

Efektivitas Aplikasi Klampid *New Generation* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo

Nudia Alfianti ^{1,*}; Calvin Edo Wahyudi ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; nudiaalfnt@gmail.com;

kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id

*Correspondence : nudiaalfnt@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional yang mengharuskan masyarakat mendatangi Dispendukcapil secara langsung untuk melakukan pengurusan kependudukan menyebabkan terjadinya penumpukan antrean. Kondisi pelayanan yang kurang memuaskan ini mengharuskan pemerintah untuk melakukan sebuah perubahan nyata dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana efektifitas aplikasi klampid *new generation* dalam proses administrasi kependudukan di Kelurahan Wonokusumo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan 5 aspek menurut Sutrisno dalam (Anis et al., 2021) yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi klampid *new generation* ini sudah cukup efektif. Jadi kesimpulannya Efektivitas Aplikasi Klampid *New Generation* dalam Proses Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya dengan menggunakan Teori dari Sutrisno dapat dikatakan cukup efektif.

Kata kunci

Administrasi Kependudukan, Efektivitas, Klampid New Generation

ABSTRACT

Conventional population administration services that require people to come directly to the Population and Civil Registry Office to carry out population management have resulted in a buildup of lines. This unsatisfactory service condition requires the government to make a real change in the public service sector, especially population administration services. This study aims to find out and describe how effective the new generation klampid application is in the population administration process in the Wonokusumo Village. This study used a qualitative descriptive research method, with data obtained through observation, interviews and documentation. The theory used in this research is based on 5 aspects according to Sutrisno in (Anis et al., 2021), namely Program Understanding, Right on Target, On Time, Goals Achieved, and Real Change. The results of this study indicate that the application of this new generation klampid is quite effective. So in conclusion the Effectiveness of the Klampid *New Generation* Application in the Population Administration Process at the Wonokusumo Village Office, Semampir District, Surabaya City using Sutrisno's theory can be said to be quite effective.

Keywords

Effectiveness, Klampid New Generation, Population Administration

Pendahuluan

Penduduk termasuk salah satu modal penting dalam suatu pembangunan nasional. Dimana kemampuan penduduk berkaitan erat dengan kualitas penduduk suatu bangsa untuk memanfaatkan dan mengolah sumber daya alam guna memenuhi kebutuhan hidup. Penduduk memiliki peran untuk membangun sebuah negara, karena penduduk merupakan objek dan subjek dalam membangun negara. Penduduk sebagai objek pembangunan karena memiliki fungsi untuk mengsejahterakan masyarakat. Sedangkan penduduk sebagai subjek artinya penduduk sebagai orang yang akan menjalankan pembangunan. Sehingga adanya penduduk perlu diatur dalam sebuah Undang – Undang.

Menurut undang - undang dasar 1945 pasal 26 ayat 2, Penduduk merupakan orang asing dan warga negara Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia. Penduduk dikategorikan menjadi dua, yaitu orang yang secara hukum berhak menempati wilayah tersebut dan orang yang tinggal di wilayah tersebut. Penduduk merupakan seseorang dalam matranya sebagai himpunan kuantitas, pribadi, anggota masyarakat, anggota keluarga, warga negara yang menempati suatu daerah dalam batas wilayah tertentu (Sapaat 2020). Secara keseluruhan jumlah kependudukan di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Banyaknya jumlah penduduk di Indonesia menyebabkan sebuah permasalahan kependudukan yang tidak dapat dihindari. Berbagai potensi terjadinya konflik bisa terjadi karena benturan dari berbagai kepentingan dengan berbagai organisasi masa lainnya. Dampak sosial dari penambahan jumlah penduduk tidak hanya dirasakan oleh masyarakat di daerah tertentu saja, namun dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat luas (Sabiq and Nurwati 2021).

Salah satu kota di Indonesia yang penduduknya paling padat adalah Surabaya. Dimana Kota Surabaya ini menduduki peringkat kedua kota dengan penduduk terpadat setelah Jakarta. Selain kota dengan penduduk terpadat, di Surabaya juga terdapat Kelurahan dengan penduduk terpadat yakni Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir dimana terdapat 68.310 Jiwa. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 jumlah penduduk di Surabaya sebanyak 2.874.314 jiwa. Sedangkan menurut Kemendagri tahun 2021 jumlah penduduk di Surabaya sebanyak 2.970.952 jiwa.

Dengan jumlah penduduk Surabaya yang padat, pemerintah perlu untuk memiliki data atau dokumen kependudukan yang akurat. Data atau dokumen kependudukan tersebut sangatlah penting karena dengan adanya data atau dokumen tersebut pemerintah bisa menggunakannya untuk memetakan jumlah penduduk miskin, perencanaan pembangunan, pelayanan publik, alokasi anggaran dan penegakan hukum dimana tujuannya adalah untuk mengidentifikasi diri dan sebagai bahan untuk merumuskan sebuah kebijakan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Seharusnya penambahan jumlah penduduk ini dapat dikelola dengan baik oleh pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya sebagai institusi pelaksana administrasi kependudukan. Dengan adanya fenomena tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat memanfaatkan kecanggihan komunikasi dan teknologi informasi dalam proses perekaman data dan dokumen kependudukan agar lebih efektif, efisien dan bisa memberikan kepastian waktu produksi dokumen kependudukan. TIK telah digunakan secara inovatif untuk memperluas akses terhadap layanan kesehatan, keuangan, dan asuransi, menciptakan dampak sosial yang signifikan (Sudirman, 2023).

Seiring dengan perkembangan zaman di bidang komunikasi dan teknologi informasi, sistem pelayanan konvensional yang selama ini diterapkan oleh instansi pemerintah mulai beralih menjadi sistem pelayanan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi di instansi pemerintah bertujuan untuk mendukung terciptanya good governance di sektor publik. Agar tujuan tersebut bisa tercapai, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional tentang Pengembangan e-government sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan. Sejalan dengan adanya hal tersebut, pada tahun 2014 pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan sebuah terobosan baru berupa portal online pendaftaran administrasi kependudukan yang diberi nama e-Klampid dan telah diresmikan oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini di Balai Kota.

