



EFEKTIVITAS APLIKASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA

Putri Ayu Widya Kusuma¹, Riska Ayu Lestari², Adinda Nur Setya Utami³, Ana Nafisatin Ilma⁴, Meirinawati⁵, Trenda Aktiva Oktariyanda⁶

¹Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

²Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

³Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

⁴Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

⁵Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

⁶Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

Informasi Artikel

Article history:

Received 06 10, 2026

Revised 07 08, 2026

Accepted 08 04, 2026

Kata Kunci:

Digitalisasi

Efektivitas

Klampid *New Generation*

Administrasi Kependudukan

Pelayanan Publik

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi guna mengatasi permasalahan pelayanan konvensional seperti antrean panjang dan inefisiensi birokrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif melalui studi kepustakaan (*library research*). Data dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder seperti jurnal, buku, dan dokumen resmi, kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan pendekatan teori POSDCORB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KNG efektif dalam meningkatkan pelayanan, ditandai dengan percepatan waktu pelayanan, kemudahan akses, serta peningkatan transparansi dan efisiensi. Faktor pendukung meliputi kesiapan sistem digital, koordinasi antar lembaga, dan dukungan program berbasis komunitas, sedangkan faktor penghambat utama adalah keterbatasan literasi digital masyarakat. Kesimpulannya, KNG berkontribusi signifikan dalam transformasi pelayanan publik berbasis digital, namun masih memerlukan peningkatan kapasitas pengguna dan penguatan sistem agar lebih optimal dan inklusif.



Corresponding Author:

Putri Ayu Widya Kusuma

Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara, Surabaya, Indonesia.

Email: 25040674214@mhs.unesa.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sebuah negara tentunya tidak luput dari suatu kegiatan pelayanan. Pelayanan ini memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang kompeten mencerminkan tanggung jawab pemerintah kepada warga negara. Melalui pelayanan yang baik, pemerintah menjalankan peranannya untuk menjamin masyarakat memperoleh hak-haknya secara mudah, cepat, dan adil, sehingga tercipta kesejahteraan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut Depdagri, (2004, dalam Rahmadana *et al.*, 2023) pelayanan publik merupakan suatu mekanisme pelayanan bantuan kepada orang lain dengan metode tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu dalam sebuah birokrasi untuk membantu keperluan pelayanan yang mengacu pada peraturan perundang-undangan bagi warga negara. Rujukan utama dalam melakukan pelayanan publik ini berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik ini merupakan upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik dalam bentuk jasa, barang, dan kegiatan administrasi. Pencapaian akhir dari pelayanan ini merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan publik.

Salah satu dari pelayanan publik ini adalah kegiatan administrasi, yaitu administrasi kependudukan. Sebagaimana dijelaskan pada Undang-Undang Nomor

24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang kini mengalami perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwasannya Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem untuk penduduk diharapkan mampu menyediakan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk di sektor pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan pemerintah daerah. Menurut Junaedy, I. K. D., & Suargita, (2024, dalam Hidayat *et al.*, 2025), data administrasi kependudukan yang kredibel menjadi dasar dalam perumusan kebijakan publik, perencanaan pembangunan, serta pemberian pelayanan yang adil, merata dan berfokus pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat, hal ini disebabkan administrasi kependudukan dan jaminan sosial memiliki keterkaitan dalam membangun fondasi kesejahteraan masyarakat.

Adanya dokumen kependudukan ini sangat penting dalam mengakses program perlindungan sosial pemerintah. Jika, data mengindikasikan adanya ketidaklengkapan dokumen kependudukan dapat mengakibatkan munculnya *exclusion error* sebagai dampak utamanya. Sehingga, akan semakin banyak bantuan sosial yang tidak tersampaikan dengan baik kepada keluarga yang layak mendapatkannya. Kegiatan ini juga didasari pada realita bahwa ketiadaan dokumen kependudukan berdampak pada konsekuensi hukum signifikan, seperti ketidakjelasan status hukum, hambatan

akses keadilan, kerentanan terhadap diskriminasi, dan keterbatasan dalam melakukan transaksi serta perbuatan hukum (Hidayat et al., 2025).

