan terobosan-terobosan baru yang dapat mempercepat peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi di bidang pelayanan publik. Merujuk pada Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai gagasan kreatif dan orisinal, atau adaptasi/modifikasi, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat. Saputro (2023) lebih lanjut menjelaskan bahwa inovasi mencakup pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru. Kebaruan ini tidak selalu berarti produk yang benar-benar orisinal, melainkan lebih menekankan pada konsep “*newness*”-mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang sudah ada menjadi kombinasi yang segar dan bermanfaat.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan bermanfaat bagi masyarakat. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai gagasan atau ide kreatif, baik yang orisinal maupun hasil adaptasi atau modifikasi, yang secara langsung maupun tidak langsung mampu memberikan manfaat nyata kepada masyarakat. Sejalan dengan pandangan tersebut, Saputro (2023) menjelaskan bahwa inovasi mencakup proses pengembangan dan implementasi hal-hal baru. Konsep "baru" di sini tidak semata-mata merujuk pada produk yang belum pernah ada sebelumnya, melainkan lebih menekankan pada kebaruan atau

newness. Kebaruan ini mengimplikasikan bahwa inovasi adalah tindakan mengkreasi dan mengimplementasikan kombinasi baru dari elemen-elemen yang sudah ada, sehingga menghasilkan sesuatu yang segar dan efektif dalam konteks pelayanan publik.

Pemerintah secara aktif berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inisiatif. Salah satu upaya signifikan adalah implementasi pelayanan publik berbasis digital, yang dikenal luas sebagai electronic government atau *e-government*. Menurut Vallentina Legi (2020), *e-government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berbasis internet dan *world wide web* (WWW) dalam menyediakan informasi dan layanan pemerintah kepada masyarakat, sektor bisnis, dan organisasi lainnya. Ini menunjukkan pergeseran paradigma dari pelayanan konvensional menuju pendekatan yang lebih terdigitalisasi, memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat bagi publik terhadap informasi dan layanan pemerintahan.

E-government telah diakui secara luas sebagai strategi fundamental untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai studi, seperti yang dilakukan oleh Soares et al (2022) dan Firman et al (2023), sepakat bahwa inti dari *e-government* adalah pemanfaatan teknologi elektronik untuk memajukan kualitas pelayanan publik. Pandangan ini diperkuat oleh Haykal et al (2020), yang mendefinisikan *e-government* sebagai upaya komprehensif dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) demi meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan

transparansi dalam tata kelola pemerintahan. Pada dasarnya, tujuan akhir dari inisiatif *e-government* adalah untuk melayani masyarakat dengan lebih akurat dan responsif. Hal ini diwujudkan melalui integrasi berbagai informasi pelayanan, kemudahan dalam bertransaksi, hingga penyediaan fasilitas pengaduan yang semuanya telah terintegrasi dan dapat diakses melalui sistem *e-government* (Kurnia, Rauta, dan Siswanto 2017), menciptakan ekosistem layanan publik yang lebih terpadu dan mudah dijangkau.

Inovasi, sebagaimana didefinisikan oleh Rogers (2003: 23), adalah setiap ide, praktik, atau objek yang dipersepsikan sebagai hal baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Senada dengan pandangan tersebut, Hanafie (2010: 146) menambahkan bahwa inovasi dapat diartikan sebagai gagasan, praktik, atau objek baru yang memiliki potensi untuk dirasakan sebagai sesuatu yang segar dan belum pernah ada sebelumnya oleh individu maupun masyarakat luas. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi memegang peranan krusial. Penyelenggaraan layanan publik tidak bisa statis; ia harus senantiasa adaptif dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Kertati (2017) turut menegaskan pentingnya inovasi ini, menyatakan bahwa melalui inovasi, institusi atau lembaga penyedia layanan publik dapat menawarkan pelayanan yang lebih progresif, yang pada akhirnya akan berimplikasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat yang diharapkan.

Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

di Kota Surabaya mengatur prosedur dan tata cara dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Peraturan ini mencakup aspek-aspek penting seperti pengadaan, pengelolaan, dan pengawasan administrasi kependudukan. Dalam peraturan ini, diatur secara rinci bagaimana proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi penduduk dilakukan. Selain itu, tata cara pelayanan publik juga dijelaskan dalam peraturan ini, termasuk bagaimana penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara efisien dan efektif.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standard Pelayanan Kependudukan. Peraturan ini mencakup tata cara pelayanan, pengelolaan, dan pengawasan administrasi kependudukan. Terdapat penyesuaian dalam proses pengadaan, pengelolaan, dan pengawasan administrasi kependudukan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, peningkatan standard pelayanan kependudukan juga menjadi fokus dalam perubahan ini, dimana peraturan ini menetapkan standar-standar yang harus dipatuhi dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar lebih optimal dan berkualitas.

Selaras dengan mandat yang tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah meluncurkan sebuah inovasi terdepan bernama "Klampid New Generation (KNG)". Inovasi ini resmi diresmikan pada tanggal 1 Juli 2022, menandai komitmen pemerintah kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan. Klampid New Generation (KNG) hadir sebagai sebuah situs web yang dibekali dengan berbagai fitur tambahan yang canggih, melebihi versi sebelumnya. Salah satu fitur unggulannya adalah chatbot interaktif yang dilengkapi dengan tokoh virtual bernama Cak Takon. Fitur ini dirancang menyerupai aplikasi pesan populer seperti WhatsApp, berfungsi sebagai pemandu yang efektif bagi pengguna. Cak Takon membantu warga dalam proses pengisian berkas dan memberikan bantuan ketika dibutuhkan, menjadikan pengalaman mengurus administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan intuitif. Selain itu, layanan dokumen kependudukan juga semakin diperbanyak dan disatukan dalam satu pintu layanan melalui situs web Klampid New Generation (KNG), memastikan warga dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan dengan lebih praktis dan efisien.

Klampid New Generation (KNG) juga mendapatkan beberapa penghargaan menunjukkan bahwa Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi yang baik (*best practice*) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Beberapa Penghargaan Klampid New Generation (KNG) Juara 3 dalam Acara INOVBOYO (Inovasi Suroboyo) pada Pameran INOVBOYO yang diselenggarakan Pemerintah Kota Surabaya pada 17 Mei 2024 berhasil meraih juara ketiga dalam kategori perangkat daerah untuk inovasi terbaik (Sumber: disdukcapil.surabaya.go.id, swargalokasurabaya.id).

Penghargaan Kategori "Dukcapil Bisa Skala Nasional": Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mendapatkan piagam

penghargaan kategori ini pada Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, yang diadakan sekitar 8-9 Februari 2024. (Sumber: disdukcapil.surabaya.go.id)

Predikat Pelayanan Prima (Posisi Capaian A): Pemerintah Kota Surabaya, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meraih predikat ini berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Meskipun tidak spesifik Klampid New Generation (KNG), ini menunjukkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara keseluruhan. (Sumber: disdukcapil.surabaya.go.id)

Penghargaan Pelayanan Terbaik dari Ombudsman: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya juga meraih penghargaan pelayanan terbaik dari Ombudsman, menunjukkan komitmen mereka untuk menindaklanjuti masukan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Sumber: swargalokasurabaya.id)

Pada dasarnya, Klampid New Generation (KNG) merupakan evolusi signifikan dari sistem layanan administrasi kependudukan daring yang sebelumnya dikenal sebagai E-Lampid. Transformasi ini mengubah bentuk aplikasi menjadi sebuah platform web, sebagaimana dijelaskan oleh Harpy, dkk (2023). Klampid New Generation (KNG) hadir dengan menjanjikan kecepatan dalam penyampaian informasi, efisiensi operasional, dan transparansi yang lebih baik dalam setiap prosesnya. Untuk mendukung hal tersebut, situs web ini juga dilengkapi dengan perancangan fitur chatbot yang

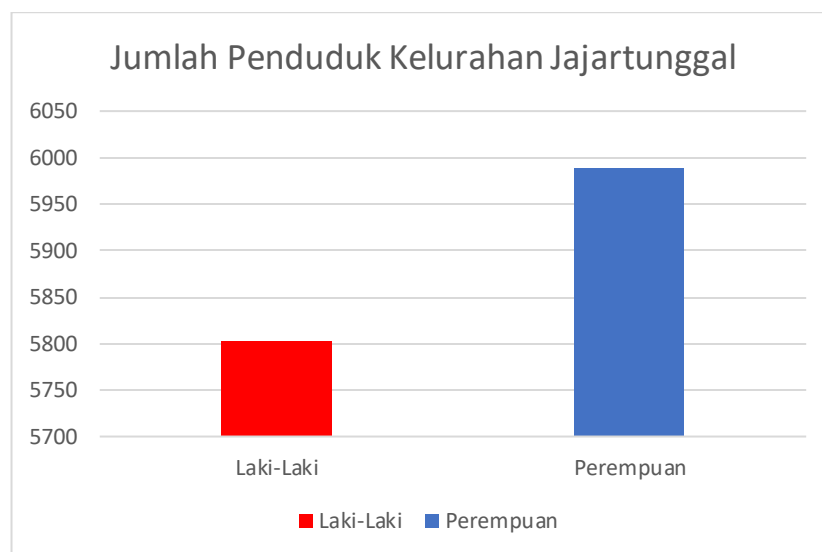
memungkinkan pengguna untuk melakukan percakapan sistematis dengan tokoh virtual Cak Takon. Interaksi ini dirancang untuk memberikan panduan yang jelas dan bantuan yang responsif, memastikan setiap warga Surabaya dapat menyelesaikan urusan administrasi kependudukan dengan lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

Melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government*, terdapat harapan besar bahwa sistem ini akan menjadi sebuah terobosan signifikan bagi pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Website yang dikembangkan secara khusus ini didesain untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan esensial. Mulai dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, hingga dokumen penting lainnya, semua dapat diurus secara online. Hal ini menghilangkan keharusan bagi warga untuk datang langsung ke kantor kelurahan, kecamatan, atau bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga menghemat waktu dan tenaga mereka secara substansial. Kemudahan akses ini diharapkan dapat menciptakan pengalaman pengurusan dokumen yang lebih efisien dan nyaman bagi seluruh masyarakat Surabaya.

Kelurahan Jajartunggal, yang terletak di Kecamatan Wiyung, menghadapi tantangan tersendiri dengan luas wilayahnya yang mencapai 156,446 Ha dan jumlah penduduk yang cukup padat, yaitu sebanyak 11.792 jiwa. Dengan skala ini, kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang cepat dan efisien menjadi sangat mendesak. Sebelumnya, tanpa adanya inovasi seperti

Klampid New Generation (KNG), warga Kelurahan Jajartunggal harus mengurus dokumen kependudukan secara manual, yang seringkali melibatkan antrean panjang dan proses yang memakan waktu. Proses ini tidak hanya melelahkan tetapi juga menghambat efisiensi pelayanan. Namun, dengan diterapkannya Klampid New Generation (KNG), terjadi pergeseran signifikan dalam efektivitas pelayanan. Warga kini dapat mengajukan permohonan dan melacak status dokumen mereka secara daring, secara drastis mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi keseluruhan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jajartunggal.

Grafik 1. 5. Jumlah Penduduk Kelurahan Jajartunggal 2024



Sumber : pemerintahan.surabaya.go.id/basis-data

Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal telah membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses dan peningkatan transparansi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi,

masyarakat kini dapat mengakses berbagai layanan kapan saja dan dari mana saja, selama tersedia koneksi internet. Fleksibilitas ini secara drastis mengurangi batasan geografis dan waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan. Klampid New Generation (KNG) juga turut mempermudah aparat kelurahan dalam mengelola data kependudukan dengan lebih akurat, terstruktur, dan efisien, meminimalisir potensi kesalahan manusia. Aspek transparansi juga menjadi sorotan utama, di mana melalui platform digital ini, masyarakat dapat secara langsung memantau sejauh mana laporan atau dokumen mereka telah diproses, sehingga menciptakan rasa percaya dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelayanan.

Meskipun Klampid New Generation (KNG) hadir sebagai inovasi digital dalam layanan administrasi kependudukan, implementasinya masih diperlukan pengembangan karena masih dihadapkan pada berbagai kendala signifikan. Berbagai studi sebelumnya telah menyoroti area-area krusial yang memerlukan perhatian lebih. Sebagai contoh, Firmansyah & Basyar (2023) menemukan bahwa hambatan utama dalam implementasi Klampid New Generation (KNG) untuk pelayanan E-KTP meliputi tantangan isu keamanan data yang sangat sensitif, dan kurangnya pemahaman pengguna mengenai cara mengoperasikan Klampid New Generation (KNG) secara efektif. Lebih lanjut, penelitian Bella, et al. (2022) menggarisbawahi adanya ketergantungan masyarakat yang tinggi pada pegawai kelurahan dalam menggunakan Klampid New Generation (KNG), menyoroti urgensi edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat dapat memanfaatkan platform ini secara mandiri dan

mengurangi ketergantungan pada bantuan pihak lain. Secara keseluruhan, temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai efektivitas penuh, Klampid New Generation (KNG) memerlukan pengembangan pada aspek sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, serta peningkatan literasi digital masyarakat.

Selain kendala-kendala internal dan operasional yang telah disebutkan, masalah lain yang tak kalah penting adalah kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terkait Klampid New Generation (KNG). Meskipun Klampid New Generation (KNG) telah diluncurkan dengan tujuan utama untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, nyatanya masih banyak warga yang belum mengetahui keberadaan sistem ini, atau bahkan jika mereka mengetahuinya, mereka masih minim pemahaman tentang cara penggunaannya. Fenomena ini terlihat jelas di Kelurahan Jajartunggal, di mana banyak warga, terutama mereka yang berusia lanjut atau lansia, masih belum mengenal Klampid New Generation (KNG). Akibatnya, mereka cenderung masih mengurus administrasi kependudukan secara manual di kantor kelurahan atau kecamatan, padahal layanan digital Klampid New Generation (KNG) telah tersedia untuk memberikan kemudahan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi dan literasi digital di tengah masyarakat yang perlu segera diatasi agar potensi penuh dari Klampid New Generation (KNG) dapat dimanfaatkan secara optimal.

