

# Efektivitas Klampid New Generation (KNG) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonorejo, Rungkut

Disusun Oleh:

Yoga Ardianto Firmansyah,  
Ilmi Usrotin Choriyah

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2026

# Pendahuluan

E- government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat

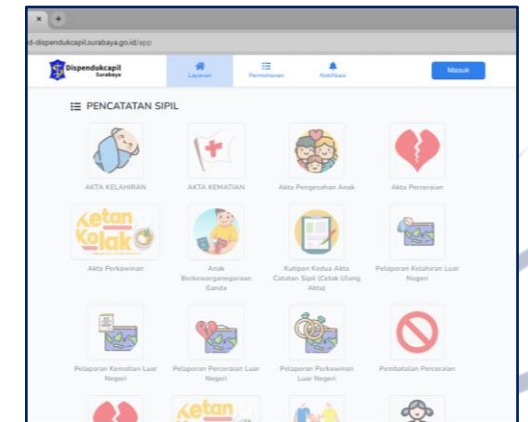
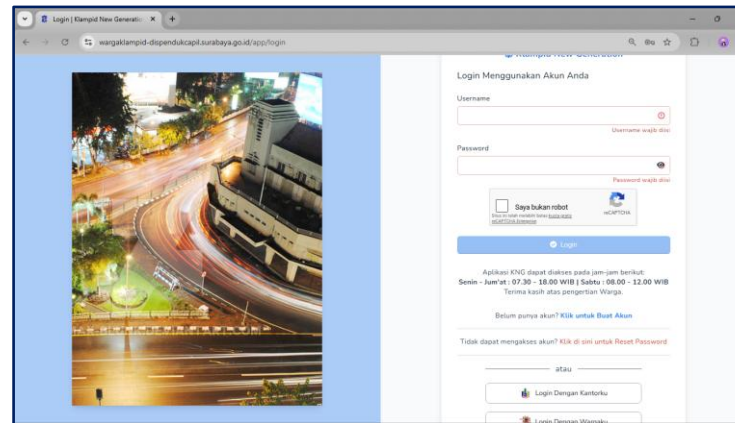
PermenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014

Pedoman Standar Pelayanan menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur kualitas layanan, yang sekurangnya memuat persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, dan mekanisme pengaduan.

UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006

Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penertiban dan pengelolaan data serta dokumen yang berkaitan dengan identitas kependudukan, yang dilaksanakan melalui sistem pencatatan sipil, registrasi penduduk, serta penggunaannya untuk kepentingan pelayanan masyarakat maupun pengembangan sektor lain.

Perkembangan teknologi mendorong pemerintah Kota Surabaya menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan. Di Kelurahan Wonorejo, implementasi program ini telah membantu mempermudah layanan, namun masih terdapat kendala, sehingga efektivitas program belum optimal.



# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

**Bagaimana Efektivitas Klampid New Generation (KNG) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonorejo, Rungkut?**

# Metode

## Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.

## Lokasi Penelitian

Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya.

## Teori

Sutrisno (2010), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata.

## Teknik Pengumpulan Data

observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka.

## Teknik Analisis Data

Model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

## Sumber Data

1. Data primer: diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Data sekunder: diperoleh dari jurnal ilmiah, studi literatur, dan referensi kepustakaan.

# Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, jika ditinjau berdasarkan lima indikator menurut Sutrisno (2010), masih belum efektif. Dari lima indikator tersebut, hanya ketepatan waktu yang dinilai efektif karena proses pelayanan telah sesuai SOP dengan waktu penyelesaian 3–7 hari kerja apabila dokumen lengkap. Sementara itu, indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata masih belum efektif. Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi masih rendah meskipun sosialisasi telah dilakukan. Ketepatan sasaran belum maksimal karena penggunaan layanan secara mandiri belum merata. Pencapaian tujuan juga belum optimal karena masyarakat masih mengalami kendala pada tahap awal penggunaan seperti pembuatan akun dan pengunggahan dokumen. Selain itu, perubahan nyata menuju sistem digital belum sepenuhnya diterima, karena masih banyak masyarakat yang memilih datang langsung ke kantor.

# Pembahasan

## 1. Pemahaman Program

Berdasarkan indikator pemahaman program menurut Sutrisno, Klampid New Generation belum efektif. Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media dan didukung fitur "Cak Takon", pemahaman masyarakat masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas fitur aplikasi dan keterbatasan literasi digital, sehingga masyarakat belum mampu menggunakan layanan secara mandiri.

## 2. Ketepatan Sasaran

Berdasarkan indikator ketepatan sasaran menurut Sutrisno, implementasi Klampid New Generation belum efektif. Meskipun program telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam memberikan kemudahan dan efisiensi layanan, pemanfaatannya belum merata dan belum sepenuhnya digunakan secara mandiri. Sebagian masyarakat masih lebih memilih layanan langsung serta bergantung pada bantuan petugas.