Setiap daerah memiliki dinas yang menaungi pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya Kota Surabaya. Kota Surabaya memiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai pengelola administrasi kependudukan. Dalam mengurus administrasi kependudukan, Dispendukcapil menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, dan dokumen resmi lainnya yang berhubungan dengan kependudukan. Kebutuhan dokumen ini setiap tahunnya akan selalu meningkat jumlahnya, sehingga berdampak pada proses pelayanannya. Tentunya dalam proses pelayanannya membutuhkan waktu, ketelitian, serta sistem kerja yang efektif agar setiap permohonan masyarakat dapat diselesaikan secara tepat dan akurat.

Dispendukcapil Kota Surabaya setiap tahunnya pun akan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Tetapi, tidak dipungkiri dalam proses pelayanan akan selalu terdapat tantangan dalam setiap prosesnya, seperti antrian yang sangat banyak, menumpuknya berkas, dan mengurus banyak waktu, serta kurangnya kecakapan yang memadai dari sumber daya manusia yang terlibat karena proses pelayanan secara manual. Sehingga, tidak terhindar dari persepsi pelayanan yang *lelet* dan kurang efektif dari masyarakat. Demi memperbaiki kualitas pelayanan, pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan tindakan yang cepat dalam pengambilan keputusan. Keputusan tersebut salah satunya mengubah bentuk proses pelayanan atau berinovasi menyesuaikan era globalisasi saat ini.

Inovasi yang ditujukan, yaitu mengubah proses layanan menjadi bentuk digitalisasi. Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dianjurkan dalam mengimplementasikan digitalisasi guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan

pelayanan publik. Dispendukcapil telah melakukan inovasi berupa program yang dapat diakses masyarakat dalam mengajukan administrasi kependudukan dengan secara mandiri dan mudah diakses menggunakan ponsel, laptop, maupun komputer tanpa perlu datang ke dinas terkait. Program ini dikenal dengan nama aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) yang sesuai dengan ketentuan dari Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Aplikasi KNG, sebagaimana dijelaskan dalam laman TribunJatim.com, bisa melayani 32 jenis administrasi kependudukan, seperti pindah keluar, pindah datang, perubahan alamat, pemutakhiran gelar, dan lain sebagainya. Dokumen yang telah diajukan dapat diunduh melalui fitur E-Kitir, sedangkan KTP dan KIA dapat diambil di kelurahan setempat. Fasilitas aplikasi KNG ini selain memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam mengurus administrasi kependudukan diharapkan dapat mengantisipasi calo yang mengambil kesempatan meminta pungutan.

Layanan aplikasi KNG ini menyatakan jaminan selesai dengan waktu 24 jam. Efektivitas dari pelayanan melalui digital ini tidak terlepas dari kendala, seperti tidak bisa diakses akibat gangguan jaringan pada sistemnya, serta masyarakat lansia yang kurang paham dalam menggunakan gadget untuk mengoperasikannya. Sehingga, aplikasi ini dapat pula dioperasikan oleh pihak kelurahan atau kecamatan dan menerapkan sistem jemput bola bagi lansia.

Dalam penelitian ini berfokus pada tiga hal utama, yaitu bagaimana efektivitas pelaksanaan program KNG dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi KNG sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Dispendukcapil Kota Surabaya, serta apakah aplikasi KNG mampu memberikan tingkat kepuasan

kepada masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Sejalan dengan fokus utama, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan program KNG dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi KNG, serta mengetahui tingkat kepuasan dan respons masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Klampid sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Program KNG ini tentunya erat kaitannya dengan tingkat keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan digital ini, diperlukan landasan alat ukur yang tepat. Sebagai alat ukur dalam analisis, penelitian ini menggunakan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Luther Gulick, yaitu teori POSDCORB:

***Planning* (Perencanaan).**

Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan serta langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam program KNG, perencanaan mencakup penyusunan sistem pelayanan digital, target pelayanan, serta penyusunan strategi dan operasional yang memungkinkan program ini berjalan secara efektif dan efisien.

***Organizing* (Pengorganisasian).**

Pengorganisasian adalah proses pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam organisasi. Pada program KNG, pengorganisasian terlihat dari pembagian peran antara Dispendukcapil, kecamatan, kelurahan, serta petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

***Staffing* (Penyusunan staf).** *Staffing* berkaitan dengan penyediaan sumber daya manusia yang kompeten untuk menjalankan program. Hal ini mencakup rekrutmen, penempatan, pelatihan, dan pengembangan pegawai agar mampu mengoperasikan sistem digital secara optimal. Dalam program KNG, kesiapan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting mengingat program ini berbasis teknologi digital. Selain itu, para

petugas yang terampil juga diperlukan untuk mendampingi kelompok rentan seperti masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan digital secara mandiri.