Tabel 1. 2. Jumlah Pengguna KNG Kelurahan Jajartunggal 2024

**LAPORAN JUMLAH PENGGUNA KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
KELURAHAN JAJARTUNGGAL 2024**

NO	KETERANGAN	JUMLAH
1.	LAKI-LAKI	986
2.	PEREMPUAN	1.285
JUMLAH		2.271

Sumber : Laporan Jumlah Pengguna KNG Kelurahan Jajartunggal 2024

Jumlah pengguna Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk dewasa yang berpotensi menggunakannya. Dari total 7.657 penduduk dewasa, hanya 2.271 atau sekitar 30% yang telah menggunakan Klampid New Generation (KNG), yang berarti masih banyak warga yang belum memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital ini. Rendahnya angka pengguna ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai Klampid New Generation (KNG) masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui manfaat dan cara penggunaannya.

Hasil wawancara dengan beberapa warga juga mengungkapkan bahwa masih banyak yang belum mengetahui keberadaan website Klampid New Generation (KNG), bahkan sebagian yang sudah mengetahui masih mengalami kesulitan dalam menggunakannya.

“Saya tidak tahu kalau sekarang ada KNG, tidak ada yang memberikan sosialisasi tentang KNG di lingkungan sekitar rumah saya, yang saya tau jika ingin mengurus administrasi kependudukan harus datang langsung ke kantor kelurahan, kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, saya juga tidak tahu bagaimana cara menggunakannya” ujar Siti Korani selaku warga kelurahan Jajartunggal pada wawancara Senin, 10 Juni 2024.

“Saya sudah lansia, saya tidak tahu online-online seperti itu, yang saya tahu jika ingin mengurus administrasi kependudukan ya langsung datang ke kantor kelurahan” ujar Tee Ing Hing selaku warga kelurahan Jajartunggal pada wawancara Senin, 10 Juni 2024.

Tidak Hanya itu, keluhan pegawai kelurahan Jajartunggal yang merasa kuwalahan menangani permohonan pengajuan administrasi kependudukan di kantor kelurahan dikarenakan ketergantungan masyarakat terhadap pegawai kelurahan terkait pengurusan administrasi kependudukan.

“Saya sebagai pegawai kelurahan Jajartunggal seksi pemerintahan terkadang merasa kuwalahan karena meski sudah ada KNG yang seharusnya warga bisa mengurusnya sendiri dirumah atau dimana saja namun masih banyak warga yang datang ke kantor kelurahan dan bergantung kepada saya” ujar Inggrit Yuliana Putri Rahayu selaku pegawai kelurahan pada wawancara Senin, 10 Juni 2024.

Berdasarkan beberapa hal yang masih perlu dikembangkan tersebut peneliti tertarik mengambil judul penelitian “INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN JAJARTUNGAL KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah diatas, terdapat beberapa hal yang memerlukan pengembangan adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Jangkauan Sosialisasi dan Promosi Klampid New Generation (KNG): Inovasi Klampid New Generation (KNG) belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh warga Kota Surabaya. Kurangnya sosialisasi dan informasi yang masif menyebabkan banyak masyarakat tidak menyadari keberadaan platform digital ini. Diperlukan pengembangan strategi sosialisasi yang lebih gencar dan beragam media untuk memastikan informasi Klampid New Generation (KNG) tersebar lebih luas dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
2. Pengembangan Literasi Digital dan Pendampingan Penggunaan Klampid New Generation (KNG): Implementasi Klampid New Generation (KNG) terkendala oleh kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaannya. Kesenjangan ini memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan. Klampid New Generation (KNG) perlu dikembangkan tidak hanya dari sisi sistem, tetapi juga dari sisi ekosistem pendukungnya, dengan memperkuat program literasi digital dan pendampingan yang lebih terstruktur bagi masyarakat, sehingga mereka dapat menggunakan Klampid New Generation (KNG) secara mandiri.
3. Pengembangan Kemandirian Pengguna dan Reduksi Ketergantungan pada Pegawai: Masih tingginya ketergantungan masyarakat pada

pegawai kelurahan dalam mengoperasikan KNG menunjukkan bahwa inovasi ini perlu dikembangkan lebih lanjut agar lebih intuitif dan user-friendly. Edukasi dan fitur bantu harus diperkuat sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan dan kemandirian penuh dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa selalu harus meminta bantuan fisik dari petugas.

4. Pengembangan Inklusivitas Klampid New Generation (KNG) untuk Mengatasi Kesenjangan Digital: Kesenjangan digital menjadi penghambat signifikan bagi adopsi Klampid New Generation (KNG), terutama bagi kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses atau kemampuan teknologi yang setara. Klampid New Generation (KNG) perlu dikembangkan dengan mempertimbangkan aspek inklusivitas, baik dari sisi desain antarmuka yang lebih sederhana, pilihan aksesibilitas, maupun strategi penyediaan fasilitas publik yang memfasilitasi akses digital bagi kelompok yang kurang beruntung, sehingga inovasi ini dapat menjangkau seluruh elemen masyarakat secara merata.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)?

2. Apa Saja Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Yang Ditemui Dalam Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan Menganalisis Pelaksanaan Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan).
2. Mengetahui dan Menganalisis Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung yang ditemui dalam Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan).

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teori manajemen dan Pelayanan Publik khususnya terkait inovasi pelayanan publik serta dapat diharapkan dapat menjadi acuan untuk mengembangkan penelitian lain yang berkaitan dengan inovasi

pelayanan publik khususnya dalam mengkaji pelaksanaan Klampid New Generation (KNG).

1.4.2. Kegunaan Sosial

Sosial, penelitian ini memiliki nilai penting karena dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah berupaya maksimal dalam melayani dan mengayomi warga, khususnya dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, menegaskan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik.

1.4.3. Kegunaan Praktis

Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang konkret bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi secara jelas hambatan dan permasalahan yang mungkin terjadi di lapangan selama implementasi Klampid New Generation (KNG). Informasi ini dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi yang berharga dan menjadi pembelajaran penting untuk perbaikan di masa mendatang, memastikan peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan Klampid New Generation (KNG).

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu penelitian ini menggunakan ringkasan dari artikel penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti meliputi judul penelitian, peneliti, sumber jurnal, jurnal penelitian, temuan penelitian, dan perbedaan penelitian yang sudah diteliti.

Berikut tabel 1.3 dengan hasil tabel ringkasan penelitian terdahulu.

Tabel 1. 3. Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Temuan	Perbedaan
Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang	Peneliti: Mona Melinda, Syamsurizaldi, dan Muhammad Ichsan Kabullah Jurnal: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 19 No. 2 Tahun 2020 Halaman 202-216 e-ISSN: 2656-5277 p-ISSN: 1829-5827	Mendesripsikan secara sistematis atribut-atribut inovasi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang.	Inovasi PADUKO yang digagas oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang pada umumnya telah berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat. Keberhasilan ini tidak terlepas dari terpenuhinya kelima atribut inovasi menurut Everett M. Rogers.	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang
INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit Di Dinas	Peneliti: Wyke Santika Dewi dan Herwan Parwiyanto Jurnal: Jurnal	menganalisis inovasi Lempeng Gapit di Kota Madiun melalui kacamata Teori Difusi Inovasi Rogers (2003), dengan	Inovasi Lempeng Gapit berhasil mencapai keberhasilan yang signifikan dalam berbagai dimensi menurut teori Rogers (2003).	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan Akta Kematian Lempeng Gapit

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun	Administrasi Publik Vol 11, No 2 Tahun 2020 ISSN 2087-8923, e-ISSN 2549-9319	membedah bagaimana lima dimensi utama teori tersebut.		Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun
INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM GENGAMAN (PAK DALMAN) BERBASIS APLIKASI DI KABUPATEN KENDAL	Peneliti: Maulida Putri Rahmawati, dan Muhammad Fatchuriza Jurnal: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Vol. 6, No. 2, November 2021 ISSN: 2549-1865	Menganalisis implementasi aplikasi "Pak Dalman" (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dispendukcapil dalam Gengaman) di Kabupaten Kendal, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik tersebut.	Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Pak Dalman (pelayanan administrasi kependudukan dalam gengaman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal berjalan dengan baik dan sudah mewujudkan sebagian besar lima tipologi.	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan Pak Dalman (Pelayanan administrasi kependudukan dalam gengaman) di Dispendukcapil Kabupaten Kendal
INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK) MELALUI APLIKASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT AKURAT TERINTEGRASI (PANDU CAKTI) DI KANTOR DISPENDUKCAPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG	Peneliti: Tsamara Dilla Zica dan Eva Hany Fanida Jurnal: Publika. Volume 10 Nomor 2, Tahun 2022, 487-498	Mendesripsikan inovasi pelayanan Pandu Cakti. Mengetahui faktor-faktor pendukung dalam suksesnya inovasi e-Government berdasarkan teori Kalvet (2012).	Penerapan Pandu Cakti, telah menunjukkan hasil yang positif. Inisiatif ini tidak hanya berjalan dengan efektif dalam operasionalnya, tetapi juga berhasil mendapatkan sambutan yang baik dari masyarakat, menunjukkan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna yang tinggi terhadap kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan.	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan Pandu Cakti di Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung
GERAKAN MASYARAKAT	Peneliti: Hendy	Mencari lebih dalam	Inovasi layanan publik Lukadesi	Penelitian ini membahas

TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI INOVASI PELAYANAN LUKADESI (KELUARGA BERDUKA DESA SIAGA) DI KABUPATEN SLEMAN D.I. YOGYAKARTA	Setiawan, dan Fariza Ikhsanditya Jurnal: Jurnal Ilmu Pemerintahan Tahun 2020 Volume: 19 Nomor: 1 ISSN : 1829-5827 E-ISSN : 2656-5277	pelaksanaan gerakan masyarakat tertib administrasi di bidang kematian melalui inovasi Lukadesi	telah sukses menerapkan gerakan administrasi kependudukan. Partisipasi masyarakat yang tinggi menjadi bukti nyata bahwa gerakan tertib administrasi kependudukan ini berkontribusi besar dalam meningkatkan akurasi data kependudukan di database.	inovasi pelayanan administrasi kependudukan Lukadesi di Kabupaten Sleman DIY
INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK (PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK	Peneliti: Dwi Febi Kartika dan Trenda Aktiva Oktariyanda Jurnal: Publika. Volume 9 Nomor 5. Tahun 2022, 245-260.	Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana inovasi aplikasi Poedak memfasilitasi serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gresik.	Inovasi aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menunjukkan kinerja yang sangat baik, selaras dengan indikator keberhasilan yang diuraikan dalam teori Bugge dkk. (2018).	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan Poedak di Disdukcapil Kabupaten Gresik
INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) BAGI RT RINTISAN KALIMASADA (STUDI DI KELURAHAN	Peneliti: Rosalia Retno Bintarti, dan Eny Haryati Jurnal: Soetomo Magister Ilmu Administrasi No. 2 Tahun 2023, 1(2), 99-110	Menggambarkan inovasi KNG yang diterapkan pada RT Rintisan Kalimasada. Mendeskripsikan peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan yang dihasilkan oleh inovasi aplikasi KNG di	Aplikasi KNG terbukti sangat efektif dan efisien karena memungkinkan warga mengurus dokumen kependudukan secara cepat, fleksibel (kapan saja dan di mana saja), dan dengan biaya yang lebih	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan Klampid New Generation di Kelurahan Rungkut Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya

RUNGKUT TENGAH KECAMATAN GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA)		Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar.	rendah.	
KUCATA'KI: An Innovation of Population Administration Services in Makassar City	Peneliti: Sulmiah, Andi Ria Islamiaty Sukri, Herlina Sukawati, Widyawati Jurnal: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik Volume 12 Number 1, January–June 2022. Page 109-115 p-ISSN: 2086-6364, e-ISSN: 2549-7499	Mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik Kucata'ki di Kota Makassar serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam aplikasi ini.	Studi ini menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik Kucata'ki di Makassar berjalan dengan baik. Indikator utamanya terlihat dari keunggulan relatif inovasi tersebut, kemudahan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan hasilnya oleh masyarakat.	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kucata'ki di Kota Makassar.
SILALA: Population Administration Service Innovation in Aceh Singkil District	Peneliti: Nur Asiah, Ikhsan. Jurnal: Journal of Social Politics and Governance (JSPG) Vol.5 No.1, June 2023, pp. 49-58 P-ISSN : 2686-0279 --- E-ISSN : 2685-8096	Melihat bagaimana perkembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui aplikasi SILALA berbasis website.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SILALA telah berkembang pesat, menawarkan fitur lengkap yang mendukung aksesibilitas di mana saja dan kapan saja, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.	Penelitian ini membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan SILALA di Kabupaten Aceh Singkil.
Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): The	Peneliti: Muhammad	Menganalisis Anjungan	Hasil penelitian menunjukkan	Penelitian ini membahas

New Innovation of Population Administration Services in Pemalang Regency	Bagus Adi Wicaksono dan Zainita Nur Ramadhani Jurnal:	Dukcapil Mandiri (ADM) yang merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.	bahwa kebijakan inovasi ADM yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang telah berhasil diimplementasikan. Keberhasilan ini dinilai berdasarkan lima dimensi inovasi pelayanan publik, yaitu keunggulan (advantage), kesesuaian (compatibility), kemudahan (complexity), kemungkinan uji coba (trialability), dan kemudahan pengamatan (observability).	inovasi pelayanan administrasi kependudukan ADM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
--	--	--	--	--

1.5.2. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan gabungan dari kata administrasi dan publik. Menurut Gie (1999:40), administrasi adalah serangkaian kegiatan pengaturan tugas-tugas utama yang dilaksanakan oleh sekelompok individu untuk mencapai tujuan tertentu. Sejalan dengan itu, Nawawi (1999) mendefinisikan administrasi sebagai aktivitas atau rangkaian kegiatan pengendalian kerja sama dalam kelompok yang sudah ditetapkan. Siagian (2002:2) menegaskan pandangan bahwa administrasi merupakan sebuah proses komprehensif yang melibatkan setidaknya dua individu atau lebih. Proses ini dilandasi oleh rasionalitas yang jelas dan terencana,

dengan tujuan utama untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara bersama.

Menurut Syafiie (2006: 18), publik adalah sekelompok individu yang memiliki kesamaan dalam pemikiran, harapan, sikap, dan tindakan yang didasarkan pada nilai serta norma yang mereka yakini. Sementara itu, Young (dalam Syafiie, 2012:14) mendefinisikan publik secara lebih lanjut sebagai berikut:

1. *People* (orang)

Dapat dimaknai sebagai keseluruhan individu yang membentuk suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat secara luas. Ini merujuk pada populasi umum atau totalitas anggota yang berada dalam suatu wilayah geografis atau ikatan sosial tertentu.

2. Di sisi lain, "*people*" juga dapat merujuk pada kumpulan individu yang tidak saling berdekatan secara fisik dan bersifat sementara, namun memiliki minat atau kepentingan yang sama. Kelompok ini seringkali terbentuk berdasarkan kesamaan tujuan atau fokus tertentu.