Permasalahan awal yang mendasari tercetusnya e-Klampid ini adalah kondisi pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya yang kurang memuaskan. Pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional yang mengharuskan masyarakat mendatangi Dispendukcapil secara langsung untuk melakukan pengurusan kependudukan menyebabkan terjadinya penumpukan antrean. Volume antrean ini mencapai 400 permohonan kependudukan per harinya. Kondisi pelayanan yang kurang memuaskan ini mengharuskan pemerintah untuk melakukan sebuah perubahan nyata dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya e-Klampid ini masyarakat tidak perlu lagi mengantre karena pendaftaran bisa dilakukan di rumah, cukup menggunakan smartphone yang tersambung dengan internet saja masyarakat sudah bisa melakukan permohonan administrasi kependudukan.

e-Klampid sendiri merupakan layanan online untuk pengurusan dokumen kependudukan seperti akta kematian, akta kelahiran, pindah datang dan pindah keluar bagi WNI. Pada awalnya e-Klampid ini bergabung dengan e-Kios. e-Kios sendiri adalah sebuah layanan publik berupa mesin anjungan yang mirip dengan mesin ATM dimana e-Kios ini disebar di tiap kecamatan bahkan kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Dalam mesin e-Kios ini terdapat berbagai jenis layanan publik yang dapat di akses salah satunya yaitu e-Klampid. Namun karena mendesaknya

pelayanan administrasi kependudukan dan rendahnya mobilitas e-Kios ini, pada tahun 2015 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan program e-Klampid ini dalam portal online berbentuk website yang dapat di akses oleh masyarakat (<https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>) dan aplikasi mobile Surabaya Single Windows.

Pada awalnya e-Klampid ini hanya menyediakan empat layanan saja yaitu akta kematian, akta kelahiran, pindah datang, dan surat pindah keluar. Namun seiring dengan berjalannya waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengembangkan lagi pelayanan e-Klampid ini dengan menambahkan menu pelayanan publik yang lain. Hingga saat ini total pelayanan publik yang ada di e-Klampid ini menjadi enam yaitu surat pindah datang, akta kematian, akta kelahiran, surat pindah keluar, akta perkawinan, dan akta perceraian. Namun baru-baru ini e-Klampid mengalami perubahan nama menjadi Klampid New Generation (KNG) yang baru saja di resmikan pada 1 juli 2022. Klampid New Generation ini dapat di akses melalui website atau bisa melalui aplikasi yang dapat diunduh melalui playstore. Kebaharuan yang ada di Klampid New Generation yaitu aplikasi ini dilengkapi dengan fitur chatbot dengan tokoh virtual yang di dalamnya disebut dengan Cak Takon. Dimana fitur ini bertujuan untuk memandu para pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan. Tidak menutup kemungkinan bahwa menu pelayanan publik dalam e-Klampid ini akan terus di kembangkan.

Perbedaan signifikan antara e-Lampid dan Klampid New Generation adalah semakin lengkapnya jenis pelayanan yang bisa dilakukan secara mandiri oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan pelayanan secara tatap muka. Selain itu, pelayanan yang dilakukan secara online juga dapat menghemat waktu masyarakat, karena mereka hanya perlu membuka website tersebut melalui gadget yang mereka miliki.

Dalam pelaksanaan suatu program tentunya ada kendala-kendala yang dapat menghambat. Perubahan cara atau kebiasaan ini, bagi masyarakat tentunya bukan hal yang mudah. Mengingat tidak seluruh masyarakat Surabaya paham atau mengerti tentang teknologi modern. Seperti masyarakat awam yang kurang mahir dalam penggunaan komunikasi dan teknologi informasi mereka akan merasa kesulitan saat hendak mengakses layanan e-Klampid ini. Permasalahan yang terjadi di masyarakat adalah penyesuaian teknologi atau fasilitas baru dalam administrasi e-Klampid. Dengan adanya permasalahan diatas maka perlunya suatu pemahaman program. Pemahaman program sendiri adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Adapun jumlah keseluruhan keluhan permohonan informasi dalam satu tahun ada sebanyak 3.852 permohonan informasi. Jumlah permohonan informasi mengalami peningkatan yang cukup tajam sejak dirilisnya aplikasi Klampid New Generation, yaitu sebanyak 773

permohonan informasi. Selanjutnya jumlah permohonan informasi berfluktuatif dan cenderung mengalami penurunan pada akhir bulan tahun 2021.

Ukuran keberhasilan sebuah program dapat dilihat dari efektivitas tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas program merupakan pencapaian hasil dari suatu program yang sebelumnya telah ditetapkan oleh pelaksana program dengan mencantumkan indikator keberhasilan dari program tersebut. Suatu program dapat dikatakan efektif ketika dalam pelaksanaannya program tersebut sudah bisa mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Konsep efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Menurut James L. Gibson dalam (Hasanah and Setiawati 2022) mengemukakan bahwa efektivitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, dan pengembangan. Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya dapat dicapai. Efektivitas dapat dilihat dan dinilai dengan beragam cara, dimana efektivitas ini berkaitan erat dengan efisiensi. Menurut James L Gibson dalam (Yuniningsih and Kharisma 2018) efektivitas yaitu capaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan pencapaian dari tujuan.

Efektivitas program, dapat dilihat melalui perbandingan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Pada umumnya keberhasilan sebuah kebijakan diukur dengan konsep efektivitas, konsep ini mengaitkan tujuan dari kebijakan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Budiani dalam (Jibril 2017) menyatakan bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Sedangkan ukuran Efektivitas menurut Sutrisno dalam (Krisna Syarif Hidayatulloh 2023) ada beberapa indikator seperti, pemahaman program, tepat waktu, tepat sasaran, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Menurut Waluyo dalam (Amali, 2018) ciri dari organisasi yang efektif yaitu adanya tekanan kepada kemampuan organisasi untuk beradaptasi dalam lingkungan yang berubah secara berhasil. Maka efektivitas dalam organisasi birokrasi dapat dilihat pula bagaimana birokrasi itu merespon berbagai tuntutan lingkungan masyarakat yang menginginkan ketepatan dan kecepatan dalam melaksanakan pelayanan publik atau dalam perkataan lain, birokrasi itu dituntut untuk lebih berorientasi kepada tuntutan pengguna jasa publik. Sedangkan Menurut Mardiasmo dalam (Auliyah 2021) efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dapat dikatakan efektif apabila sebuah organisasi dapat

mencapai tujuannya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi *klampid new generation* dalam mempermudah proses administrasi kependudukan di kantor kelurahan wonokusumo kecamatan semampir kota Surabaya.