***Directing* (Pengoordinasian).**

Pengarahannya adalah kegiatan yang berfokus pada pemberian instruksi, motivasi, dan bimbingan kepada pegawai agar melaksanakan tugas sesuai tujuan organisasi. Dalam program KNG, pengarahan diperlukan agar petugas mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku, sehingga masyarakat memperoleh layanan yang baik serta kepercayaannya terhadap pemerintah dapat terus terjaga.

***Coordinating* (Pengkoordinasian).**

Koordinasi adalah upaya menyelaraskan berbagai kegiatan dan unit kerja agar berjalan harmonis. Program KNG memerlukan koordinasi antara Dispendukcapil, kecamatan, kelurahan, dan masyarakat agar pelayanan berjalan lancar. Koordinasi yang lancar dapat memungkinkan setiap permasalahan teknis maupun administratif dapat ditangani secara cepat dan tepat.

***Reporting* (Pelaporan).**

Pelaporan merupakan penyampaian informasi mengenai pelaksanaan kegiatan kepada pimpinan atau pihak terkait. Dalam program KNG, pelaporan dapat berupa data jumlah pengguna layanan, identifikasi permasalahan yang muncul pada sistem, serta capaian program secara berkala. Dengan menjalankan sistem pelaporan yang transparan, pengambilan keputusan di lingkungan Dispendukcapil dapat merespon dengan cepat dan akurat.

***Budgeting* (Penganggaran).**

Penganggaran adalah proses perencanaan dan pengelolaan dana untuk mendukung pelaksanaan program. Program KNG memerlukan anggaran untuk pengembangan aplikasi, pemeliharaan sistem, peningkatan stabilitas jaringan, serta pelatihan dan peningkatan pegawai. Ketersediaan anggaran yang memadai menjadi faktor penentu kualitas dan keberlanjutan inovasi layanan digital yang

ada di program KNG kepada masyarakat Kota Surabaya.

Teori POSDCORB relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan efektivitas pelaksanaan program KNG dari sisi manajerial organisasi. Melalui tujuh indikator tersebut, peneliti dapat mengetahui apakah perencanaan, pembagian tugas, kesiapan SDM, koordinasi, pelaporan, dan anggaran telah berjalan dengan baik sehingga program KNG dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) di Kota Surabaya, khususnya dalam konteks penerapan fungsi manajemen organisasi. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam menginterpretasikan data. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya terkait pelaksanaan program Klampid serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya. Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan fungsi manajemen POSC (*Planning, Organizing, Staffing, Controlling*) dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, serta dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat serta

memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan pelayanan publik, administrasi kependudukan, digitalisasi pelayanan, efektivitas program, dan manajemen organisasi (Safrudin et al., 2023).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengkaji, menginterpretasikan, serta menghubungkan berbagai data dan informasi yang telah diperoleh dari sumber pustaka. Analisis dilakukan dengan mengacu pada indikator teori POSC, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengelolaan sumber daya manusia (*staffing*), dan pengawasan (*controlling*). Melalui analisis ini, peneliti berupaya menilai sejauh mana penerapan fungsi manajemen tersebut mampu mendukung efektivitas pelaksanaan program Klampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan berbagai referensi yang relevan agar diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, peneliti juga memastikan bahwa seluruh sumber yang digunakan berasal dari referensi yang kredibel dan sesuai dengan konteks penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas aplikasi Klampid serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, khususnya dari perspektif manajemen organisasi.

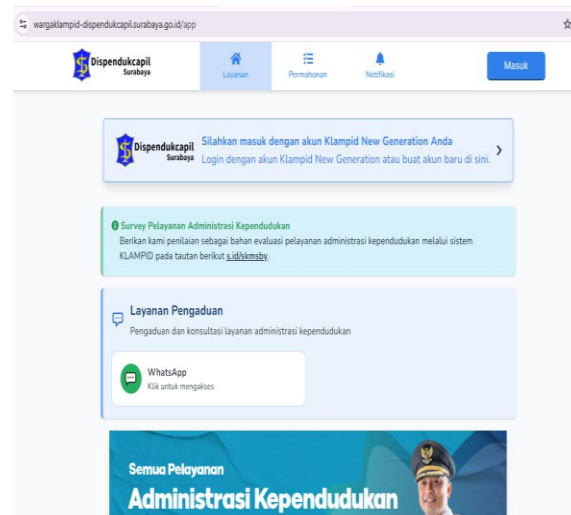
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Aplikasi Klampid. Aplikasi Klampid dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai wujud nyata penerapan digitalisasi birokrasi guna menciptakan tertib administrasi kependudukan. Inovasi ini muncul untuk memangkas kerumitan prosedur konvensional serta menjawab tantangan pembatasan fisik yang terjadi selama masa pandemi. Melalui platform