Menurut Chandler (Indradi, 2006, dan Keban, 2008), administrasi publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan, merujuk pada "*public administration*". Ini adalah proses vital yang melibatkan pengorganisasian dan koordinasi baik sumber daya maupun personel di sektor publik. Tujuan utamanya adalah untuk

merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola kebijakan publik secara efisien, demi memastikan seluruh roda pemerintahan dapat berjalan secara efektif dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan berbagai teori, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan keseluruhan upaya terorganisir yang dilakukan oleh entitas publik. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan esensial masyarakat sekaligus menyelesaikan berbagai isu dan permasalahan yang berkembang di dalamnya.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926): Paradigma awal ini menekankan bahwa administrasi publik harus sepenuhnya terpisah dari politik, dengan fokus utamanya pada operasional birokrasi, organisasi, dan pengelolaan anggaran. Ranah politik dan perumusan kebijakan dianggap sebagai domain eksklusif ilmu politik. Pemisahan tegas ini kemudian memicu perdebatan mengenai batas-batas antara kedua disiplin ilmu tersebut.

Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937): Di era ini, perhatian bergeser dari "lokus" (tempat) ke "fokus" (apa yang dipelajari), yaitu pada pencarian prinsip-prinsip manajerial universal yang diyakini berlaku di segala jenis organisasi. Namun, paradigma ini goyah di tahun 1940-an karena dua alasan utama: sulitnya memisahkan politik dari pemerintahan, dan ketidakonsistenan logis dari prinsip-prinsip yang diklaim universal

tersebut. Akibatnya, administrasi publik kehilangan identitas epistemologis yang jelas.

Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950-1970): Paradigma ketiga ini mencoba menyambungkan kembali administrasi publik dengan ilmu politik. Administrasi publik dipandang sebagai "penekanan" atau "area kepentingan" dalam ilmu politik, bahkan kadang dianggap sinonim. Pada masa ini, disadari bahwa prinsip-prinsip administrasi tidak bebas nilai karena sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Namun, pada tahun 1962, administrasi publik tidak lagi dimasukkan sebagai sub-bidang ilmu politik oleh Asosiasi Ilmu Politik Amerika, menandakan kembali adanya perpisahan.

Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970): Sejalan dengan paradigma sebelumnya, administrasi publik juga berkembang dalam kerangka ilmu administrasi, dengan pendekatan psikologi sosial dan analisis sistem sebagai pelengkap. Paradigma ini memberikan fokus pada teknik dan spesialisasi keahlian manajerial yang dapat diterapkan di mana saja, namun kurang mendefinisikan lokus kelembagaannya. Tantangannya adalah, jika fokus hanya pada ilmu administrasi, maka nilai-nilai kepentingan umum bisa terabaikan, dan administrasi publik berisiko terserap ke dalam sekolah administrasi bisnis tanpa bisa memahami esensi pelayanan publik yang lebih luas.

Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang): Paradigma kelima ini menandai upaya untuk menegaskan kembali

identitas unik administrasi publik. Meskipun belum ada konsensus lokus yang jelas, bidang ini mulai menekankan faktor-faktor sosial spesifik yang relevan dengan administrasi publik, seperti isu-isu perkotaan, hubungan antar-organisasi, serta kaitan antara teknologi dan nilai kemanusiaan. Ini dikenal sebagai "urusan publik," yang membutuhkan sintesis intelektual lintas disiplin ilmu. Sejak tahun 1970, belum ada perkembangan paradigma baru yang dominan selain yang keenam.

Paradigma *Governance* (1990-Sekarang): Paradigma terbaru ini, yang merupakan kelanjutan dari perkembangan sebelumnya, memperkenalkan konsep *governance*. Paradigma *Governance* telah menggantikan fokus tunggal pada peran pemerintah menjadi pendekatan yang lebih kolaboratif. Paradigma ini menekankan kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil, berbeda dari model "*government*" sebelumnya yang menempatkan pemerintah sebagai aktor tunggal. Tujuannya adalah mewujudkan "*good governance*" yang bercirikan partisipasi aktif, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pengelolaan urusan publik, demi tercapainya tata kelola yang lebih efektif dan responsif.

1.5.4. Pelayanan Publik

Pelayanan, dalam esensinya, dapat dimaknai sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan baik oleh individu, kelompok, maupun organisasi dengan tujuan fundamental untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Moenir (2015:16) mempertegas

konsep ini dengan mendefinisikannya sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan yang terjadi melalui interaksi langsung antar individu. Senada dengan itu, Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013:2) menguraikan pelayanan sebagai serangkaian aktivitas tak kasat mata yang secara inheren muncul dari dinamika interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, di mana inti dari interaksi ini adalah upaya pemecahan masalah atau pemenuhan keinginan konsumen. Sementara itu, Boediono (2003:60) memberikan perspektif tambahan dengan menekankan bahwa pelayanan merupakan proses pemberian bantuan yang menuntut adanya kepekaan tinggi dan kemampuan menjalin hubungan interpersonal yang baik, semata-mata demi menciptakan kepuasan pada diri penerima layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah cara atau proses sistematis untuk membantu individu lain dalam mencapai pemenuhan kebutuhan mereka, seringkali melibatkan empati dan keterampilan komunikasi yang efektif.

Untuk pelayanan publik, definisinya lebih spesifik pada konteks pemerintahan. Sinambela (dalam Pasolong, 2013:128) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pemerintah yang menguntungkan dan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat. Hardiansyah (2018:16) menambahkan bahwa ini adalah aktivitas pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat atau organisasi lain yang berkepentingan, sesuai aturan berlaku, demi kepuasan penerima layanan. Kurniawan (dalam Pasolong, 2013:128) juga menyebutnya sebagai pemberian layanan

yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan. Moekijat (dalam Luthfia, 2005:14) lebih lanjut mengartikannya sebagai segala bentuk kegiatan pemberian layanan oleh lembaga pemerintah melalui jasa tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Mengacu pada Ibrahim (2008:19), hakikat pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kuantitas, kualitas, dan produktivitas lembaga pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsi utama mereka, khususnya dalam menyediakan pelayanan publik yang optimal. Tujuannya adalah agar masyarakat merasakan langsung perbaikan dan efisiensi dalam setiap interaksi dengan pemerintah;
2. Mendorong efektivitas sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih berdaya guna dan berhasil guna. Dengan kata lain, pelayanan menjadi lebih efisien, tepat sasaran, dan memberikan hasil yang maksimal;
3. Mendorong kreativitas, prakarsa, dan partisipasi aktif masyarakat dalam berbagai program pembangunan. Harapannya, keterlibatan masyarakat yang lebih besar ini pada akhirnya akan berkontribusi langsung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat luas secara berkelanjutan.

Berdasarkan berbagai perspektif mengenai pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan esensial

berupa pemberian layanan. Aktivitas ini dilaksanakan oleh berbagai entitas, baik itu individu, kelompok, maupun organisasi pemerintah, yang semuanya berorientasi pada masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara komprehensif, sehingga pada akhirnya dapat mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh penerima layanan.

Guna memastikan terwujudnya pelayanan yang prima dan memuaskan bagi masyarakat, pemerintah sebagai institusi utama penyedia layanan memiliki tanggung jawab besar. Penting bagi pemerintah untuk secara serius memperhatikan dan mengimplementasikan asas-asas dasar pelayanan publik. Dalam hal ini, Ratminto & Winarsih (2005: 246) secara spesifik mengemukakan bahwa terdapat sebelas asas kunci yang wajib menjadi pedoman dalam setiap penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah. Asas-asas ini berfungsi sebagai prinsip-prinsip penuntun untuk menjamin kualitas, keadilan, dan efektivitas layanan yang diberikan kepada publik. Berikut sebelas asas-asas tersebut :

1. Empati dengan *Customers*. Petugas pelayanan perizinan harus mampu memahami dan merasakan apa yang dialami masyarakat pengguna jasa, agar dapat memberikan layanan yang lebih personal dan responsif.;
2. Pembatasan prosedur. Proses perizinan hendaknya didesain sesingkat mungkin, mewujudkan konsep "pelayanan satu pintu" (*one-stop shop*) agar lebih efisien.;

3. Kejelasan tata cara pelayanan. Memastikan bahwa alur pelayanan didesain seringkasan mungkin dan dikomunikasikan secara terbuka kepada masyarakat. Tujuannya agar warga tidak kesulitan memahami langkah-langkah yang harus diambil, sehingga proses pengurusan berbagai keperluan menjadi lebih mudah dan cepat;
4. Meminimalisir persyaratan pelayanan. Asas ini menekankan pentingnya pembatasan jumlah persyaratan yang diminta dalam setiap pengurusan layanan. Hanya dokumen atau informasi yang benar-benar esensial yang boleh diminta, sehingga tidak memberatkan masyarakat dengan permintaan yang tidak perlu dan mempercepat proses pelayanan;
5. Kejelasan terkait kewenangan. Batasan wewenang petugas yang melayani masyarakat harus dijabarkan dengan sangat jelas, idealnya melalui bagan tugas dan distribusi tanggung jawab;
6. Transparansi biaya. Biaya yang dikenakan untuk pelayanan harus ditetapkan seringkasan mungkin dan diumumkan secara transparan, tanpa ada biaya tersembunyi;
7. Kepastian Judul dan Durasi Pelayanan. Masyarakat membutuhkan gambaran yang jelas mengenai setiap layanan yang akan diakses, termasuk judul layanan dan berapa lama prosesnya akan berlangsung. Dengan adanya jadwal dan durasi yang pasti, warga tidak perlu merasa resah atau bingung, karena

mereka tahu persis apa yang akan mereka dapatkan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan. Ini membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih transparan dan nyaman.

8. Minimalisasi Formulir. Dalam upaya meningkatkan efisiensi, penggunaan formulir harus diminimalisasi. Idealnya, formulir dirancang seefisien mungkin, bahkan bila memungkinkan, dibuat menjadi formulir komposit yang bisa digunakan untuk berbagai keperluan sekaligus. Hal ini akan mengurangi beban administrasi bagi masyarakat dan mempercepat proses pelayanan.
9. Memaksimalkan Masa Berlaku Izin. Untuk mengurangi kerepotan masyarakat dalam mengurus perpanjangan izin secara berulang, masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan frekuensi masyarakat harus kembali mengurus administrasi yang sama, sehingga mereka dapat lebih fokus pada aktivitas lain tanpa terbebani oleh urusan birokrasi.
10. Kejelasan Hak dan Kewajiban. Baik bagi penyedia layanan (*provider*) maupun pengguna layanan (*customer*), hak dan kewajiban masing-masing harus dirumuskan dengan sangat jelas. Ketentuan ini juga perlu dilengkapi dengan sanksi yang tegas jika terjadi pelanggaran, serta mekanisme ganti rugi yang adil. Kejelasan ini menciptakan lingkungan pelayanan yang bertanggung jawab dan akuntabel bagi semua pihak.

11. Efektivitas Penanganan Keluhan. Meskipun pelayanan yang baik seharusnya meminimalkan keluhan, namun jika terjadi, harus ada mekanisme yang efektif untuk menanganinya. Proses penanganan keluhan harus dirancang agar permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat dan baik, sehingga tidak berlarut-larut dan merugikan masyarakat. Ini menunjukkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) menetapkan beberapa asas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas ini berfungsi sebagai landasan bagi setiap instansi pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan secara efektif, efisien, dan memenuhi standar kualitas. Asas tersebut sebagai berikut :

1. Transparansi. Pelayanan publik harus dijalankan secara terbuka dan mudah diakses oleh siapa saja yang memerlukan informasi. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi ini dengan cara yang memadai dan gampang dipahami.
2. Akuntabilitas. Setiap tahapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan semua aturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional. Pemberian pelayanan publik perlu disesuaikan dengan kondisi dan kapasitas baik dari pihak yang memberikan maupun yang menerima layanan. Prinsip efisiensi dan efektivitas harus selalu menjadi panduan utama dalam pelaksanaannya.
4. Partisipatif. Pelayanan publik yang disediakan pemerintah harus mendorong keterlibatan aktif masyarakat, dengan senantiasa memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan yang datang dari publik.
5. Kesamaan Hak. Pelayanan publik wajib diberikan tanpa diskriminasi, artinya tidak boleh ada perbedaan perlakuan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, maupun status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik pihak pemberi maupun penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing secara seimbang.

Selain mematuhi asas-asas dasar, pemerintah juga wajib menerapkan sepuluh prinsip pelayanan publik yang ditetapkan oleh KemenPANRB. Prinsip-prinsip ini, yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 64/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjadi pedoman

umum untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik haruslah mudah dipahami dan tidak rumit.
2. Kejelasan: Pelayanan publik harus transparan mengenai persyaratan teknis dan administratif, siapa yang bertanggung jawab, mekanisme penyelesaian keluhan, serta rincian dan cara pembayaran biaya.
3. Kepastian Waktu: Penyelenggara harus menjamin waktu penyelesaian layanan yang jelas dan pasti.
4. Akurasi: Produk atau hasil layanan harus diterima oleh masyarakat secara benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan: Pelayanan harus memberikan rasa aman dan jaminan hukum kepada masyarakat.
6. Tanggung Jawab: Lembaga penyedia layanan wajib menunjuk pimpinan atau pejabat yang berwenang untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dan penanganan keluhan.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Ketersediaan sarana, prasarana, peralatan, dan teknologi informasi serta telekomunikasi harus memadai untuk mendukung pelayanan.
8. Kemudahan Akses: Lokasi pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi informasi untuk aksesibilitas.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Petugas pemberi layanan harus bersikap disiplin, santun, ramah, dan tulus dalam melayani.
10. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus nyaman, tertib, bersih, rapi, sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Pemerintah diharapkan dapat menerapkan sepuluh prinsip pelayanan publik ini dalam setiap penyelenggaraan layanan di Indonesia. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga mampu memuaskan serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik, sangat penting bagi masyarakat untuk memahami sejauh mana layanan yang mereka terima itu bermutu. Menurut Zeithaml, et al. (1990) dalam Hardiansyah (2011: 42), ada lima dimensi utama yang bisa dijadikan tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kelima dimensi ini berfungsi sebagai kriteria penting yang harus diperhatikan untuk menilai seberapa baik pelayanan tersebut diberikan.. Lima dimensi ini dapat dijadikan sebagai tolok ukur pelayanan publik oleh pemerintah, yang meliputi :

1. *Tangible*, mengacu pada aspek fisik dan terlihat dari sebuah layanan. Ini mencakup segala hal mulai dari fasilitas fisik seperti gedung dan ruang tunggu, peralatan yang digunakan untuk

memberikan layanan, hingga personil yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, serta komunikasi yang terjadi dalam proses layanan ;

2. *Reliability*, berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk menjanjikan dan memberikan layanan secara konsisten dan akurat. Ini berarti janji yang diberikan harus ditepati dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan.;
3. *Responsiveness*, menunjukkan kemauan dan kesediaan staf untuk segera membantu pelanggan serta bertanggung jawab penuh terhadap kualitas layanan yang mereka berikan.;
4. *Assurance*, mencakup kualitas yang membuat pelanggan merasa aman dan percaya diri. Ini melibatkan pengetahuan dan kemampuan staf, kesopanan mereka dalam berinteraksi, serta tingkat kepercayaan yang dapat diberikan kepada penyedia layanan ;
5. *Empati*, kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan pelanggan secara pribadi. Ini diwujudkan melalui kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang diberikan kepada setiap pelanggan, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan unik masing-masing individu, membuat pelanggan merasa dihargai dan dipahami.