Metode

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan maksud memberi gambaran yang mendalam terhadap Efektivitas *e-Klampid* dalam Mempermudah Proses Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya. Menurut Creswell (Creswell 2019) penelitian kualitatif merupakan metode untuk memahami dan mengeksplorasi makna yang menurut sekelompok orang atau individu dianggap berasal dari adanya masalah sosial. Fokus dalam penelitian ini menggunakan indikator efektivitas program menurut Sutrisno dalam (Anis, Usman, and Arfah 2021) yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, Perubahan Nyata. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, teknik penentuan informan yang sering digunakan adalah purposive sampling dan snowball sampling Sugiyono dalam (Taufik et al. 2020).

Hasil dan Pembahasan

1. Pemahaman

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “program” artinya rancangan mengenai asas serta usaha yang dilakukan. Program merupakan pernyataan dari beberapa kesimpulan yang saling terkait dan saling bergantung untuk mencapai suatu tujuan. Program ini biasanya mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama saling melengkapi dan saling bergantung dimana semuanya harus dilaksanakan secara berurutan. Menurut Sutrisno dalam (Anis et al. 2021) pemahaman program yakni dilihat dari sejauhmana masyarakat dapat memahami kegiatan program. Pemahaman program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan atau program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal program tersebut. Pemahaman program dapat dilihat dari bagaimana *e-Klampid* dapat membuat pihak yang terlibat mampu mengetahui tugas dan tanggung jawabnya serta masyarakat dapat memahami dan mengetahui maksud dari program yang dilaksanakan, dalam hal ini perlu adanya peran dari pemerintah setempat untuk melakukan sosialisasi terhadap masyarakat agar informasi mengenai *klampid* ini dapat tersampaikan kepada masyarakat. Dengan adanya sosialisasi maupun pelatihan ini maka akan tercipta suatu pemahaman yang sama dari informasi yang disampaikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai *Klampid New Generation*.

Pengetahuan mengenai sebuah program ini tentunya sangat penting bagi masyarakat. Pemahaman ini berguna untuk membantu masyarakat dalam mengetahui kegunaan sebuah program tersebut. Seperti klampid ini, masyarakat harus tahu bahwasannya dengan menggunakan klampid masyarakat bisa mengurus kependudukan seperti pembaharuan Kartu Keluarga (KK), pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan masih banyak lagi. Pentingnya pengetahuan mengenai klampid ini agar masyarakat tidak salah akses dan masyarakat bisa paham mengenai manfaat dan tujuan dari klampid ini. Pemahaman serta pengetahuan terhadap suatu program sangat penting dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Berdasarkan data di lapangan dalam upaya membentuk pemahaman program, pihak kelurahan mengadakan sosialisasi tentang klampid *New Generation* ini di Kelurahan Wonokusumo. Berdasarkan wawancara bersama Satrio selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

“Kalau sosialisasi dari dispenduk ke warganya sih belum pernah mbak, Tapi staff kelurahan di training di dispenduk selama kurang lebih satu minggu. Dimana alurnya adalah info by whatsapp untuk sosialisasi, kemudian trining, dan pelaksanaan. Tidak ada sosialisasi besar besaran, namun saya selaku seksi pemerintahan memberikan sosialisasi sendiri kepada warga dengan cara melakukan layanan sayang warga diluar jam kerja baik tingkat RT maupun RW ataupun dari rumah ke rumah warga. Namun kalau sosialisasi di kelurahan hanya sekali saja. Sasarannya yaitu RT dan RWnya di training terlebih dahulu agar mereka lebih cakap untuk mengoperasikan Klampid New Generation baik dari web maupun handphone agar warga tidak serta merta datang ke kelurahan tapi bisa melalui RT atau RW terlebih dahulu.” (Hasil wawancara tanggal 7 Maret 2023).

Dalam pelaksanaanya, tidak hanya dilakukan sosialisasi saja. Namun pihak kelurahan juga melakukan pendampingan terhadap warganya. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Nuraeini selaku sekretaris Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

“...Pendampingan kepada warga juga kami lakukan pada saat ada pelayanan di luar jam kerja, pada saat pelayanan malam di balai rw masing masing juga kami sosialisasikan. Pendampingan ini dilakukan agar warga lebih paham dan tahu bagaimana cara megoperasikannya, namun namanya juga masyarakat ada yang mudah pada saat diajari dan ada juga yang belum apa – apa sudah menyerah dan memilih untuk diuruskan oleh pihak Kelurahan.” (Hasil wawancara tanggal 7 Maret 2023)

Gambar 1 merupakan poster mengenai pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan di balai RW masing-masing. Jemput bola pelayanan adminduk wonokusumo di balai RW membawa solusi atau yang biasa di sebut dengan jebol pawon rembes ini dilakukan diluar jam kerja. Masyarakat bisa melakukan pengurusan berupa akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga dan lain-lain. Selain menerima pelayanan pengurusan, disela sela itu pihak kelurahan juga mensosialisasikan tentang klampid dan diajarkan secara *face to face* agar warga lebih paham lagi dan diharapkan bisa melakukan pengurusan secara mandiri.

Gambar 1. Poster Jebol Pawon Rembes Kelurahan Wonokusumo



Sumber: Instagram Kelurahan Wonokusumo

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas maka dapat diketahui bahwasannya sosialisasi sudah pernah sekali dilakukan oleh pihak Kelurahan, namun sayangnya dari pihak Dpendukcapil belum pernah melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Selain diadakan sosialisasi pihak kelurahan juga melakukan sosialisasi *face to face* ketika ada pelayanan di balai RW masing masing. Dengan ini diharapkan masyarakat Kelurahan Wonokusumo dapat lebih memahami bagaimana cara menggunakan *e-Klampid* ini.