ini, masyarakat diberikan kemudahan untuk mengurus berbagai dokumen secara mandiri dan efisien tanpa harus mengantre di kantor dinas. Sistem ini juga didukung oleh program pemberdayaan komunitas tingkat RT guna memastikan layanan menjangkau seluruh lapisan warga. Dengan transisi menuju versi terbaru, pemerintah berupaya mewujudkan sistem tanpa kertas yang jauh lebih praktis dan modern. Transformasi tersebut juga diperkuat melalui program Kalimasada dan pengembangan Klampid *New Generation* (KNG) yang mengedepankan sistem *paperless* serta memberikan kemudahan bagi warga untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan secara mandiri dari mana saja.

Aplikasi Klampid, yang kini telah dikembangkan menjadi Klampid *New Generation* (KNG), menyediakan total 61 jenis layanan administrasi kependudukan yang mencakup berbagai kebutuhan warga secara digital. Beberapa layanan utama yang tersedia meliputi pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan (khusus non-muslim), dan Akta Perceraian, serta pengelolaan Kartu Keluarga (KK) yang terdiri dari pecah KK, cetak ulang KK, pindah luar kota dari Surabaya, hingga perubahan biodata. Melalui konsep “*all in one*”, aplikasi ini juga memungkinkan layanan paket dimana pemohon akta kelahiran bisa sekaligus mendapatkan dokumen KK baru secara otomatis. Selain KTP, seluruh dokumen kependudukan lainnya dapat diurus secara mandiri melalui platform ini selama pemohon dinyatakan benar dan lengkap.

Untuk dapat memanfaatkan berbagai kemudahan layanan administrasi kependudukan dalam aplikasi Klampid *New Generation* (KNG), Masyarakat dapat mengaksesnya melalui *website* <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>.



Gambar 1. Tampilan Website Klampid

Analisis Manajemen Administrasi Publik Berbasis Teori POSDCORB pada Aplikasi Klampid New Generation. (1). Perencanaan (*Planning*)
Perencanaan strategis KNG berakar pada urgensi transformasi digital untuk mengatasi inefisiensi sistem manual, di mana volume antrian fisik mencapai 400 permohonan per hari yang berimplikasi pada keterlambatan penerbitan dokumen. Metode yang ditetapkan adalah pengalihan *platform* dari e-Klampid berbasis web menjadi aplikasi *mobile* yang lebih inklusif untuk mendukung visi Surabaya *Smart City*. Sasaran jangka pendek diarahkan pada kepatuhan target waktu maksimal 7 hari kerja sesuai SOP, sementara rencana jangka panjang berfokus pada integrasi data kependudukan yang akurat melalui program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminder).

(2). Pengorganisasian (*Organizing*)
Struktur kewenangan formal dalam pengelolaan KNG disusun secara hierarkis dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai instansi pelaksana utama yang membawahi unit-unit pelayanan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Pembagian kerja dilakukan secara sistematis, di mana petugas kelurahan bertindak sebagai verifikator awal dan pendamping masyarakat di lapangan. Selain itu, koordinasi diperluas hingga tingkat Rukun Tetangga (RT) melalui mandat program KALIMASADA

untuk memastikan layanan menjangkau unit terkecil masyarakat.

3. Penstafan (Staffing). Fungsi kepegawaian dalam ekosistem KNG menekankan pada peningkatan kompetensi teknologi informasi. Sebelum implementasi, staf di tingkat kelurahan dan kecamatan mendapatkan pelatihan intensif (*training*) selama kurang lebih satu minggu guna memahami mekanisme aplikasi. Rekrutmen tenaga pendukung juga melibatkan mahasiswa melalui program magang MSIB untuk memperkuat bantuan teknis di lapangan. Kompetensi personel ditekankan pada ketelitian input data sesuai prinsip *Garbage In Garbage Out* (GIGO) guna meminimalisir kegagalan pengajuan sistemik.