Pemerintah memiliki kewajiban yang diamanatkan undang-undang untuk memberikan pelayanan berkualitas, sehingga dibutuhkan komitmen kuat untuk bertanggung jawab dalam tugas pelayanan publik ini.

Hardiansyah (2018: 30) menegaskan bahwa pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan umum masyarakat. Mengingat beragamnya kebutuhan tersebut, pelayanan publik yang disediakan pemerintah dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang meliputi:

1. Pelayanan Barang Publik adalah layanan yang menyediakan atau mendistribusikan barang-barang yang dibutuhkan masyarakat, dengan sumber dana yang bisa berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD) atau sumber lain. Contoh konkretnya termasuk pembangunan infrastruktur seperti jalan, serta penyediaan kebutuhan dasar seperti air bersih, listrik, dan bahan bakar.
2. Pelayanan Jasa Publik merujuk pada penyediaan berbagai jenis jasa oleh instansi pemerintah. Sama seperti pelayanan barang publik, pendanaan untuk jasa ini bisa seluruhnya atau sebagian bersumber dari APBN/APBD, atau dari sumber lain yang sah.
3. Pelayanan Administratif melibatkan layanan yang menghasilkan dokumen resmi. Layanan ini dapat dilakukan oleh pemerintah

maupun non-pemerintah dan menghasilkan berbagai bentuk dokumen perizinan maupun non-perizinan yang diatur dan diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Dokumen-dokumen ini penting untuk memenuhi kebutuhan formal masyarakat.

Berdasarkan penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan publik tersebut dapat dimengerti bahwa bentuk pelayanan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pelayanan administratif karena Inovasi Klampid New Generation (KNG) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akan menghasilkan dokumen-dokumen kependudukan seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran dan Kematian.

Kata kualitas sering kali dianggap relatif dan abstrak, karena memiliki banyak interpretasi dan sulit diukur secara pasti tanpa adanya tolok ukur spesifik. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan indikator-indikator tertentu guna mengukurnya.

Menurut Gostech dan Davis (1994) dalam Djumara (2009: 19), kualitas dipahami sebagai sebuah kondisi yang sangat dinamis dan terus berkembang, tidak statis. Konsep ini mencakup berbagai elemen penting yang saling terkait, mulai dari produk yang dihasilkan, jasa yang diberikan, hingga manusia yang terlibat dalam setiap prosesnya. Lebih jauh, kualitas juga meliputi proses kerja itu sendiri dan lingkungan di mana semua aktivitas tersebut berlangsung. Intinya, tujuan utama dari

kualitas ini adalah untuk senantiasa memenuhi, dan bahkan melampaui, ekspektasi atau harapan yang dimiliki oleh pihak-pihak terkait, baik itu pelanggan, pengguna, maupun pemangku kepentingan lainnya. Ini menunjukkan bahwa kualitas bukan sekadar standar minimum, melainkan upaya berkelanjutan untuk memberikan nilai dan kepuasan yang superior.

Berdasarkan pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan yang baik adalah layanan yang berkualitas tinggi, memiliki standar yang jelas, serta disertai dengan tanggung jawab penuh dari pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018: 37), standar pelayanan adalah patokan baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar ini berfungsi sebagai pedoman wajib bagi penyedia layanan dan juga sebagai acuan bagi masyarakat atau penerima layanan saat mengajukan permohonan. Selain itu, standar pelayanan juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggara layanan. Hal ini senada dengan definisi dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang menjadi panduan penyelenggaraan pelayanan dan dasar penilaian kualitas layanan. Standar ini merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

1.5.5. Governance

Tata kelola (*governance*) adalah proses penyelenggaraan kewenangan dalam mengelola masalah yang dihadapi masyarakat, melibatkan sektor publik, swasta, dan masyarakat sipil. *Governance* mencakup interaksi sistem politik, ekonomi, dan administrasi yang dijalankan secara demokratis, akuntabel, dan partisipatif oleh semua aktor dan pemangku kepentingan (Asaduzzaman, 2020). Menurut Kaufmann et al. (2000), tata kelola (*governance*) merupakan sebuah konsep multi-dimensi yang mencakup tiga pilar utama. Pertama, tata kelola melibatkan proses politik yang dinamis terkait pemilihan, pelaksanaan, pemantauan kinerja, hingga penggantian pemerintahan. Ini menunjukkan bahwa tata kelola bukan hanya tentang siapa yang berkuasa, tetapi juga bagaimana kekuasaan itu diperoleh dan dipertanggungjawabkan kepada rakyat. Kedua, tata kelola juga mengacu pada kapasitas dan efektivitas pemerintah dalam mengelola berbagai sumber daya, baik itu finansial, manusia, maupun alam, secara efisien. Selain itu, aspek ini juga menekankan kemampuan pemerintah untuk merumuskan kebijakan yang responsif serta mengimplementasikan regulasi secara konsisten demi kepentingan publik. Ketiga, tata kelola yang baik menjamin tersedianya ruang yang memadai bagi publik untuk dapat mengakses layanan-layanan pemerintah dan berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan pembangunan. *United Nations E-Government* (2014), tata kelola pada dasarnya adalah seluruh proses pengambilan

keputusan dan bagaimana keputusan-keputusan tersebut diimplementasikan dalam praktik.

Governance, yang berasal dari istilah *government*, merujuk pada lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan dalam suatu negara. Konsep *government* menekankan peran pemerintah sebagai satu-satunya pengatur dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun, *governance* melampaui batasan tersebut dengan memperluas peran dan keterlibatan berbagai pihak dalam proses pengelolaan masalah kolektif masyarakat. *Governance* mencakup tidak hanya pemerintah, tetapi juga sektor swasta, masyarakat sipil, dan berbagai aktor lainnya yang bersama-sama berkontribusi dalam pengambilan keputusan, implementasi kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi hasil. Pendekatan ini menekankan kolaborasi dan partisipasi berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama, menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, *governance* mencerminkan dinamika interaksi antara berbagai elemen masyarakat dalam mengelola urusan publik secara lebih inklusif dan partisipatif, memastikan bahwa suara dan kepentingan semua kelompok terdengar dan dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini juga mencakup penyusunan aturan dan kerangka kerja yang memungkinkan kerjasama yang lebih baik dan sinergi antar berbagai pemangku kepentingan, sehingga masalah kolektif dapat dikelola dengan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Governance mencakup seluruh elemen masyarakat, baik pemerintah maupun non-pemerintah, berbeda dengan *government* yang hanya menekankan peran politisi dan lembaga pemerintah. Dalam konsep *governance*, masyarakat dan pihak non-pemerintah turut berperan aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dwiyanto, misalnya, menekankan pentingnya keterlibatan aktor non-pemerintah dalam menangani masalah publik. Sementara itu, Chema menyoroti bahwa *governance* melibatkan interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta dalam kerangka sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan. Teguh Kurniawan menggambarkan *governance* sebagai proses kebijakan yang dinamis, yang membuka ruang partisipasi bagi sektor lain dalam pemerintahan. Pemerintah tidak lagi menjadi aktor tunggal, melainkan harus berkolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat. Keterlibatan aktor-aktor lain ini diperlukan karena keterbatasan kapabilitas pemerintah dalam hal sumber daya dan finansial untuk mengatasi masalah publik. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta mengatasi masalah-masalah kolektif. Ini menegaskan bahwa *governance* adalah upaya bersama dari berbagai sektor untuk mencapai tujuan bersama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik.

1.5.6. Good Governance

Berbagai perspektif mengenai *Good Governance* secara konsisten menyoroti intisari tata kelola pemerintahan yang tidak hanya efektif, tetapi

juga menjunjung tinggi integritas. Menurut Mardiasmo (2009), esensinya terletak pada cara negara mengelola sumber daya ekonomi dan sosial, dengan fokus utama pada pembangunan masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang berkualitas dan melayani. Senada dengan hal tersebut, Agoes (2013) memperluas pandangan ini dengan melihat *Good Governance* sebagai sebuah metode pemerintahan yang mengatur kompleksitas hubungan antara komite, direksi, pemangku kepentingan, dan pemegang saham. Dalam konteks ini, ia menekankan pentingnya proses yang transparan dalam menetapkan tujuan, mengevaluasi kinerja, serta mencapai target yang telah ditetapkan. Definisi-definisi ini semakin diperkuat dan diuraikan dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Pasal 2d, yang secara eksplisit mengartikan *Good Governance* sebagai bentuk pemerintahan yang secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip krusial seperti profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas layanan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan pada akhirnya, diterima oleh masyarakat luas. Singkatnya, semua pandangan ini bertemu pada satu titik: *Good Governance* adalah fondasi bagi pemerintahan yang tidak hanya berjalan baik secara prosedural, tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Melihat beragamnya definisi *Good Governance*, Tjokroamidjojo (1990) mengusulkan adanya paradigma baru dalam manajemen pembangunan. Meskipun *Good Governance* umumnya diartikan sebagai pemerintahan yang bersih dan baik. Profesor Bintoro Tjokroamidjojo

menggagas *Good Governance* sebagai paradigma baru administrasi/manajemen pembangunan yang berpusat pada pemerintahan pusat. Dalam konteks ini, pemerintah diharapkan menjadi agen perubahan (*Agent of Change*) yang menggerakkan transformasi komunitas di negara berkembang. Kebijakan dan program pemerintah, termasuk di dalamnya industri, proyek, serta peran perencanaan dan anggaran, didesain untuk mendorong investasi sektor swasta melalui persetujuan investasi dalam pemerintahan.

Dalam menjalankan sistem pemerintahan di Indonesia, terdapat prinsip-prinsip *Good Governance* yang esensial. Merujuk pada kerangka yang ditetapkan oleh United Nations Development Programme (UNDP) pada tahun 1997, terdapat sembilan prinsip utama yang harus dipegang teguh untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu:

1. Akuntabilitas (*Accountability*): Ini adalah tentang tanggung jawab pemimpin publik yang telah dipercaya masyarakat untuk mengurus kepentingan mereka.
2. Partisipasi Masyarakat (*Society Participation*): Prinsip ini menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam berbagai kegiatan, baik melalui penyampaian pendapat maupun pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan.
3. Transparansi (*Transparency*): Transparansi berarti adanya akses yang mudah dan jelas bagi masyarakat terhadap informasi publik,

sehingga mereka dapat mengetahui kepentingan umum secara langsung.

4. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*): Prinsip ini mendorong pelayanan publik yang semakin baik dengan memastikan setiap kegiatan dan proses kelembagaan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nyata masyarakat secara optimal.
5. Kesenjangan (*Equality*): Ini adalah prinsip memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada semua publik tanpa diskriminasi, memastikan setiap warga memiliki kesempatan yang setara untuk meningkatkan atau mempertahankan kualitas hidupnya.
6. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*): Prinsip ini menegaskan pentingnya aturan hukum yang tidak memihak dan non-diskriminatif, termasuk hak asasi manusia, dalam proses pembuatan kebijakan publik demi mewujudkan pemerintahan yang baik.
7. Visi Strategi (*Strategic Vision*): Prinsip ini mendorong para pemimpin dan masyarakat untuk memiliki pandangan jauh ke depan dan strategis dalam pembangunan manusia serta tata kelola pemerintahan yang lebih baik.
8. Responsif (*Responsiveness*): Prinsip responsif menuntut setiap lembaga untuk berkomitmen memberikan pelayanan maksimal kepada semua pihak yang berkepentingan.

9. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*): Menurut *United Nations Development Programs (UNDP)*, ini adalah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang berfokus pada mediasi perbedaan untuk mencapai solusi atau keputusan melalui konsensus.

Menurut *United Nations Development Programme (UNDP)*, konsep *Good Governance* tidak hanya sekadar tentang pemerintahan yang baik, melainkan juga memiliki ciri-ciri spesifik yang menjamin tata kelola yang efektif dan berpihak pada masyarakat yaitu:

1. Setiap pihak didorong untuk bertanggung jawab, menjaga transparansi, bertindak adil, dan memastikan efektivitas dalam setiap tindakan.
2. Prinsip supremasi hukum harus dijunjung tinggi.
3. Memastikan bahwa prioritas sosial, politik, dan ekonomi didasarkan pada konsensus bersama dalam komunitas.
4. Dalam setiap proses pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya pembangunan, kepentingan kelompok miskin dan tertinggal harus selalu menjadi pertimbangan utama.

1.5.7. E-Government

Menurut *World Bank*, *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dan pelaku bisnis, serta memfasilitasi kerja sama antar

lembaga pemerintah. Bank Dunia juga menekankan bahwa *e-government* harus bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dengan menyediakan akses informasi yang luas. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa cakupan *e-government* sangat luas. Ini tidak hanya mencakup seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintah, tetapi juga meluas hingga ke mitra kerjanya (*stakeholders*).

Pihak-pihak yang berkepentingan dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori utama. Pertama, individu yang bekerja di dalam lembaga pemerintah tersebut, yaitu karyawan atau pegawai, merupakan bagian integral dari operasional sehari-hari. Kedua, seluruh anggota masyarakat secara luas adalah penerima manfaat utama dari layanan dan kebijakan yang dikeluarkan. Ketiga, pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan ekonomi, seperti pelaku bisnis, memiliki interaksi penting dengan lembaga pemerintah dalam berbagai aspek. Keempat, lembaga pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, sering kali terlibat dalam koordinasi dan kolaborasi lintas sektor. Terakhir, penyedia barang dan jasa, seperti pemasok atau pembekal alat-alat kantor dan kebutuhan lainnya, juga merupakan bagian penting dari ekosistem operasional lembaga.