Selain sosialisasi hal yang terpenting dari pemahaman program adalah bagaimana prosedur kepengurusannya. Jika masyarakat saja tidak paham tentang prosedur kepengurusan, bagaimana masyarakat itu bisa mengurus secara mandiri di rumah. Oleh karena itu sangat penting memahami bagaimana sebuah prosedur sebelum melakukan pengurusan kependudukan. Pemahaman program tentunya sangat diperlukan, dengan adanya pemahaman program dapat memberikan manfaat baik bagi masyarakat itu sendiri maupun pihak kelurahan. Indikator ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dan pihak kelurahan selaku pengguna *Klampid New Generation* mengetahui segala prosedur, program apa saja yang ada di *Klampid New Generation*, dan bagaimana cara menggunakan *Klampid New Generation* tersebut. Pemahaman serta pengetahuan terhadap suatu program sangat penting dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Selain sosialisasi hal yang terpenting dari pemahaman program adalah bagaimana prosedur kepengurusannya. Jika masyarakat saja tidak paham tentang prosedur kepengurusan, bagaimana masyarakat itu bisa mengurus secara mandiri di rumah. Oleh karena itu sangat penting memahami bagaimana sebuah prosedur sebelum melakukan pengurusan kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ali selaku masyarakat Kelurahan Wonokusumo adalah sebagai berikut:

"Kalau menurut saya sendiri prosedurnya cukup mudah karena hanya dengan memfoto dokumen lalu mengunggahnya, yang bikin rumit kalau misalkan dokumennya harus di PDF karena gak semua orang apalagi yang seumuran saya paham dan tahu bagaimana cara memPDFkan dokumen. Biasanya saya minta bantu anak saya untuk memPDFkan dokumennya. Kalau tahapan- tahapan yang lainnya menurut saya sudah mudah mbak karena kan tinggal mengikuti step yang ada di klampid" (Hasil wawancara tanggal 12 Maret 2023)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Tri selaku masyarakat Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

“dari pihak Kelurahan sendiri sebetulnya sudah memberi tahu bagaimana langkah langkahnya dan sudah diberi brosur namun pas sampai rumah mau mencoba untuk melakukan pengurusan mengikuti langkah langkah yang ada di brosur rasanya jadi bingung sendiri. Akhirnya datang lagi ke Kelurahan untuk di uruskan saja. Kalau onlinekan sendiri ribetnya sebelum daftar harus punya email dulu. kalau yang gak punya email kan kasihan gak tahu bagaimana cara bikinnya.” (hasil wawancara tanggal 10 Maret 2023)

Gambar 2. Brosur Klampid

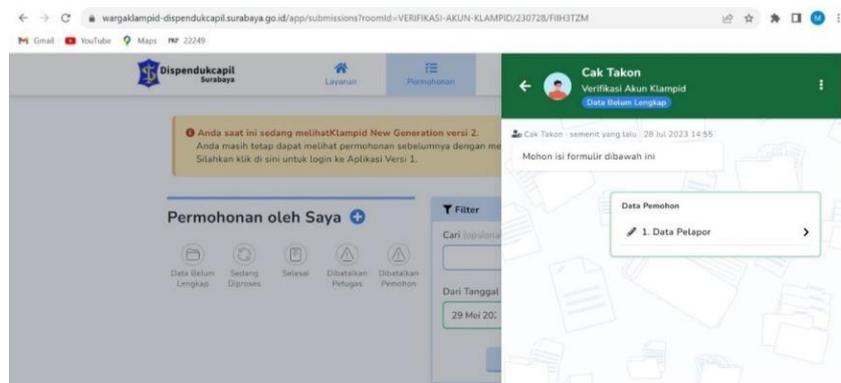


Sumber : <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/tentang-kami/>

Gambar 2 diatas merupakan brosur yang disediakan oleh Dispendukcapil dan telah dibagikan kepada setiap Kelurahan yang ada di Surabaya. Dimana didalam brosur itu sudah ada tata cara menggunakan klampid dan apa saja persyaratan yang ada di dalam klampid. Masyarakat hanya tinggal mengikuti saja prosedur yang sudah ada di dalam brosur tersebut.

Gambar 3 merupakan salah satu fitur baru yang ada di klampid yaitu Cak Takon. Fitur Cak Takon ini menyerupai Whatsapp yang akan memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan. Cak Takon akan memandu pengguna atau pemohon apabila kesulitan dalam mengupload dokumen pendukung di kolom aplikasi. Secara otomatis, layaknya seorang petugas Cak Takon akan memberikan petunjuk tentang tata cara upload dokumen dan apa saja yang perlu di- upload.

Gambar 3. Beranda Cak Takon dalam Klampid New Generation



Sumber : <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>

Dapat diketahui bahwasannya pihak Kelurahan Wonokusumo sudah membagikan brosur kepada masyarakat dimana di dalam brosur itu terdapat prosedur dan langkah-langkah yang harus dilakukan ketika melakukan pengurusan melalui *e-klampid*. Namun dalam implementasinya dapat diketahui bahwasannya masih banyak dijumpai masyarakat yang kurang paham tentang prosedur pengurusan melalui *e-klampid* ini, sehingga masih banyak masyarakat yang datang kembali ke Kelurahan meminta untuk dibantu menguruskan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara peneliti menilai bahwa pihak Kelurahan Wonokusumo telah memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai pendamping pelayanan terhadap masyarakat. Pihak kelurahan sendiri juga sudah melakukan sosialisasi baik di kelurahan maupun di balai RW masing-masing sayangnya sosialisasi yang dilakukan kurang menyeluruh. Padahal sosialisasi merupakan hal yang penting dimana dengan sosialisasi diharapkan dapat menumbuhkan perubahan baik perubahan sikap maupun perubahan perilaku. Selain sosialisasi, pihak Kelurahan juga sudah membagikan brosur tentang tata cara atau prosedur untuk melakukan pengurusan melalui *klampid* dan berkas apa saja yang harus disiapkan saat melakukan pengurusan di *klampid*. Namun pada kenyataannya masih banyak dijumpai bahwa masyarakat belum cukup paham terhadap aplikasi yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Terbukti dengan masih banyaknya masyarakat yang datang secara offline ke Kelurahan untuk minta di uruskan. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator pemahaman program ini belum mencukupi atau belum efektif kepada masyarakat Kota Surabaya khususnya warga kelurahan Wonokusumo sendiri.