(4). Pengarahan (Directing) Fungsi pengarahan dan pengambilan keputusan tercermin dalam instruksi teknis yang diberikan Dispendukcapil kepada staf operasional untuk merespons keluhan warga secara responsif. Selain arahan manusia, bimbingan kepada pengguna aplikasi diberikan secara otomatis melalui fitur *AI Chatbot "Cak Takon"* yang memberikan instruksi langkah-demi-langkah terkait persyaratan dokumen. Petugas kelurahan juga memberikan pengarahan langsung kepada warga yang mengalami kendala literasi digital agar mampu melakukan pengurusan secara mandiri.

(5). Koordinasi (Coordinating) Harmonisasi antar-unit menjadi kunci keberhasilan KNG, yang melibatkan kolaborasi lintas sektoral antara Dispendukcapil dan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penyediaan infrastruktur server virtual. Koordinasi di tingkat lingkungan diwujudkan melalui kemitraan dengan Ketua RT dan RW untuk memfasilitasi warga yang tidak memiliki perangkat mandiri melalui fasilitas e-Kios. Sinergi ini memastikan bahwa transisi dari layanan konvensional ke digital tidak meninggalkan kelompok masyarakat tertentu.

(6). Pelaporan (Reporting) Mekanisme pelaporan dilakukan melalui sistem pemantauan perjalanan berkas yang transparan, di mana perkembangan

aktivitas dapat dilacak melalui fitur e-kitir dan pemindaian *barcode*. Pihak manajemen menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen laporan kinerja tahunan, yang mencatatkan angka 87,36% pada tahun 2022. Selain itu, evaluasi berkala dilakukan melalui pencatatan keluhan pada laman *Playstore* dan media sosial untuk menjadi bahan inspeksi dan perbaikan sistem secara berkelanjutan.

(7). Penganggaran (Budgeting) Perencanaan fiskal dalam inovasi ini memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan. Pemerintah Kota Surabaya mengalokasikan anggaran untuk penyediaan fasilitas pendukung seperti mesin e-Kios dan akses internet gratis di kantor-kantor kelurahan guna menunjang aksesibilitas aplikasi. Kontrol anggaran juga terlihat dari efisiensi biaya transportasi dan pencetakan dokumen yang kini dibebankan secara mandiri kepada masyarakat melalui penggunaan kertas HVS 80 gram.

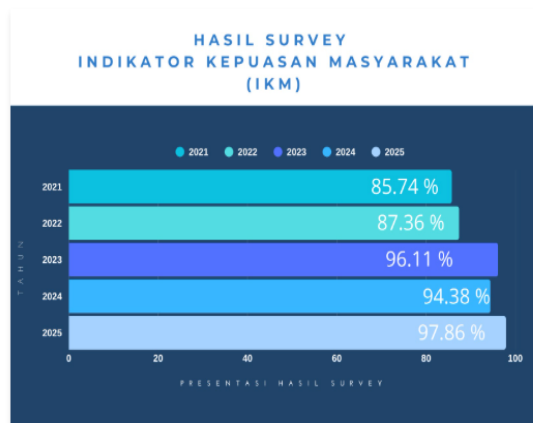
Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi KNG

Faktor Pendukung. Dukungan utama berasal dari komitmen pimpinan daerah untuk melakukan digitalisasi secara menyeluruh serta adanya infrastruktur teknologi yang memadai seperti server virtual dan perangkat keras di kantor kelurahan. Program KALIMASADA juga menjadi faktor akselerator dalam menjangkau masyarakat di tingkat akar rumput.

Faktor Penghambat. Kendala utama terletak pada rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya kelompok lansia, yang menyebabkan tingginya ketergantungan pada petugas. Secara teknis, hambatan muncul berupa gangguan responsivitas sistem (*server error*), keterbatasan kapasitas unggah berkas, dan mekanisme konversi dokumen ke format PDF yang dianggap rumit oleh warga. Selain itu, terdapat tantangan keamanan terkait praktik penggunaan

kredensial akun secara bersama oleh petugas di lapangan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan KNG. Aplikasi KNG mampu memberikan tingkat kepuasan yang signifikan kepada masyarakat Surabaya. Hal ini dibuktikan melalui data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2022 yang mencapai angka 87,36%, yang dikategorikan sebagai keberhasilan manajemen yang signifikan.