Menurut Hartono (2010:8), *E-Government* bukanlah konsep yang bisa langsung diterapkan begitu saja. Implementasinya menuntut perubahan signifikan baik dalam hal proses bisnis (melalui rekayasa ulang proses bisnis) maupun struktur organisasi. Meskipun banyak ahli dan konsultan

telah berupaya merancang model organisasi baru yang ideal untuk *E-Government*, hingga saat ini belum ada satu bentuk baku yang universal dan cocok untuk semua organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh keunikan masing-masing organisasi, yang berbeda dari segi struktur, inti bisnis (*core business*), hingga pemangku kepentingannya (*stakeholder*). Dalam konteks ini, *People Soft Consulting Division* telah mengusulkan suatu model *E-Government* skala Nasional. Model yang mereka presentasikan dalam tulisan ini mengidentifikasi komponen-komponen penting yang harus dimiliki oleh pemerintahan mana pun yang berkeinginan untuk melakukan transformasi menuju bentuk *E-Government*. Komponennya seperti berikut.

- a. Kepemimpinan Eksekutif (*Executive Leadership*), merujuk pada peran krusial para pimpinan tertinggi dalam sebuah organisasi atau pemerintahan. Mereka bertanggung jawab penuh untuk menetapkan arah strategis, membuat keputusan-keputusan besar, dan memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai. Ini adalah level di mana visi dan misi besar dicanangkan.
- b. Keikutsertaan Otoritas Legislatif dan Otoritas lain berdasarkan Yurisdiksi, mengacu pada keterlibatan lembaga pembuat undang-undang (legislatif) dan entitas lain yang memiliki kewenangan hukum atau wilayah kerja tertentu. Mereka berperan dalam menyusun kerangka regulasi, memberikan persetujuan, serta

memastikan bahwa setiap kebijakan atau inisiatif dijalankan sesuai dengan koridor hukum dan peraturan yang berlaku.

- c. Penasehat Teknologi Informasi (*IT Advisor*), individu atau kelompok ahli yang memberikan masukan dan bimbingan terkait aspek teknologi informasi. Peran mereka sangat penting dalam membantu organisasi memanfaatkan teknologi secara efektif, mengidentifikasi solusi inovatif, dan mengatasi tantangan teknis untuk mencapai tujuan bisnis atau pemerintahan.
- d. Pengelola pada tingkat lembaga/organisasi (*Enterprise Level Governance Boards*), badan atau komite yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pengelolaan di seluruh tingkatan organisasi. Mereka memastikan bahwa strategi, kebijakan, dan operasional berjalan selaras dengan tujuan keseluruhan organisasi, serta mengelola risiko dan sumber daya secara komprehensif.
- e. Pengawas dan pengendali teknis (*Technical Oversight Boards*) merupakan kelompok yang berfokus pada pengawasan dan pengendalian aspek teknis dari suatu proyek atau sistem. Mereka memastikan bahwa implementasi teknologi atau operasional berjalan sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan, mengidentifikasi potensi masalah, dan memberikan solusi untuk menjaga kualitas dan efisiensi.

1.5.8. Inovasi Sektor Publik

Inovasi memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan dan keberlangsungan setiap organisasi, baik swasta maupun publik. Dampaknya terasa signifikan, terutama dalam peningkatan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, organisasi terus-menerus berupaya menemukan inovasi baru untuk memastikan kualitas produk yang lebih baik. Said (2007:21) mendefinisikan inovasi sebagai perubahan terencana yang dimulai dengan pengenalan teknologi baru dan penggunaan peralatan modern dalam suatu organisasi. Senada dengan itu, Susanto (2010:158) menambahkan bahwa inovasi tidak hanya terbatas pada penemuan atau pembaruan, melainkan juga pemanfaatan ide-ide tersebut untuk menciptakan produk, proses, dan layanan yang benar-benar baru. Konsep ini sejalan dengan pandangan Hamel (dalam Ancok, 2012:34) yang memaknai inovasi sebagai peralihan dari prinsip, proses, dan praktik manajemen tradisional, atau pergeseran signifikan dari bentuk organisasi lama yang memberikan dampak besar pada cara pengelolaan organisasi dijalankan.

Secara lebih luas, inovasi dapat dipahami sebagai proses menemukan dan mengimplementasikan sesuatu yang baru dalam organisasi. Noor (2013:33) menyoroti bahwa dalam konteks organisasi, inovasi merupakan kemampuan esensial untuk berkompetisi dengan organisasi lain. Khususnya dalam sektor publik, inovasi bertindak sebagai dorongan kuat untuk meningkatkan kreativitas organisasi. Meskipun saat ini inovasi di

sektor publik belum sepenuhnya menjadi kewajiban yang mengikat, namun kompleksitas dan perkembangan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat secara tidak langsung memaksa organisasi untuk beradaptasi dan mengatasi berbagai tekanan ini melalui inovasi. Ini menunjukkan bahwa inovasi bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk tetap relevan dan responsif terhadap dinamika sosial.

Muluk (2008:43) berargumen bahwa inovasi sektor publik dapat dipaksakan untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi dan pengurangan biaya. Hal ini sangat relevan mengingat organisasi sektor publik pada dasarnya sering dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan anggaran. Dengan demikian, kehadiran inovasi di sektor publik diharapkan mampu mendorong organisasi untuk menghasilkan layanan-layanan yang lebih efektif dalam mengatasi berbagai permasalahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Inovasi menjadi kunci untuk memastikan organisasi publik dapat memberikan solusi yang relevan dan berkelanjutan di tengah tantangan yang ada.

Selain itu, Noor (2013:186) juga menyatakan bahwa terdapat beberapa variabel dalam sebuah inovasi yang meliputi:

1. Kesejahteraan Masyarakat: Variabel ini mengukur peningkatan kualitas hidup masyarakat, yang ditunjukkan oleh naiknya Indeks Pembangunan Manusia (IPM), meningkatnya taraf pendidikan, dan berkurangnya angka kematian ibu melahirkan.

2. Pelayanan Publik: Variabel ini mencerminkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan penting yang disediakan pemerintah daerah dalam kehidupan sehari-hari, seperti di sektor pendidikan, kesehatan, dan ketenagakerjaan.
3. Daya Saing Daerah: Variabel ini berkaitan dengan peningkatan kemampuan suatu daerah untuk berkompetisi secara ekonomi dengan daerah lain, yang diukur melalui indeks daya saing daerah.

Inovasi sektor publik dapat dipahami sebagai pengadopsian pendekatan atau metode baru untuk menyempurnakan pelayanan publik dan mengatasi berbagai kompleksitas permasalahan. Tujuannya adalah untuk menghadirkan layanan pemerintah yang jauh lebih efektif dan efisien. Dalam konteks ini, Klampid New Generation (KNG) muncul sebagai contoh konkret inovasi sektor publik. Aplikasi ini merepresentasikan sebuah terobosan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya dalam lingkup administrasi kependudukan. Dengan mengadopsi KNG, proses penerbitan dokumen kependudukan mengalami transformasi signifikan melalui penggunaan cara-cara baru. Perubahan ini diharapkan mampu menjadi solusi atas berbagai kendala yang dihadapi organisasi, sehingga pada akhirnya mampu menciptakan pelayanan yang lebih optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi.

Ciri fundamental dari sebuah inovasi terletak pada aspek "kebaruan" yang dibawanya, yang secara inheren terkait dengan manfaat yang

ditawarkan dari kehadirannya. Pernyataan ini selaras dengan pandangan Albury yang dikutip oleh Suwarno (2008:10), yang menyatakan bahwa "Inovasi yang berhasil adalah penciptaan dan implementasi proses, layanan, dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam hasil, efisiensi, efektivitas, atau kualitas." Kutipan ini dengan jelas menggarisbawahi bahwa kunci keberhasilan suatu inovasi terletak pada kemampuannya untuk menciptakan dan mengimplementasikan proses, layanan, dan metode yang belum ada sebelumnya, yang pada gilirannya akan menghasilkan peningkatan substansial dalam efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil yang dicapai. Dengan demikian, inovasi tidak hanya sekadar memperkenalkan hal baru, tetapi juga harus mampu memberikan dampak positif yang terukur dan signifikan.

Inovasi pada hakikatnya tidak akan pernah mencapai kemajuan jika berada dalam kondisi status quo atau kemandekan. Meskipun tidak ada konsensus universal mengenai definisi inovasi, secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi memiliki karakteristik penting yang menjadikannya sangat menguntungkan dari berbagai perspektif, baik itu ekonomi, sosial, maupun teknologi. Lebih lanjut, Rogers (1983) sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008:17) mengidentifikasi beberapa atribut esensial yang harus dimiliki oleh sebuah inovasi agar dapat diterima dan menyebar luas. Atribut-atribut ini berfungsi sebagai indikator kunci keberhasilan dan dampak suatu inovasi. Dengan kata lain, sebuah

gagasan atau produk baru hanya dapat dikategorikan sebagai inovasi yang efektif apabila memenuhi kriteria-kriteria ini. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi bukan sekadar tentang menciptakan sesuatu yang baru, melainkan juga tentang bagaimana hal baru tersebut memberikan nilai tambah yang signifikan dan dapat diadaptasi oleh masyarakat. Beberapa atribut yang perlu ada dalam sebuah inovasi yaitu meliputi:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi tak hanya sekadar baru, tetapi juga harus menunjukkan keunggulan yang jelas dan signifikan dibandingkan dengan solusi atau praktik yang sudah ada sebelumnya. Nilai kebaruan ini menjadi daya tarik utama yang membedakannya. Keunggulan ini dapat diukur dari berbagai perspekti, mulai dari aspek ekonomi (misalnya, lebih hemat biaya atau menghasilkan keuntungan lebih besar), prestise sosial (meningkatkan status atau citra diri), kenyamanan (mempermudah aktivitas), hingga kepuasan (memberikan pengalaman yang lebih baik). Semakin besar dan semakin nyata keunggulan relatif yang dirasakan oleh calon pengguna, maka semakin cepat pula inovasi tersebut akan diadopsi secara massal. Ini adalah faktor pendorong utama yang membuat individu merasa perlu untuk beralih dari kebiasaan lama.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Atribut kedua adalah kesesuaian atau kompatibilitas inovasi dengan nilai-nilai, norma-norma, dan kebutuhan yang berlaku di

masyarakat. Inovasi yang tidak selaras dengan budaya atau prinsip-prinsip yang dianut akan sulit diterima, bahkan mungkin ditolak. Sebaliknya, inovasi yang dirancang untuk melengkapi atau meningkatkan sistem yang sudah ada, bukan sekadar menggantikannya secara total, memiliki peluang adopsi yang lebih tinggi. Pertimbangan ini juga mencakup aspek praktis: jika inovasi lama masih memiliki nilai atau telah melibatkan investasi besar, inovasi baru yang dapat berintegrasi dengannya akan meminimalkan kerugian dan memudahkan transisi. Kompatibilitas yang baik juga mempercepat proses adaptasi dan pembelajaran bagi pengguna, karena mereka tidak perlu mempelajari hal baru dari nol.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Meskipun sebuah inovasi seringkali membawa teknologi atau konsep yang lebih canggih, tingkat kerumitan menjadi faktor krusial. Idealnya, inovasi dirancang agar mudah dipahami dan dioperasikan oleh calon pengguna. Meskipun inovasi menawarkan cara yang lebih baik, kerumitan yang berlebihan dapat menjadi penghalang adopsi. Semakin sederhana dan intuitif suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang akan merasa nyaman untuk mencobanya dan mengintegrasikannya ke dalam kehidupan sehari-hari mereka. Sebaliknya, inovasi yang terasa terlalu kompleks dan

membutuhkan usaha besar untuk dipelajari akan cenderung diabaikan, meskipun potensinya besar.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Sifat inovasi yang baru seringkali memunculkan keraguan. Oleh karena itu, kemampuan inovasi untuk dicoba atau diuji coba oleh calon pengguna sangat penting. Individu atau kelompok akan lebih yakin untuk mengadopsi suatu inovasi jika mereka memiliki kesempatan untuk mengalaminya sendiri dan melihat bukti konkret mengenai manfaatnya. Fase "uji publik" ini memungkinkan calon pengadopsi untuk mengevaluasi kualitas, efektivitas, dan keuntungan inovasi dibandingkan dengan alternatif yang ada. Kesempatan untuk mencoba inovasi sebelum berkomitmen penuh akan mengurangi risiko yang dirasakan dan membangun kepercayaan, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan untuk adopsi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Terakhir, kemudahan diamati merujuk pada seberapa mudah hasil atau manfaat dari suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin nyata dan jelas dampak positif dari inovasi bagi pengguna, semakin besar kemungkinan orang lain akan termotivasi untuk mengadopsinya. Ketika orang dapat menyaksikan langsung bagaimana inovasi meningkatkan kehidupan atau pekerjaan orang lain, hal ini menciptakan bukti

sosial yang kuat dan mendorong minat serta keinginan untuk mencoba inovasi tersebut. Hasil yang dapat diamati dengan mudah berfungsi sebagai "iklan" yang efektif, memicu efek domino dalam proses adopsi di dalam suatu komunitas.

Inovasi dapat didefinisikan sebagai ide atau gagasan baru, baik berupa produk maupun jasa, yang diperkenalkan kepada konsumen melalui pemanfaatan teknologi. Lebih dari sekadar penemuan, inovasi adalah sebuah proses proaktif yang membawa perubahan kualitatif dalam konteks spesifik, dengan tujuan utama untuk memberikan manfaat nyata. Secara fundamental, inovasi juga dapat diartikan sebagai upaya pembaharuan yang dilakukan oleh suatu entitas, baik perusahaan maupun instansi, untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan yang ada, atau bahkan menciptakan layanan-layanan baru yang sebelumnya belum tersedia. Intinya, inovasi selalu menghadirkan cara baru yang lebih efektif atau efisien untuk menggantikan metode lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu, mendorong kemajuan dan evolusi.

Menurut prinsip inovasi yang diungkapkan oleh Drucker (Ancok, 2012:41-42), inovasi bukanlah sekadar kebetulan, melainkan usaha sistematis yang memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Langkah awal dalam proses inovasi ini adalah mengkaji secara cermat peluang-peluang yang terbentang di hadapan. Selanjutnya, inovasi harus berakar pada sesuatu yang perseptual, artinya ada kebutuhan yang nyata dan dapat dirasakan, sekaligus konseptual, yang bersumber dari pemikiran

mendalam dan terencana. Untuk mencapai keberhasilan, inovasi sebaiknya dimulai dengan ide yang sederhana dan mudah, dengan fokus yang tajam pada satu tujuan tertentu. Pendekatan yang disarankan adalah memulai dengan inovasi-inovasi kecil; jika berhasil, barulah dilanjutkan dengan langkah-langkah yang lebih besar dan ambisius. Prinsip ini menegaskan bahwa inovasi adalah perjalanan bertahap, dimulai dari fondasi yang kokoh dan berkembang seiring keberhasilan yang diraih.