2. Tepat Sasaran

Suatu program yang dicanangkan oleh pemerintah harusnya memiliki sasaran yang tepat, karena ketepatan sasaran dalam sebuah program adalah salah satu hal yang berpengaruh dalam keberhasilan suatu program untuk mencapai tujuannya. Tepat sasaran ini digunakan untuk melihat apakah sosialisasi yang sudah diberikan sudah tepat atau belum. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila pemerintah selaku aparatur negara dapat memenuhi dan memudahkan kebutuhan masyarakatnya. Dalam melakukan pelaksanaan sebuah program tentunya kita melihat apakah sasarannya sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya atau malah sebaliknya. Oleh karena itu keberhasilan suatu program sangat berpengaruh terhadap sasaran yang diinginkan. Sasaran dari setiap program dapat dikatakan efektif apabila kelompok masyarakat sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Sasaran program hendaknya harus benar-benar disesuaikan dengan realita yang ada dilapangan.

Menurut sutrisno dalam (Anis et al. 2021) Tepat Sasaran adalah dilihat dari apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan. Tepat sasaran merupakan salah satu hal terpenting dalam menentukan apakah suatu program itu berhasil atau tidak. Sedangkan Menurut Mahmudi dalam (Ahmad, Romadhoni, and Adil 2021),

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Dalam melakukan pelaksanaan sebuah program tentunya kita melihat apakah sasarannya sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya atau malah sebaliknya. Oleh karena itu keberhasilan suatu program sangat berpengaruh terhadap sasaran yang diinginkan. Sasaran dari setiap program dapat dikatakan efektif apabila kelompok masyarakat sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Sasaran program hendaknya harus benar-benar disesuaikan dengan realita yang ada dilapangan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. *e-Klampid* ini sangat membantu mempermudah masyarakat dalam melakukan kepengurusan kependudukan. Masyarakat yang menginginkan sebuah pelayanan dengan cepat, mudah dan efektif dapat terwujud dengan adanya *e-Klampid* ini. Dimana dengan adanya *e-Klampid* ini masyarakat tidak perlu melakukan pengurusan di Dispendukcakil maupun di Kelurahan. Masyarakat cukup melakukan pengajuan di rumah saja melalui *smartphone* yang sudah tersambung dengan internet. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Hartiwi selaku masyarakat pengguna Klampid Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

".. Masyarakat kan bukan hanya sekedar penerima layanan publik, tetapi secara tidak langsung masyarakat juga sebagai pengawas pelayanan publik. Maka dari itu sebagai penerima layanan publik tentunya masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat mudah dan efisien. Dulu kan sebelum adanya klampid saya harus ngurus bolak balik ke Kelurahan bahkan ke dispenduk tapi sejak adanya klampid ini saya bisa ngurus dari rumah saja. Jadi saya merasa terbantu dengan adanya klampid ini. Karena memudahkan saya kalau saya mau melakukan pengurusan kependudukan.."
(Hasil wawancara tanggal 12 Maret 2023)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Satriyo selaku Seksi Pemerinthan Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

"Sebenarnya cocok atau tidaknya suatu program tergantung dengan sumber daya masyarakat dan kemauan dari masyarakat itu sendiri. Jika literasinya rendah, baca tulis males dan gak bisa, mau mudah atau tidak kita harus membiasakan itu. Kesulitannya yaitu, ada akses internet tapi ada warga yang tidak punya hp. Namun bagi warga yang tidak punya handphone pihak kelurahan ada fasilitas lain yaitu dengan menggunakan e-Kios. Dimana dalam e-Kios itu warga bisa melakukan pengurusan sendiri di Kelurahan tanpa menggunakan handphone." (Hasil wawancara tanggal 7 Maret 2023)

Pendapat lain tentang penyesuaian program klampid ini juga disampaikan oleh Ali sebagai berikut

"Menurut saya sangat sesuai dibandingkan dengan dulu kita harus datang ke dispenduk maupun kelurahan untuk melakukan pengurusan dan itu tidak 1 hari 2 hari saja. Jadi melalui klampid ini lebih simple lah karena apa masyarakat kan butuhnya pelayanan itu yang cepat, mudah, dan tidak ribet dan menurut saya klampid ini sudah sangat mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan kependudukan. Istilahnya masyarakat sudah di enakkan lah dengan adanya klampid ini. Bisa melakukan pengurusan sewaktu waktu juga meskipun tidak di rumah, di akses di tempat lain pun bisa. Itulah enakny. Kalau misalkan berkasnya hilang pun kita masih punya cadangan

file nya di handphone jadi gak ribet harus ngurus-ngurus lagi. Sangat terbantu lah pokoknya.”
(Hasil wawancara tanggal 12 Maret 2023).

Dengan adanya klampid *new generation* ini masyarakat semakin dipermudah dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri atau online. Fitur-fitur yang ada di KNG seperti “Cak Takon” sangat mempermudah petugas kelurahan maupun masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, karena informasi berupa langkah-langkah dan dokumen yang harus diunggah diinformasikan dengan jelas.

Dari data penelitian yang telah dipaparkan diatas berdasarkan sub indikator penyesuaian program dengan kebutuhan masyarakat dapat disimpulkan bahwa program *e-Klampid* ini sudah sangat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya warga Surabaya. Dimana masyarakat menginginkan proses administrasi yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Dibandingkan dengan pengurusan konvensional masyarakat lebih merasa terbantu dengan adanya pengurusan secara online melalui klampid ini. Tak hanya masyarakat saja yang merasa terbantu dan dimudahkan oleh adanya klampid ini. Bagi warga yang tidak memiliki *handphone* pun di Kelurahan sudah disediakan fasilitas *e-Kios*. Warga yang tidak memiliki *handphone* atau *device* lainnya bisa datang ke kelurahan dengan memanfaatkan *e-kios* tersebut. Tidak hanya masyarakat, pihak pemerintah seperti pihak kelurahan pun merasa terbantu dengan hadirnya klampid *new generation* ini. Harapan kedepannya yakni semakin banyak lagi inovasi pengurusan administrasi kependudukan yang bisa dilakukan melalui klampid agar masyarakat khususnya warga Surabaya ini bisa tetap tertib administrasi.