Gambar 2. Hasil Survey IKM

Kepuasan ini didorong oleh beberapa faktor nyata yang dirasakan langsung oleh warga: (1) Efisiensi Biaya dan Waktu: Masyarakat dapat mencetak dokumen secara mandiri menggunakan kertas HVS 80 gram, sehingga menghemat biaya transportasi dan waktu karena tidak perlu mengantre di kantor dinas, (2) Transparansi dan Aksesibilitas: Fitur pelacakan berkas memberikan kepastian status permohonan, sementara layanan jemput bola seperti "Jebol Pawon Rembes" memastikan kelompok rentan tetap terlayani dengan baik, (3) Kemudahan Layanan Paket: Fitur "*all in one*" memungkinkan warga mendapatkan beberapa dokumen sekaligus secara otomatis, misalnya akta kelahiran yang dibarengi dengan pembaruan KK.

Berdasarkan sumber yang ada, meski masih memerlukan penguatan dalam edukasi literasi digital, KNG telah berhasil mentransformasi paradigma pelayanan publik menjadi lebih akuntabel dan inklusif.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya melalui percepatan waktu penyelesaian dokumen dari 5-7 hari menjadi hanya 1-3 hari. Keberhasilan ini didukung oleh penerapan fungsi manajemen POSDCORB yang terstruktur, mulai dari perencanaan strategis menuju Surabaya *Smart City*, pengorganisasian yang terdesentralisasi hingga tingkat RT melalui program KALIMASADA, hingga pengelolaan anggaran yang menjamin pelayanan gratis bagi masyarakat. Meskipun demikian, efektivitas pencapaian tujuan kemandirian masyarakat masih terhambat oleh kendala literasi digital, khususnya pada kelompok lansia, yang menyebabkan tingginya ketergantungan pada asistensi petugas di lapangan. Secara keseluruhan, inovasi ini memberikan dampak nyata terhadap efisiensi birokrasi dan transparansi data, yang tercermin dalam angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,36%.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik memerlukan sinergi antara kesiapan infrastruktur teknologi dan pendampingan sosial di tingkat akar rumput untuk mengatasi kesenjangan digital. Sebagai saran praktis, Pemerintah Kota Surabaya perlu intensifikasi edukasi literasi digital secara berkelanjutan dan penguatan stabilitas sistem aplikasi guna meminimalisir gangguan teknis. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih dalam mengenai aspek keamanan data kredensial pengguna serta keberlanjutan integrasi sistem KNG dengan layanan publik lainnya di luar administrasi kependudukan.

REFERENSI

Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). EFEKTIVITAS Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *The Indonesia Journal of*

- Public Administration (IJAP)*, 9(1), 68–77.
<https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/6825/2529>
- Arlan, A. S. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Al Iidara Balad*, 1(2), 37–44.
<https://doi.org/10.36658/aliidarabala.d.1.2.14>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105–122. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/viewFile/5860/5575>
- Hidayat, R., Mayasari, R. E., Rahman, I., & Basrawi. (2025). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terkait Urgensi Administrasi Kependudukan Dalam Perlindungan Hak Warga Desa Di Kecamatan Watubangga. *JURNAL ABDIMAS INDONESIA*, 5(3), 1456–1464.
- Indonesia, P. P. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Negara, M. P. A., & Indonesia, R. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. www.pps.unm.ac.id.
<https://www.pps.unm.ac.id/wp-content/uploads/2025/07/7.-Keputusan-Menteri-Pendayagunaan-Aparatur-Negara-No.-63-Tahun-2003-tentang-Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik.pdf>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
[https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/\[III.A.1.a.2.3\]](https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/[III.A.1.a.2.3]) FullBook Pelayanan Publik.pdf
- Ramadhani, K. A., & Maulana, G. I. (2023). Efektivitas Penggunaan Klampid New Generation (Kng) Pada Program Kalimasada Di Kelurahan Dukuh Pakis Kecamatan Dukuh Pakis. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 42–48.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Sumarno, M. A. P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56.
<https://ejurnal.warmadewa.ac.id/index.php/jcpa/article/view/5884/4037>
- Virginia, S. V., & Handayan, W. (2024). Surabaya, Optimalisasi Efisiensi Administrasi Kependudukan: Penerapan Klampid New Generation Dalam Mewujudkan Program KALIMASADA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaNo Title. *JURNAL PADMAJurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Piksi Ganesha*, 4(1), 172–188.
<https://journal.piksi.ac.id/index.php/Padma/article/view/1338/908>