Melihat prinsip inovasi yang menekankan bahwa inovasi adalah sebuah usaha sistematis dengan tujuan yang jelas, yang dimulai dengan mengkaji peluang yang ada, kita dapat mencermati implementasinya pada pengembangan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memiliki kewajiban berkelanjutan untuk melakukan upaya dan inovasi. Ini mencakup peningkatan sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi, demi terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, teknologi informasi yang terus berkembang pesat menjadi pilar utama pendukung peningkatan pelayanan publik, yang pada akhirnya mengarah pada terciptanya pelayanan publik berbasis *Information Technology* (IT). Aplikasi Klampid New Generation (KNG) menjadi bukti nyata bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengidentifikasi peluang dari perkembangan teknologi untuk secara sistematis meningkatkan

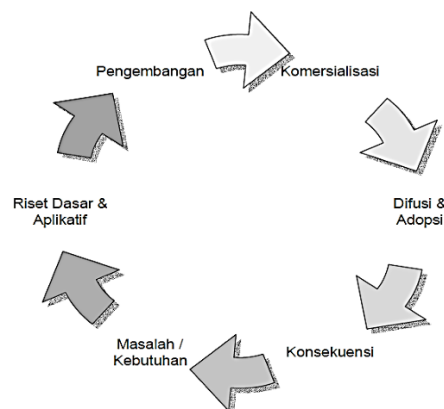
aksesibilitas dan efisiensi layanan kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat.

Inovasi muncul karena adanya permasalahan atau kebutuhan. Proses pengembangan inovasi seperti yang dikemukakan oleh Suwarno (2008:19) pada umumnya akan melewati tahapan sebagai berikut:

1. Identifikasi Kebutuhan. Siklus inovasi dimulai dengan mengidentifikasi masalah atau kebutuhan yang ada di masyarakat, yang seringkali muncul melalui proses politik dan menjadi prioritas penelitian. Ini melibatkan pengenalan isu-isu yang ada saat ini atau yang diprediksi akan timbul di masa depan.
2. Riset dan Pengembangan Awal. Tahap ini berfokus pada riset dan pengaplikasian temuan. Meskipun inovasi sering dikaitkan dengan teknologi—yang merupakan upaya untuk mengurangi ketidakpastian dalam mencapai tujuan—teknologi mencakup perangkat keras (seperti peralatan dan produk) dan perangkat lunak (seperti pengetahuan, keterampilan, dan prosedur). Inovasi teknologi umumnya berasal dari riset dasar (yang tidak memiliki tujuan aplikasi spesifik) atau riset aplikatif (yang bertujuan memecahkan masalah praktis dan sering kali menghasilkan paten untuk mengamankan hasilnya).
3. Pengembangan Inovasi. Setelah riset, tahap selanjutnya adalah mengembangkan ide-ide baru menjadi bentuk konkret yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pengguna.

4. Komersialisasi atau Penyebarluasan. Komersialisasi melibatkan produksi, pembuatan, pengemasan, pemasaran, dan distribusi produk inovasi. Di sektor publik, ini diartikan sebagai penyebarluasan inovasi tanpa tujuan komersial, di mana pemasaran menjadi langkah penting untuk memperkenalkan produk kepada khalayak.
5. Difusi dan Adopsi. Pada tahap ini, produk inovasi mulai tersebar di pasar. Konsumen sudah familiar dengan produk tersebut dan membuat keputusan apakah akan mengadopsi (membeli/menggunakan) atau tidak.
6. Evaluasi Konsekuensi. Siklus ditutup dengan evaluasi apakah masalah atau kebutuhan awal sudah teratasi. Seringkali, inovasi baru justru memicu munculnya masalah atau kebutuhan baru, yang kemudian mengulang siklus inovasi ini secara berkelanjutan.

Gambar 1. 1. Siklus Inovasi



Sumber: Suwarno (2008:22)

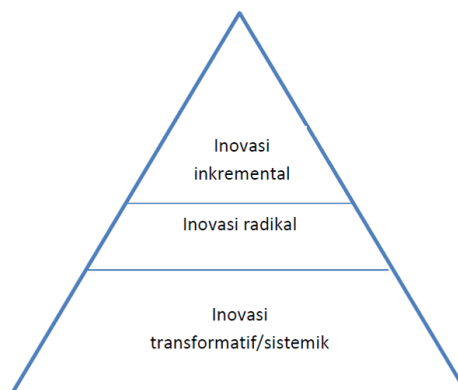
Level inovasi merupakan aspek krusial yang menunjukkan seberapa besar dampak suatu inovasi. Menurut Mulgan & Albury (dalam Muluk 2009: 46), level inovasi ini dapat dikategorikan mulai dari yang paling sederhana, yaitu inkremental, kemudian meningkat ke inovasi yang lebih signifikan dan mengubah banyak hal, yaitu radikal, hingga yang paling mendalam dan mengubah paradigma secara fundamental, yaitu transformatif.

1. Inovasi Inkremental. Inovasi inkremental melibatkan penyesuaian kecil pada proses atau layanan yang sudah ada. Inovasi ini adalah yang paling umum dan jarang mengubah struktur organisasi. Meskipun begitu, inovasi inkremental penting dalam sektor publik karena memungkinkan perbaikan berkelanjutan, mendorong layanan yang responsif terhadap kebutuhan individu dan lokal, serta meningkatkan nilai uang.
2. Inovasi Radikal. Inovasi radikal diartikan sebagai perubahan mendasar dalam penyediaan layanan publik, atau pengenalan cara-cara baru yang belum pernah ada sebelumnya dalam struktur organisasi maupun pemberian layanan. Jenis inovasi ini cenderung jarang terjadi karena membutuhkan dukungan politik yang sangat kuat dan sering kali membawa risiko yang lebih besar. Meskipun demikian, inovasi radikal sangat diperlukan untuk menghasilkan peningkatan kinerja yang signifikan dalam pelayanan publik dan

untuk memenuhi harapan pengguna layanan yang selama ini terabaikan.

3. Inovasi Transformatif atau Sistemis. Inovasi transformatif atau sistemis melangkah lebih jauh, membawa perubahan menyeluruh pada struktur tenaga kerja dan organisasi. Inovasi ini bahkan mampu mentransformasi seluruh sektor dan secara dramatis mengubah hubungan antarorganisasi. Jenis inovasi ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk membuahkan hasil karena menuntut perubahan mendasar dalam tatanan sosial, budaya, dan organisasi. Sifatnya yang lebih mendalam terletak pada cakupannya yang menyentuh struktur sistemik organisasi secara keseluruhan.

Gambar 1. 2. Level Inovasi



Sumber: Mulgan & Albury (dalam Muluk 2009: 46)

Penelitian ini berfokus pada eksplorasi inovasi yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Surabaya, khususnya di wilayah Kelurahan Jajar Tunggal. Inovasi yang menjadi objek kajian adalah pemanfaatan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Berdasarkan karakteristiknya, inovasi ini dapat dikategorikan sebagai inovasi inkremental. Pengategorian ini didasarkan pada fakta bahwa aplikasi Klampid New Generation (KNG) membawa perubahan-perubahan kecil namun signifikan terhadap proses atau layanan yang sudah ada sebelumnya. Alih-alih memperkenalkan sesuatu yang sepenuhnya baru atau merevolusi sistem secara drastis, inovasi inkremental ini berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari mekanisme yang telah berjalan. Ini berarti aplikasi Klampid New Generation (KNG) kemungkinan besar mengoptimalkan alur kerja yang ada, mengurangi birokrasi, atau menyederhanakan interaksi antara masyarakat dan layanan administrasi kependudukan. Meskipun perubahan yang dibawa mungkin tidak terasa masif secara fundamental, kumulasi dari perbaikan-perbaikan kecil ini pada akhirnya dapat menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang substansial bagi warga Kelurahan Jajar Tunggal, membuat proses kependudukan menjadi lebih mudah, cepat, dan terjangkau.

1.5.9. Faktor Pendukung Inovasi

Menurut Muluk (2008:49), keberhasilan pengembangan inovasi sangat bergantung pada beberapa faktor kunci. Pertama, kepemimpinan yang mendukung inovasi menjadi fondasi utama, karena tanpa dukungan dari

pimpinan, inisiatif inovatif akan sulit berkembang. Kedua, budaya organisasi yang kondusif turut memainkan peran vital, karena lingkungan yang terbuka terhadap perubahan dan eksperimen akan mendorong munculnya inovasi.

a. Pengembangan Kepemimpinan

a) Memiliki Visi

Pemimpin memiliki visi yang jelas mengenai tujuan dan manfaat inovasi.

b) Memberdayakan Anggota Tim

Pemimpin memberdayakan anggota tim untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan dan implementasi inovasi.

c) Komunikasi yang Efektif

Pemimpin berkomunikasi secara efektif dengan seluruh pihak terkait, baik internal maupun eksternal terkait inovasi.

b. Pengembangan Budaya Inovasi

a) Menciptakan Budaya Inovasi

Menciptakan budaya inovasi di lingkungan organisasi.

b) Kolaborasi dan Pertukaran Pengetahuan

Pegawai bekerja sama dengan rekan kerja lainnya untuk menghasilkan ide-ide yang lebih baik, berbagi pengetahuan, pengalaman, dan perspektif yang berbeda

untuk mencapai solusi yang inovatif dalam menghadapi suatu permasalahan inovasi.

1.5.10. Faktor Penghambat Inovasi

Dalam mengimplementasikan sebuah inovasi, khususnya di sektor publik, organisasi sering kali dihadapkan pada berbagai rintangan. Hambatan-hambatan ini dapat mempersulit atau bahkan menggagalkan tercapainya tujuan yang diharapkan dari inovasi tersebut, sehingga proses pelaksanaannya tidak berjalan mulus sesuai rencana. Menurut Mulgan and Albury (2003:31-34) dalam Noor (2013:27) ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi, antara lain:

a. Teknologi Baru

a) Kurangnya Keterampilan dan Pengetahuan

Teknologi canggih seringkali membutuhkan keterampilan dan pengetahuan khusus untuk dapat dioperasikan atau dimanfaatkan dengan baik.

b) Kesenjangan Digital

Tidak semua pengguna memiliki akses dan kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi.

b. Tekanan dan Hambatan Administratif;

a) Dokumen Pendukung

Pengguna yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administratif karena ketidaktahuan tentang dokumen yang harus diunggah.

b) Masalah Teknis dan Respons Administratif

Hal ini terkait aplikasi yang mengalami gangguan, pengguna mengalami kesulitan mendapatkan bantuan yang cepat dan responsif. Proses verifikasi yang membutuhkan waktu lama juga menjadi hambatan dalam mendapatkan dokumen dengan cepat.

1.5.11. Administrasi Kependudukan

Secara umum, administrasi dapat diartikan sebagai upaya kolektif yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama, sebagaimana dijelaskan oleh Siagian (1990:13). Namun, dalam konteks yang lebih spesifik, Administrasi Kependudukan memiliki cakupan yang lebih luas. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007, yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, bidang ini mencakup serangkaian kegiatan terstruktur untuk menata dan menertibkan penerbitan berbagai dokumen dan Data Kependudukan. Proses ini meliputi Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, hingga pemanfaatan data yang dihasilkan untuk pelayanan publik dan pengembangan berbagai sektor pembangunan lainnya.

Makna dari definisi tersebut menegaskan bahwa setiap individu yang berstatus sebagai penduduk wajib untuk didata dan ditata melalui proses

penerbitan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Tujuan utama dari penataan dan penertiban ini adalah untuk mempermudah pemerintah dalam mengelola segala urusan kependudukan. Dengan pengelolaan data dan dokumen penduduk yang baik dan tertib, pemerintah dapat secara efektif memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar penduduk. Sejalan dengan hal tersebut, setiap penduduk memiliki hak dan kewajiban. Salah satu kewajiban fundamental adalah mematuhi semua regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah, khususnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 yang berkaitan erat dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kepatuhan ini penting untuk menjaga ketertiban data kependudukan secara keseluruhan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pada bagian awalnya, secara gamblang menjelaskan Administrasi Kependudukan sebagai serangkaian kegiatan terstruktur. Ini mencakup penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan, yang diwujudkan melalui program-program seperti pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Lebih lanjut, undang-undang ini menekankan pentingnya pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data tersebut untuk meningkatkan pelayanan publik serta mendukung berbagai upaya pembangunan. Seluruh bentuk pelayanan publik, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan, merupakan

wujud nyata dari tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sebuah amanat yang ditegaskan dalam regulasi tersebut.

Administrasi pemerintahan memiliki peran fundamental dalam menggerakkan dan memastikan kelancaran administrasi kependudukan di Indonesia. Hal ini ditegaskan secara eksplisit dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, yang secara gamblang menyatakan bahwa Pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional. Kewenangan besar ini, yang diemban langsung oleh Menteri terkait, mencakup seluruh aspek pengelolaan data dan informasi kependudukan dari Sabang sampai Merauke. Ini berarti pemerintah tidak hanya bertugas sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai penjamin sistem administrasi kependudukan yang terpadu, akurat, dan dapat diakses oleh seluruh warga negara, mulai dari pencatatan kelahiran, perkawinan, hingga kematian, serta berbagai perubahan data identitas penduduk. Tanggung jawab ini menuntut adanya koordinasi yang kuat dan konsistensi kebijakan di seluruh wilayah, memastikan setiap penduduk terdaftar dengan benar dan mendapatkan hak-hak administratifnya, yang pada akhirnya mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang optimal. Kewenangan menteri meliputi:

1. Koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan. Menyelaraskan dan mengintegrasikan kerja sama antara berbagai lembaga atau departemen yang terlibat dalam

pengelolaan data dan layanan kependudukan. Tujuannya adalah memastikan semua pihak bekerja sama secara efisien untuk menghindari tumpang tindih dan memaksimalkan pelayanan.

2. Penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Merumuskan dan memberlakukan aturan main, prosedur, serta tolok ukur baku untuk seluruh proses administrasi kependudukan. Ini memastikan konsistensi, kejelasan, dan kualitas yang seragam di semua tingkatan pelaksanaan.
3. Sosialisasi administrasi kependudukan. Melakukan penyebarluasan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai berbagai hal terkait administrasi kependudukan, mulai dari prosedur pendaftaran, hak dan kewajiban penduduk, hingga pembaruan kebijakan. Tujuannya agar masyarakat memahami dan dapat mengakses layanan dengan mudah.
4. Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan. Memberikan arahan, pendampingan, serta masukan kepada pelaksana di lapangan untuk memastikan semua proses berjalan sesuai pedoman yang telah ditetapkan. Ini termasuk pemantauan rutin dan penyediaan solusi atas kendala yang muncul.
5. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional. Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data kependudukan dari seluruh wilayah Indonesia. Data ini penting

sebagai dasar perencanaan pembangunan, pengambilan keputusan, dan penyusunan kebijakan di tingkat nasional.

6. Dan pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko dokumen kependudukan. Bertanggung jawab atas produksi, pengeluaran, dan penyebaran formulir atau media fisik yang dibutuhkan untuk dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta-akta. Ini memastikan ketersediaan dokumen bagi masyarakat.

Adapun menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006, tujuan dari penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

1. Memastikan setiap warga negara memiliki identitas yang sah dan diakui secara hukum, serta mendapatkan kepastian hukum untuk setiap peristiwa penting dalam hidup mereka, seperti kelahiran, pernikahan, atau kematian, melalui dokumen kependudukan yang valid.;
2. Memberikan perlindungan menyeluruh terhadap status dan hak-hak sipil penduduk. Ini memastikan bahwa setiap individu memiliki hak-hak dasar yang diakui dan dilindungi oleh negara, seperti hak untuk memilih, bekerja, dan mengakses layanan publik;
3. Menyediakan basis data dan informasi kependudukan yang komprehensif di tingkat nasional. Data ini haruslah akurat, lengkap, terbaru, dan mudah diakses, sehingga dapat menjadi

rujukan penting untuk perumusan kebijakan dan mendukung berbagai program pembangunan di seluruh sektor;

4. Wewujudkan sistem Administrasi Kependudukan yang teratur dan terintegrasi secara nasional. Ini berarti menciptakan sebuah sistem yang seragam, efisien, dan saling terhubung di seluruh wilayah Indonesia, meminimalkan tumpang tindih dan kesalahan data;
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi acuan dasar bagi seluruh sektor terkait. Data ini akan digunakan sebagai fondasi dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan pemerintahan, perencanaan pembangunan, dan inisiatif kemasyarakatan, memastikan bahwa setiap program didasarkan pada informasi yang valid dan mutakhir.

Layanan administrasi kependudukan terbagi menjadi dua bidang utama: pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pendaftaran penduduk adalah proses pencatatan informasi pribadi warga negara, pelaporan peristiwa penting terkait kependudukan, pendataan warga rentan, dan penerbitan dokumen identitas seperti KTP atau surat keterangan kependudukan. Ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pendaftaran Penduduk meliputi:

1. Pencatatan Biodata Penduduk. Biodata Penduduk harus mencakup informasi dasar seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir,

alamat, dan identitas diri lainnya. Selain itu, biodata ini juga perlu memuat setiap perubahan data yang terjadi akibat Peristiwa Kependudukan atau Peristiwa Penting yang dialami oleh individu. Data ini penting karena berfungsi sebagai dasar utama untuk membangun dan memperbarui basis data kependudukan.

2. Pencatatan Pelaporan Peristiwa Penting, meliputi:

- a. Penerbitan NIK. Nomor Induk Kependudukan adalah identitas unik bagi setiap Penduduk Indonesia. Nomor ini sangat penting karena menjadi kunci utama untuk memverifikasi dan memvalidasi data diri seseorang, sehingga mendukung berbagai layanan publik dalam administrasi kependudukan. NIK ini hanya satu dan melekat seumur hidup pada individu yang terdaftar.
- b. Perubahan alamat.
- c. Pendaftaran penduduk pindah datang dalam wilayah Indonesia maupun antar negara, mengacu pada proses pencatatan perpindahan warga negara. Ini mencakup mereka yang berpindah domisili dari satu daerah ke daerah lain di dalam negeri, maupun warga negara Indonesia yang kembali dari luar negeri atau warga negara asing yang datang dan bermaksud untuk tinggal di Indonesia.
- d. Pendaftaran penduduk pelintas batas, secara khusus ditujukan bagi warga yang secara turun-temurun bermukim

di wilayah kabupaten/kota yang berbatasan langsung dengan negara tetangga. Karakteristik utama mereka adalah sering melintasi batas negara untuk berbagai keperluan, seperti kegiatan ekonomi, interaksi sosial, atau praktik budaya, yang semuanya diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- e. Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan adalah upaya untuk mengidentifikasi dan mencatat individu atau kelompok masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam mengurus atau memiliki dokumen kependudukan. Kelompok ini bisa termasuk anak-anak tanpa akta lahir, penyandang disabilitas yang belum terdata, atau masyarakat adat yang aksesnya terbatas.
- f. Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan adalah mereka yang kesulitan mendapatkan Dokumen Kependudukan akibat bencana alam atau kerusuhan sosial. Instansi Pelaksana bertanggung jawab mendata kelompok ini meliputi korban bencana alam, korban kerusuhan sosial, orang telantar, dan komunitas terpencil — untuk menerbitkan Surat Keterangan Kependudukan sebagai dasar administrasi mereka.

Pencatatan sipil adalah proses resmi yang dilakukan oleh Instansi Pelaksana untuk mendokumentasikan Peristiwa Penting yang dialami

individu ke dalam register khusus. Hal ini, sesuai dengan regulasi terkait, mencakup beragam kejadian krusial dalam hidup seseorang. Ini meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, serta peristiwa yang berkaitan dengan status perkawinan seperti perkawinan, perceraian, pembatalan perkawinan, dan pembatalan perceraian. Selain itu, pencatatan sipil juga mengakomodasi peristiwa terkait anak, yaitu pengakuan anak, pengesahan anak, dan pengangkatan anak. Lebih lanjut, administrasi kependudukan juga mencatat perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Terakhir, ada juga kategori peristiwa penting lainnya yang merujuk pada kejadian-kejadian yang telah ditetapkan oleh pengadilan negeri dan harus dicatatkan di Instansi Pelaksana tempat penduduk berdomisili.

1.5.12. Klampid New Generation (KNG)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, ditambah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, serta diperkuat oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan juga Peraturan Walikota Surabaya Nomor 46 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah,

muncullah sebuah inovasi signifikan di Kota Surabaya bernama Klampid New Generation (KNG). Klampid New Generation (KNG) ini hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di kota tersebut. Inovasi ini merupakan evolusi dari layanan sebelumnya yang dikenal sebagai Klampid dan ELampid, dengan tujuan utama untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penambahan beragam jenis layanan yang lebih komprehensif, sebagaimana ditegaskan oleh Hidayati (2023).

Klampid New Generation (KNG) adalah sebuah platform berbasis website yang khusus melayani berbagai kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Melalui website ini, masyarakat Surabaya dapat mengakses beragam fitur registrasi dokumen seperti pengajuan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, layanan pindah datang dan pindah keluar, pindah dalam kota, pengurusan hak asuh anak, layanan KTP-el, perubahan biodata dalam Kartu Keluarga (KK), hingga pengurusan keabsahan dokumen, dan masih banyak lagi. Klampid New Generation resmi diluncurkan pada tanggal 1 Juli 2022 dan dapat diakses dengan mudah melalui peramban Google Chrome di alamat <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>. Salah satu fitur unggulan dari website ini adalah keberadaan chatbot interaktif yang dilengkapi dengan tokoh virtual bernama Cak Takon. Fitur ini dirancang menyerupai aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, berfungsi untuk memandu pengguna yang membutuhkan bantuan. Ketika pengguna mengalami

kesulitan dalam mengunggah dokumen pendukung pada kolom aplikasi, Cak Takon akan secara otomatis memberikan petunjuk langkah demi langkah mengenai tata cara pengunggahan dokumen serta informasi detail tentang dokumen apa saja yang diperlukan.

1.5.13. Kerangka Berpikir



1.6. Operasionalisasi Konsep

1.6.1. Inovasi Pelayanan Publik

Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya merupakan sebuah inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan yang mengadopsi konsep-konsep yang telah diungkapkan oleh Rogers (2003) dalam teorinya.

1. Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Menurut Rogers dalam Hadi Prabowo (2022:42) tingkat keunggulan suatu inovasi dapat dinilai melalui beberapa aspek seperti nilai ekonomi, kenyamanan, kepuasan.

1) Nilai Ekonomi

Aspek nilai ekonomi mencakup seberapa menguntungkan inovasi tersebut dari sisi finansial atau biaya. Ini meliputi penghematan biaya, atau peningkatan efisiensi yang dapat dicapai dengan mengadopsi inovasi. Inovasi yang mengurangi pengeluaran operasional atau yang meningkatkan produktivitas bisa dilihat sebagai memiliki nilai ekonomi yang lebih baik. Inovasi yang lebih hemat biaya atau lebih menguntungkan secara ekonomi akan lebih menarik bagi konsumen atau pengguna.

2) Kenyamanan.

Kenyamanan mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut memberikan kemudahan atau kenyamanan bagi

penggunanya. Hal ini bisa meliputi kemudahan penggunaan, kepraktisan, atau pengurangan usaha atau waktu yang diperlukan untuk melakukan suatu aktivitas. Inovasi yang memberikan kenyamanan lebih kepada penggunanya cenderung lebih mudah diadopsi karena mengurangi beban atau friksi yang biasa terjadi dengan penggunaan teknologi atau sistem yang lebih lama.

3) Kepuasan

Aspek kepuasan mencakup perasaan pengguna terhadap pengalaman atau hasil yang didapat setelah menggunakan inovasi tersebut. Jika inovasi memberikan manfaat yang dirasakan secara positif oleh pengguna, seperti peningkatan kualitas hidup, kemudahan dalam menyelesaikan tugas, atau pengalaman yang lebih menyenangkan, maka tingkat kepuasan pengguna akan tinggi.

2. *Compability* (Kesesuaian)

Kriteria untuk mengukur kesesuaian meliputi :

1) Kesesuaian dengan Nilai atau Norma

Nilai dan norma diterapkan sebagai pedoman dalam kehidupan bermasyarakat. Kesesuaian terhadap nilai dan norma disini berkaitan dengan prosedur, pedoman dan peraturan yang bertujuan untuk menciptakan hubungan

kerja yang harmonis dan sejalan dengan tujuan pemerintah (Robbins dan Judge, 2013).

2) Kesesuaian dengan Pengalaman Masa Lalu

Kesesuaian suatu inovasi dapat dilihat berdasarkan kesesuaiannya dengan nilai-nilai pengalaman masa lalu atau inovasi sebelumnya. Hal ini mencakup pemeriksaan apakah inovasi diciptakan berdasarkan keadaan dan pengalaman sebelumnya sebagai bagian dari proses evaluasi, pembelajaran, dan transisi menuju inovasi baru (Agrawal & Prasad 1998).

3) Kesesuaian dengan Kebutuhan

Kesesuaian sebuah inovasi diciptakan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta melakukan penyesuaian diri dengan perkembangan teknologi dan lingkungan kerja (Hendri Koeswara 2023).

3. *Complexity* (Kerumitan)

Kriteria untuk mengukur kerumitan yaitu :

1) Kemudahan Dipahami

Inovasi yang dikembangkan harus mudah dipahami sehingga pengguna atau penerima inovasi mudah memahami dan melaksanakan penggunaannya (Awan Kostrad, 2022).

2) Kemudahan Digunakan

Inovasi yang dikembangkan harus mudah dalam penggunaannya sehingga pengguna mudah mengoperasikan inovasi tersebut.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Kriteria untuk mengukur kemungkinan dicoba yaitu :

1) Fase Uji Publik Inovasi

Kemudahan dapat dicoba dalam menciptakan sebuah inovasi dapat dilihat di kemudahan dalam uji coba inovasi tersebut Hendri Koeswara (2023).

2) Kemudahan Memperoleh Informasi Cara Penggunaan Suatu Inovasi

Cara Penggunaan Suatu Inovasi Kemudahan akses informasi digunakan untuk memastikan bahwa inovasi diterima dan digunakan oleh pengguna, sehingga diperlukan upaya dalam mensosialisasikan informasi tentang cara menggunakan sebuah inovasi kepada pengguna (Hadi Prabowo, 2022).

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Kriteria untuk mengukur kemudahan diamati yaitu :

1) Cara Kerja

Aspek ini mencakup sejauh mana proses penggunaan dan fungsi dari suatu inovasi dapat diperlihatkan atau dipahami oleh orang lain. Inovasi yang memiliki cara kerja yang

sederhana, transparan, dan mudah didemonstrasikan akan lebih mudah diamati dan menarik perhatian calon pengguna.

2) Ketercapaian Inovasi

Aspek ini merujuk pada seberapa mudah hasil atau keberadaan inovasi tersebut bisa diakses atau diamati oleh masyarakat umum. Jika inovasi tersedia di banyak tempat, sering muncul di media, atau banyak dibicarakan oleh pengguna, maka ketercapaian inovasi tersebut tinggi. Kemudahan dalam menemukan, mencoba, atau mendapatkan informasi tentang inovasi membuat masyarakat lebih cepat mengenali dan mempertimbangkan adopsinya.

1.6.2. Faktor Pendukung Inovasi

Menurut Muluk (2008:49), keberhasilan pengembangan inovasi sangat bergantung pada beberapa faktor kunci. Pertama, kepemimpinan yang mendukung inovasi menjadi fondasi utama, karena tanpa dukungan dari pimpinan, inisiatif inovatif akan sulit berkembang. Kedua, pegawai yang terdidik dan terlatih sangat esensial, sebab merekalah yang akan menjadi pelaksana dan pengembang ide-ide baru. Selanjutnya, budaya organisasi yang kondusif turut memainkan peran vital, karena lingkungan yang terbuka terhadap perubahan dan eksperimen akan mendorong munculnya inovasi. Keempat, pengembangan tim dan kemitraan juga penting untuk

kolaborasi dan pertukaran ide yang lebih efektif. Terakhir, orientasi pada kinerja yang terukur memastikan bahwa inovasi yang dihasilkan benar-benar memberikan dampak positif dan dapat dievaluasi secara objektif.

a. Pengembangan Kepemimpinan

a) Memiliki Visi

Pemimpin memiliki visi yang jelas mengenai tujuan dan manfaat inovasi.

b) Memberdayakan Anggota Tim

Pemimpin memberdayakan anggota tim untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan dan implementasi inovasi.

c) Komunikasi yang Efektif

Pemimpin berkomunikasi secara efektif dengan seluruh pihak terkait, baik internal maupun eksternal terkait inovasi.

b. Pengembangan Budaya Inovasi

a) Menciptakan Budaya Inovasi

Menciptakan budaya inovasi di lingkungan organisasi.

b) Kolaborasi dan Pertukaran Pengetahuan

Pegawai bekerja sama dengan rekan kerja lainnya untuk menghasilkan ide-ide yang lebih baik, berbagi pengetahuan, pengalaman, dan perspektif yang berbeda

untuk mencapai solusi yang inovatif dalam menghadapi suatu permasalahan inovasi.