3. Tepat Waktu

Ketepatan waktu dapat dikatakan efektif apabila penyelesaiannya sudah tepat dengan waktu yang sudah ditentukan sebelumnya. Hal tersebut dapat dilihat melalui kemampuan sumber daya manusia dalam menyelesaikan tugas dengan sarana dan prasarana yang sudah tersedia. Ketepatan waktu dapat dilihat dari sejauhmana *e- Klampid* ini bisa mempengaruhi waktu dalam pelaksanaan pelayanan. Karena dalam penerapan program *e-Klampid* ini diharapkan bisa memberikan kemudahan bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, begitupun sebaliknya masyarakat bisa dipermudah dalam melakukan pengurusan. Menurut sutrisno dalam (Anis et al. 2021) Tepat Waktu, dapat dilihat dari sejauhmana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kecakapan dinas terkait dalam menyelesaikan tugas dengan sarana yang memadai. Sedangkan ketepatan waktu menurut Sutrisno dalam (Mukhrijal and Ip 2022) merupakan hal dasar yang menentukan suatu keberhasilan kegiatan pada suatu program, tetapi juga dapat memberikan dampak berupa kegagalan terhadap suatu kegiatan yang ada di program. Apabila mampu dalam menggunakan waktu secara tepat maka akan mampu menciptakan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah diciptakan

sebelumnya. Ketepatan waktu dalam hal ini yaitu penggunaan waktu tidak lebih dan tidak kurang dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Sebelum terciptanya inovasi *e-klampid* ini masyarakat diwajibkan melakukan pengurusan melalui Dispendukcapil maupun di Kelurahan. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan antrean dan penumpukan berkas. Selain itu waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan kependudukan menjadi lamban dan tidak efisien. Dalam satu pengurusan kependudukan diperlukan waktu sekitar 1 bulan. Untuk itu diperlukan sebuah estimasi waktu pekerjaan agar pekerjaan yang dilakukan lebih terarah karena sudah ada jadwal waktu yang menjadi patokannya. Dengan adanya *e-Klampid* ini, waktu pengerjaan yang dilakukan lebih cepat sesuai dengan SOP dimana hanya sekitar 3-7 hari pengerjaan saja. Hal ini disampaikan oleh Ali selaku masyarakat Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

"Dulu saya mengurus pembaharuan KK melalui klampid, paginya saya melakukan pengurusan lewat handphone lalu besok paginya saya ngecek lagi ternyata pembaharuannya sudah selesai mbak, jadi sangat cepat tidak seperti dulu yang harus menunggu lama bisa sampai berminggu - minggu mbak. Kalau sistemnya kaya gini kan masyarakat sangat terbantu ya mbak apalagi biasanya masyarakat banyak yang tidak sabaran." (Hasil wawancara tanggal 12 Maret 2023).

Hal serupa juga disampaikan oleh Satriyo selaku Seksi Pemerintahan Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir sebagai berikut :

"..maksimal 3 hari setelah berkas terverivikasi. Kalo yang paling cepat ya paginya daftar sorenya sudah jadi. Tapi sekarang sudah bisa lebih cepat lagi mbak, karena bisa verivikasi sendiri, ada petugasnya dari dispenduk yang dipekerjakan di kelurahan." (Hasil wawancara tanggal 7 Maret 2023).

Berdasarkan hasil observasi dilapangan melalui wawancara peneliti menilai bahwa ketepatan waktu dalam *klampid new generation* ini dapat dikatakan efektif karena dengan adanya *klampid* ini proses pengurusan kependudukan jauh lebih cepat dibandingkan dengan sebelumnya. Dapat dilihat bahwa proses kepengurusan yang dulunya bisa 1 bulan pengerjaan sekarang menjadi 3-7 hari kerja saja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari dispenduk. Yang mana jelas ini sangat membantu pihak pemerintah, maupun masyarakat yang menginginkan kecepatan waktu dalam proses pengurusan. Dalam hal ini aplikasi ini sangat membantu layanan masyarakat Surabaya khususnya Kelurahan Wonokusumo karena dinilai sangat membantu dalam mempercepat pengurusan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan semua masyarakat bisa mengakses di *handphone* atau *devicenya* masing-masing, oleh karena itu peneliti memberi dukungan penuh terhadap aplikasi yang di luncurkan oleh Dispendukcapil kepada pelayanan administrasi kependudukan untuk warga Kota Surabaya.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan yaitu pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang di tetapkan. Pencapaian tujuan juga harus dilihat dari beberapa elemen, khususnya kerangka waktu dan tujuan. Dalam merencanakan sebuah program tentunya akan ditetapkan terlebih dahulu tujuan dijalankannya program tersebut. Sama halnya dengan *klampid* ini, tujuan diciptakannya inovasi ini adalah untuk memudahkan

proses layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Yang mana fungsinya yaitu untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang. Menurut Sutrisno dalam (Anis et al. 2021) Tercapainya Tujuan, dapat diukur melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan. Sedangkan Menurut Asnawi dalam (Yulianto and Nugraheni 2021) efektivitas yang berarti sebagai wujud keberhasilan untuk tercapainya tujuan yang menjadi acuan atau patokan tertentu. Selain itu efektivitas juga berhubungan erat antara output dengan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasar jauh tidaknya hasil output dengan tujuan yang akan dicapainya. Tercapainya tujuan yaitu sejauh mana tujuan program tersebut dapat terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana program klampid ini sesuai dengan harapan masyarakat, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika program tersebut tidak mencapai tujuan dengan baik maka dapat dikatakan bahwa program tersebut tidak efektif dan sebaliknya jika program tersebut telah tercapai maka bisa dikatakan bahwa program tersebut efektif.