1.6.3. Faktor Penghambat Inovasi

Dalam mengimplementasikan sebuah inovasi, khususnya di sektor publik, organisasi sering kali dihadapkan pada berbagai rintangan. Hambatan-hambatan ini dapat mempersulit atau bahkan menggagalkan tercapainya tujuan yang diharapkan dari inovasi tersebut, sehingga proses pelaksanaannya tidak berjalan mulus sesuai rencana. Menurut Mulgan and Albury (2003:31-34) dalam Noor (2013:27) ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi, antara lain:

a. Teknologi Baru

a) Kesenjangan Digital

Tidak semua pengguna memiliki akses dan kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi.

b. Tekanan dan Hambatan Administratif;

a) Dokumen Pendukung

Pengguna yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administratif karena ketidaktahuan tentang dokumen yang harus diunggah.

b) Masalah Teknis dan Respons Administratif

Hal ini terkait aplikasi yang mengalami gangguan, pengguna mengalami kesulitan mendapatkan bantuan yang

cepat dan responsif. Proses verifikasi yang membutuhkan waktu lama juga menjadi hambatan dalam mendapatkan dokumen dengan cepat.

1.7. Argumen Penelitian

Inovasi pelayanan publik telah menjadi sorotan utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Di tengah dinamika perkembangan teknologi dan tuntutan akan pelayanan yang lebih baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merangkul konsep inovasi pelayanan publik dengan mengadopsi Klampid New Generation (KNG) sebagai solusi untuk menyelesaikan berbagai tantangan yang dihadapi. Klampid New Generation (KNG) tidak hanya menjadi simbol transformasi digital, tetapi juga memperlihatkan keterbukaan institusi pemerintah dalam menerima perubahan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Penerapan inovasi Klampid New Generation (KNG) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membawa perubahan signifikan dalam proses administrasi kependudukan. Melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih, Klampid New Generation (KNG) memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Dengan mengadopsi Klampid New Generation (KNG), masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih mudah dan efisien untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan tanpa harus menghadiri kantor fisik, serta mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses administrasi. Namun demikian, implementasi inovasi Klampid New Generation (KNG) tidak terlepas dari kendala

yang dihadapi. Implementasi Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan dihadapkan pada beberapa kendala, seperti kendala operator, keamanan data, dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan Klampid New Generation (KNG).

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif, sebuah metode yang, menurut Usman dan Akbar (2009:129), bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan fenomena secara detail, baik melalui visualisasi data lapangan maupun penjelasan naratif. Dengan demikian, peneliti akan berfokus pada penggambaran komprehensif mengenai berbagai kondisi dan situasi yang ditemukan selama studi. Data yang dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk uraian tertulis, khususnya berasal dari hasil wawancara mendalam dengan para narasumber. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa dan kompleksitas dari subjek penelitian, memberikan gambaran yang kaya dan akurat mengenai realitas yang diteliti berdasarkan perspektif dan pengalaman para informan.

1.8.2. Situs Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi geografis spesifik tempat studi akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini, Kelurahan Jajartunggal, Kecamatan

Wiyung, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, telah ditetapkan sebagai lokus pilihan. Penentuan lokasi penelitian ini memiliki tujuan krusial untuk membatasi dan memperjelas ruang lingkup penelitian. Dengan menetapkan area spesifik ini, fokus analisis akan tertuju pada fenomena yang terjadi di dalam batas-batas geografis tersebut, memastikan bahwa investigasi dilakukan secara terarah dan mendalam pada konteks yang relevan. Pembatasan ini membantu peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih relevan dan spesifik, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih akurat dan mendalam mengenai isu yang diteliti di Kelurahan Jajartunggal.

1.8.3. Subjek Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholders yang terlibat dalam proses kolaborasi yang meliputi:

1. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
2. Lurah Jajartunggal
3. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jajartunggal
4. Pegawai/Staf Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jajartunggal
5. Masyarakat Kelurahan Jajartunggal

1.8.4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan sikap para pemangku kepentingan terkait dengan implementasi Klampid New Generation (KNG). Data kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana pengguna, seperti warga masyarakat dan petugas administrasi, berinteraksi dengan sistem baru ini. Melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen, peneliti dapat mengeksplorasi berbagai aspek yang terkait dengan penerimaan, tantangan, dan manfaat yang dipersepsikan oleh pengguna terhadap Klampid New Generation (KNG).

Penelitian ini juga menggunakan data kualitatif untuk mengevaluasi kinerja dan efektivitas Klampid New Generation (KNG) dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Melalui wawancara mendalam dan analisis konten dokumen, peneliti dapat mengidentifikasi kelemahan, kekuatan, dan area perbaikan yang mungkin diperlukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital ini. Data kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang berbagai aspek implementasi Klampid New Generation (KNG), mulai dari kebutuhan pengguna hingga proses operasional di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya.

1.8.5. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini meliputi wawancara dan observasi secara langsung. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Lurah Jajartunggal, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jajartunggal, Pegawai/Staf Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jajartunggal. Observasi juga dilakukan di wilayah Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya..

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

1) Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan meliputi arsip-arsip dan laporan kegiatan resmi yang ada di Kelurahan Jajartunggal dalam penerapan inovasi pelayanan publik di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya.

2) Artikel dan informasi melalui jurnal dan internet.

3) Peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang value/ nilai Aparatur Sipil Negara.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memegang peranan krusial dan tak terpisahkan dalam setiap tahapan penelitian, karena kualitas data yang dihasilkan sangat bergantung pada metode yang digunakan. Apabila peneliti menerapkan teknik pengumpulan data yang tepat, maka data yang diperoleh akan menjadi beragam dan kaya informasi, mencerminkan kompleksitas fenomena yang diteliti. Lebih jauh lagi, pemilihan teknik yang efektif tidak hanya menjamin keberagaman data, tetapi juga secara signifikan memastikan bahwa penelitian yang dilakukan akan tepat sasaran, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai secara optimal dan menghasilkan temuan yang relevan serta valid. Oleh karena itu, penguasaan dan penerapan teknik pengumpulan data yang cermat merupakan fondasi esensial untuk keberhasilan dan kredibilitas sebuah studi ilmiah. Secara umum ada tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. Wawancara.

Wawancara merupakan metode pengumpulan data esensial yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan yang telah dipilih. Estenberg, seperti dikutip oleh Sugiyono (2008:231), mendefinisikan wawancara sebagai sebuah pertemuan di mana peneliti dan informan saling bertukar informasi serta gagasan melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban. Proses ini bertujuan untuk membangun pemahaman yang mendalam tentang topik

tertentu. Dalam pelaksanaannya, peneliti secara adaptif mengembangkan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara, menyesuaikannya dengan narasi yang disampaikan informan dan informasi spesifik yang ingin digali. Untuk konteks penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan beberapa individu yang dianggap memiliki pemahaman dan informasi relevan terkait inovasi Klampid New Generation (KNG).

2. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian fundamental yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena di lokasi studi, diikuti dengan pencatatan sistematis data yang relevan. Menurut Spradley, seperti dikutip oleh Sugiyono (2008:229), dalam konteks penelitian kualitatif, objek observasi dikenal sebagai situasi sosial. Situasi sosial ini terbagi menjadi tiga komponen utama: place (tempat), yaitu lingkungan fisik di mana interaksi sosial berlangsung; actor (pelaku), individu-individu yang berpartisipasi dan memainkan peran tertentu dalam situasi tersebut; dan activity (kegiatan), yaitu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh para pelaku dalam situasi sosial yang sedang diamati. Oleh karena itu, peneliti yang menerapkan metode observasi akan terjun langsung ke lapangan, seperti halnya melakukan pengamatan langsung di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya, untuk secara cermat

mengumpulkan data yang diperlukan guna memahami fenomena yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman penting dari beragam peristiwa yang terjadi di masa lalu, yang dapat berupa gambar, tulisan, atau bahkan karya monumental. Dokumen tertulis, seperti catatan sejarah, biografi, atau karya ilmiah, sangat berguna bagi peneliti sebagai sumber studi literatur. Namun, penting untuk memastikan bahwa literatur yang dipilih relevan dan selaras dengan topik penelitian yang sedang dijalankan. Sementara itu, dokumen visual seperti foto, sketsa, dan video juga memegang peranan krusial. Ketika didukung oleh beragam dokumen yang sesuai, hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara akan menjadi lebih valid dan kredibel. Terlebih lagi, keberadaan foto-foto dan gambar-gambar dapat secara signifikan memperkuat dan menegaskan temuan-temuan penelitian yang telah dilakukan, memberikan bukti konkret yang tak terbantahkan.

1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data

Huberman dan Saldana adalah data condensation, data display dan verification/ conclusion drawing yang dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data) Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam melakukan proses penelitian, yaitu

mengumpulkan data-data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data) Kondensasi data tidak dapat dipisahkan dari proses analisis. Kondensasi data merupakan fase krusial dalam proses analisis yang bertujuan untuk menguatkan dan mengorganisasi data agar kesimpulan akhir dapat ditarik dengan valid. Proses ini bekerja dengan menajamkan fokus, menggolongkan informasi, mengarahkan interpretasi, serta membuang data yang tidak relevan, sehingga esensi dari data dapat terungkap secara optimal. Sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman, kondensasi data adalah kegiatan yang berkelanjutan, dimulai sejak awal penelitian di lapangan hingga tahap penulisan laporan akhir. Dengan demikian, kondensasi data memastikan bahwa setiap langkah analisis didasarkan pada data yang telah disaring dan diorganisasi secara sistematis, menjadikannya fondasi yang kokoh untuk penarikan kesimpulan yang akurat dan terverifikasi. Secara lebih rinci, Miles dan Huberman menyatakan tahap-tahap dalam kondensasi data adalah sebagai berikut:

1. *Selecting* (Pemilihan) Pada tahap ini, peneliti memutuskan aspek-aspek mana yang paling penting untuk diteliti, hubungan-hubungan apa yang kemungkinan besar memiliki arti, dan oleh karena itu, informasi apa yang perlu

dikumpulkan dan dianalisis. Ini adalah langkah awal untuk memetakan fokus penelitian.

2. *Focusing* (Pengerucutan) Setelah data dipilih, tahap ini berfokus pada penyaringan data agar relevan dengan rumusan masalah penelitian. Ini adalah kelanjutan dari tahap pemilihan, di mana peneliti hanya mempertahankan data yang secara langsung berkaitan dengan pertanyaan penelitian.
 3. *Abstracting* (Peringkasan) Tahap ini melibatkan pembuatan ringkasan inti, proses, dan pernyataan penting dari data yang terkumpul. Di sini, data dievaluasi untuk kualitas dan kelengkapannya, memastikan hanya informasi yang esensial yang dipertahankan.
 4. *Data Simplifying and Transforming* (Penyederhanaan dan Transformasi) Pada tahap terakhir ini, data yang sudah diringkas kemudian disederhanakan dan diubah ke dalam berbagai bentuk. Ini bisa dilakukan dengan seleksi ketat, membuat ringkasan singkat, atau mengelompokkan data ke dalam pola yang lebih umum untuk memudahkan analisis dan pemahaman.
3. *Data Display* (Penyajian Data) Tahap penyajian data merupakan langkah krusial dalam model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana, di mana informasi yang telah dikumpulkan dari lapangan

diorganisir dan ditampilkan secara sistematis dalam bentuk laporan. Pada fase ini, data tidak hanya disajikan, tetapi juga dianalisis secara mendalam dengan membandingkan dan menelaahnya terhadap teori-teori yang relevan dengan fokus penelitian. Tujuan utama dari penyajian data adalah untuk memastikan bahwa informasi yang ditampilkan kaya akan wawasan dan pengetahuan, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif kepada pembaca. Setelah data disajikan dan dianalisis, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam tahap ini, peneliti menarik kesimpulan awal yang kemudian divalidasi dengan memeriksa konsistensi dan kekuatan bukti-bukti yang mendukungnya. Proses verifikasi ini sangat penting; jika kesimpulan awal didukung oleh data yang valid dan konsisten, bahkan setelah peneliti kembali ke lapangan untuk pengumpulan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.8.8. Kualitas Data

1. Uji Kepercayaan (*Credibility*) Kredibilitas data atau kepercayaan dalam penelitian kualitatif terhadap data yang diperoleh dengan metode peningkatan ketekunan, di mana peneliti secara intensif mendalami materi penelitian melalui berbagai sumber, seperti berita, referensi buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumentasi

relevan. Proses ini bertujuan untuk memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena yang sedang diteliti, sehingga data yang dihasilkan memiliki dasar yang kuat dan komprehensif. Setelah pengumpulan dan analisis awal data, peneliti juga melibatkan diri dalam diskusi dengan teman sejawat dan dosen pembimbing. Diskusi ini berfungsi sebagai mekanisme peer-review informal, di mana pandangan dan interpretasi data dapat diuji dan diperkaya melalui perspektif lain, sekaligus mengidentifikasi potensi bias atau kesalahpahaman yang mungkin muncul.

2. Triangulasi. Triangulasi merupakan sebuah metode dalam penelitian yang melibatkan penggabungan data dari beragam teknik pengumpulan data dan sumber informasi yang tersedia. Namun, perlu dipahami bahwa tujuan utama dari triangulasi bukanlah untuk mencari kebenaran mutlak mengenai suatu fenomena. Sebaliknya, pendekatan ini berfokus pada memperdalam pemahaman peneliti terhadap temuan-temuan yang diperoleh, memberikan perspektif yang lebih kaya dan komprehensif dari berbagai sudut pandang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk memperkuat temuan, peneliti secara aktif melakukan konfirmasi silang terhadap jawaban para informan. Proses ini dilakukan dengan membandingkan

tanggapan satu informan dengan informan lainnya, atau dengan memverifikasi informasi yang didapat melalui data observasi dan dokumen terkait yang relevan dengan penelitian.