Dalam pelaksanaan sebuah program, tentunya ada tujuan dan target yang harus dicapai. Dalam hal ini masyarakat menuntut adanya kemudahan dalam sebuah pelayanan. Dispendukcapil selaku lembaga pemerintahan yang berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan efektif bagi masyarakat. Oleh karena itu terciptanya *e-Klampid* ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah instansi itu sendiri dan masyarakat selaku penerima layanan. Kemudahan tentang penggunaan klampid tersebut disampaikan oleh Satriyo selaku Seksi Pemerintahan Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir sebagai berikut

"Pastinya lebih mudah, karena kan mereka bisa mengisi sendiri di rumah. kalau dulu gaada klampid berantakan, dalam artian mereka antri disini semua antrian bisa sampai jam 6 sore. tapi kalau sekarang pagi rame sampai jam 2 an gitu, jam 3-4 sudah selesai. Karena kan kita juga melakukan pelayanan di tiap RW mbak jadi masyarakat yang malas datang ke kelurahan untuk bertanya atau apa bisa ke balai RW masing-masing." (Hasil wawancara tanggal 7 Maret 2023)

Hal serupa juga disampaikan oleh Dewi selaku masyarakat Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

"Tentunya merasa sangat dimudahkan ya mbak soalnya kan kita bisa mengurus sendiri, bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Hal yang seperti iniah yang dibutuhkan oleh masyarakat mbak, pelayanan cepat dan mudah. Tapi semua itu kan ada plus minusnya mbak, kalau dulu manual ya kitanya yang bolak balik ke Kelurahan kadang kan ada saja berkas yang kurang dan waktu pengerjaannya lama tapi enak nya kan dibantu sama Kelurahan. Kalau yang online ini berkasnya apa saja kan sudah tercantum di dalamnya terus juga pengerjaannya juga sangat cepat dan minim kesalahan berkas tapi gak enak nya kalau mau ngurus sendiri tapi gak paham ya itu yang susah. Tapi dari pihak Kelurahan sendiri juga tidak memaksa kalau tidak bisa harus betul-betul online sendiri di rumah, bisa juga minta bantu pihak Kelurahan. Kan setiap minggu itu ada pelayanan juga dari Kelurahan di tiap RW seperti itu." (Hasil wawancara tanggal 10 Maret 2023)

Berdasarkan hasil dilapangan melalui wawancara kepada masyarakat Kelurahan Wonokusumo dari sub indikator Kemudahan Masyarakat dalam Pengurusan Kependudukan dapat dilihat bahwa *e-klampid* ini memang sudah

mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat juga dapat dengan mudah mengakses klampid ini secara mandiri melalui *handphone* maupun *device* lainnya. Namun pada implementasinya masih banyak sekali masyarakat yang belum mahir dalam mengoperasikan klampid *new generation* ini. Padahal di dalam klampid *new generation* sudah ada fitur chat *booth* yang dinamakan cak takon, dimana nantinya warga yang kebingungan akan diarahkan oleh cak takon tersebut, warga hanya tinggal mengikuti alur dan arahan yang diberikan oleh fitur cak takon tersebut. Sayangnya warga lebih memilih datang secara offline di kelurahan dan minta dibantu pengurusan administrasi kependudukan, sehingga dapat dikatakan bahwa pada indikator tercapainya tujuan ini belum efektif.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata adalah perubahan yang dialami atau dirasakan oleh pengguna Klampid New Generation. Dalam hal ini perubahan nyata yang dimaksud adalah bagaimana klampid ini dapat memberikan dampak serta perubahan yang nyata bagi pihak terkait dan masyarakat. Apakah pihak terkait dapat merasakan perubahan atau justru sebaliknya. Perubahan nyata adalah perubahan yang dialami atau dirasakan oleh pengguna Klampid New Generation. Dalam hal ini perubahan nyata yang dimaksud adalah sejauh mana *e*-klampid ini dapat memberikan dampak atau efek serta perubahan yang nyata bagi pihak terkait baik dari pemerintah itu sendiri maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut sutrisno dalam (Anis et al. 2021) Perubahan Nyata, dapat diukur dengan melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat. Suatu program dikatakan efektif apabila program memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh sasaran program. Perubahan nyata ini berfungsi untuk mengetahui bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program tersebut. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat

Dalam hal ini tentunya ada sebuah perubahan besar yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan menciptakan sebuah inovasi publik melalui *electronic governance*. Kondisi pelayanan yang dulu mengharuskan masyarakat untuk datang ke Dispendukcapil maupun ke Kelurahan menyebabkan penumpukan antrean pada bidang pelayanan. Dimana dalam satu hari terdapat 400 antrean dari masyarakat. Dari adanya kondisi tersebut masyarakat mencetuskan sebuah inovasi yang diberi nama *e*-klampid agar mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan kependudukan. Pendapat tersebut disampaikan oleh Satriyo selaku Seksi Pemerintahan Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

“...sebenarnya yang berubah lebih kearah pelayanan yang dulu masih konvensional sekarang sudah lebih moderen dengan adanya klampid ini. Kalau dilihat dari banyak atau tidaknya masyarakat yang melakukan pengurusan tetap sama saja. Banyak atau tidaknya itu relatif. Bulan february kemarin saja yang melakukan pengurusan mencapai 1500 layanan, di bulan Januari menurun menjadi 900

layanan. signifikannya tidak bisa di bandingkan. Karena layanan itu tergantung musimnya biasanya kalau musim nikah itu ramai. Kalau hari biasa ramainya hari senin, selasa, jumat, sabtu. Kedepannya untuk mengurangi layanan di kelurahan setiap senin, rabu, kamis di seluruh balai RW.” (Hasil wawancara tanggal 7 Maret 2023).

Hal serupa juga disampaikan oleh Nuraeni selaku sekretaris Kelurahan Wonokusumo :

“Sebuah inovasi itu dilihat dari culturenya mbak. ada orang yang gampang dikasih tahu, ada juga orang yang iya iya saja padahal gak paham. Biasanya untuk yang paham tentang tekhnologi mereka akan dapat mengaksesnya sendiri di rumah, sebaliknya untuk orang yang kurang paham sama tekhnologi selalu minta diuruskan saja oleh pihak kelurahan. Namun sejak adanya klampidini bukan hanya masyarakat saja yang dimudahkan, namun kami selaku staff kelurahan juga sangat terbantu karena jauh lebih mudah dibandingkan dengan sebelumnya.” (Hasil wawancara tanggal 7 Maret 2023)

Perubahan kondisi pelayanan tidak hanya dirasakan oleh pihak pemerintah saja dalam hal ini masyarakat juga merasakan perubahan pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Tri selaku masyarakat Kelurahan Wonokusumo sebagai berikut :

“kita tidak perlu jauh-jauh ke dispenduk maupun ke Kelurahan untuk melakukan pengurusan administrasi. Sekarang cukup dirumah saja sambil nyantai-nyantai juga bisa melakukan pengajuan kependudukan tidak perlu juga antre berjam-jam. Itu untuk yang bisa mbak. Tapiikan tidak semua masyarakat sini bisa mengoperasikannya jadi ya masih ada saja masyarakat yang datang ke kelurahan.” (Hasil Wawancara tanggal 10 Maret 2023)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa memang terdapat perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat yakni dari konvensional menjadi pengurusan melalui online di klampid. Harapannya dengan adanya klampid *new generation* ini dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan secara mandiri di rumah melalui *handphone* atau *device* lainnya jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kelurahan untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Namun pada implementasi di lapangan masih banyak di jumpai warga yang melakukan pengurusan secara offline dengan datang langsung ke kelurahan untuk minta diuruskan. Sehingga pada indikator perubahan nyata ini dapat dikatakan belum efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation dalam Proses Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo, maka penulis menarik kesimpulan bahwa Efektifitas mengenai aplikasi klampid new generation ini dikatakan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator terdapat dua indikator yang efektif. Indikator yang kurang efektif yaitu pada indikator Pemahaman Program, dimana masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang klampid new generation ini. Padahal sosialisasi sudah pernah dilakukan dan saat ada layanan diluar jam kerja atau jemput bola pelayanan adminduk wonokusumo di balai RW membawa solusi (Jebol Pawon Rembes) pun staff Kelurahan sudah melakukan pendampingan kepada

masyarakat. Faktor yang menjadi penghambat dalam hal ini adalah kurangnya pemahaman dari masyarakat itu sendiri yang memang belum terbiasa dengan sistem online ini. Dalam indikator Tercapainya Tujuan, diukur dari sub indikator kemudahan masyarakat dalam melakukan pengurusan kependudukan ini belum tercapai. Memang dengan adanya klampid ini memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan pengurusan kependudukan namun masyarakat masih kesulitan jika harus mengurus secara mandiri sehingga masih banyak dijumpai masyarakat yang datang secara offline ke kelurahan. Serta pada indikator Perubahan Nyata, dapat dilihat memang terdapat perubahan pada kondisi pelayanan yang mulanya pelayanan secara konvensional menjadi pelayanan online melalui klampid new generation dengan harapan masyarakat bisa melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara mandiri di rumah. Namun sangat disayangkan pada kenyataannya masih banyak dijumpai masyarakat yang datang ke kelurahan untuk minta diuruskan perihal administrasi kependudukan ini. Sehingga dalam indikator perubahan nyata ini dapat dikatakan belum efektif.

Referensi

- Ahmad, Bashiruddin, Buyung Romadhoni, and Muhammad Adil. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan* 3(1):15–23. doi: 10.26618/jrp.v3i1.3401.
- AMALIA, Rizka, (2018). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Dikecamatan Stabat Kabupaten Langkat.1–87.
- Anis, Irawani, Jaelan Usman, and Sitti Rahmawati Arfah. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS* 2, 3:1105–16.
- Auliyah, Sukma. (2021).Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar."
- Creswell, John W. (2019). *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif Dan Mixed*. Hasanah, Wardatun Siti, and Budi Setiawati. 2022. "Lpmstiatabalong,+18.+SITI+WARDATUN+HASANAH+215-228." *Efektivitas Penerapan Praktek Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) Di Desa Solan Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong* 5:215–28.
- Jibril, Ahmad. (2017). Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga* 1–8.
- Krisna Syarif Hidayatulloh, Muhammad Roisul Basyar. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2(2):733–40.
- Mukhrilal, S., and M. Ip. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERENCANA DALAM MENGURANGI ANGKA KEMISKINAN GAMPONG JAWA KECAMATAN KUTA RAJA KOTA BANDA ACEH The

- Efectiveness Of The Kampung Keluarga Program Plan To Reduce The Poverty Rate Of Gampong Java Kuta Raja District, Banda Ac." *IP) Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah* 07(03):23–29.
- Sabiq, Rafli Muhammad, and Nunung Nurwati. (2021). PENGARUH KEPADATAN PENDUDUK TERHADAP TINDAKAN KRIMINAL. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik* 3(2):161. doi: 10.24198/jkrk.v3i2.35149.
- Sapaat, Theogive Maral. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Pembangunan Manusia Di Provinsi Sulawesi Utara Tahun (2005-2019)." *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 20(03):45–56.
- Sudirman, F. A. (2023). Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Dan Sdgs: Review Literatur Sistematis. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 8(2), 273-288.
- Syahbana, Muhammad Ali. (2019). "PENTINGNYA KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KANTOR KEC. TAPIN UTARA KAB. TAPIN)."
- Taufik, Muhammad, Al Hakim, Bambang Irawan, and Cathas Teguh. (2020). Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan Pedagang Kaki Lima (Pkl) Di Taman Siring Kandilo Kecamatan Tana Paser Kabupaten Paser." 8(3):9142–55.
- Yulianto, Dwi, and Aninditya Sri Nugraheni. (2021). Efektivitas Pembelajaran Daring Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia." *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 1(1):33–42. doi: 10.51454/decode.v1i1.5.
- Yuniningsih, Tri, and Dipta Kharisma. (2018). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Tdup) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Majalah Kedokteran Indonesia* 54(7):283–88.