Petugas membantu warga menggunakan aplikasi KNG



Jemput Bola ADMINDUK di RW 09 Kelurahan Wonorejo

# Pembahasan

## 3. Ketepatan Waktu

Berdasarkan indikator ketepatan waktu menurut Sutrisno, Klampid New Generation tergolong efektif. Proses pelayanan telah sesuai SOP dengan waktu penyelesaian 3–7 hari kerja apabila dokumen lengkap, jauh lebih cepat dibandingkan sistem manual sebelumnya. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi layanan.

## 4. Tercapainya Tujuan

Berdasarkan indikator pencapaian tujuan menurut Sutrisno, Klampid New Generation belum efektif. Meskipun program mampu mempermudah akses layanan dan mengurangi antrean di kantor kelurahan, tujuan belum tercapai secara penuh karena masyarakat masih mengalami kendala pada tahap awal penggunaan, seperti pembuatan akun. Akibatnya, sebagian masyarakat masih bergantung pada bantuan petugas.

## 5. Perubahan Nyata

Berdasarkan indikator perubahan nyata menurut Sutrisno, Klampid New Generation belum efektif. Meskipun telah terjadi peralihan dari sistem manual ke digital yang meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan transparansi layanan, pemanfaatannya masih belum merata. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang memilih layanan langsung dan bergantung pada bantuan petugas, sehingga perubahan yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai.

# Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonorejo secara umum telah berjalan dan mampu meningkatkan kecepatan serta efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam ketepatan waktu penyelesaian layanan yang telah sesuai dengan SOP. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya literasi digital masyarakat yang menyebabkan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi masih belum merata, serta kompleksitas fitur yang menyulitkan pengguna awam. Selain itu, ketergantungan masyarakat terhadap bantuan petugas masih cukup tinggi dan pemanfaatan layanan secara mandiri belum optimal, sehingga tujuan program dalam mendorong kemandirian belum sepenuhnya tercapai. Meskipun telah terjadi perubahan dari sistem manual ke digital yang memberikan kemudahan dan efisiensi, masih banyak masyarakat yang lebih memilih layanan secara langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi KNG masih memerlukan peningkatan dalam aspek sosialisasi, pendampingan, dan penguatan literasi digital agar pemanfaatannya dapat lebih merata dan efektif.

# Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis.

## a. Secara Teoretis

penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang implementasi kebijakan publik dan penerapan e-government pada pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris terhadap penerapan teori efektivitas menurut Sutrisno dalam konteks pelayanan publik berbasis digital.

## b. Secara Praktis

hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Kelurahan Wonorejo sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi Klampid New Generation (KNG), khususnya dalam aspek sosialisasi, pendampingan, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mengembangkan inovasi layanan digital yang lebih mudah diakses dan dipahami masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengkaji efektivitas program berbasis digital atau e-government di bidang pelayanan publik.

# Referensi

- [1] A. Nurcahyani, E. M. Safitri, A. Wulansari, U. Pembangunan, N. " Veteran, And J. Timur, "Analisis Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model Delone Mclean," *Anal. Kesuksesan Website*, Vol. 2, No. 1, Pp. 298–306, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10535067>
- [2] T. D. Nugroho And O. Reviandani, "Implementasi Pelayanan Kia Melalui Website Klampid New Generation Di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya," *J. Publicuho*, Vol. 7, No. 1, Pp. 33–42, 2024, Doi: 10.35817/publicuho.v7i1.312.
- [3] I. Yusniar, A. Ningrum, And A. Prastyawan, "Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Klampid New Generation ( Kng ) D I Kelurahan Kebraon Kota Surabaya Efforts To Improve Population Administration Services Through Klampid New Generation ( Kng ) In The Kebraon Village , Surabaya City," Vol. 1, Pp. 549–559, 2023.
- [4] T. Listiani, "Implementasi Kebijakan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Di Pdam Kota Bandung)," No. 34, Pp. 319–333, 2004.
- [5] E. D. Rahmawati And A. Darmawan, "Optimalisasi program kalimasada melalui layanan klampid di dispendukcapil Kota Surabaya (Studi Kelurahan Menurpumpungan)," *J. Penelit. Adm. Publik*, Vol. 2, No. 06, Pp. 117–125, 2022, [Online]. Available: <https://www.aksiologi.org/index.php/praja/article/view/748>
- [6] W. N. Annisa, C. W. Agustina, And D. Puspitasari, Wahyuningtyas, "Peran Literasi Digital Untuk Mencegah Penyebaran Hoaks Bagi Masyarakat Indonesia," *J. Educ. Technol.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 113–118, 2021, [Online]. Available: <http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/jet/article/view/68>  
<http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/jet/article/download/68/61>
- [7] C. Y. Tyas And I. U. Choiriyah, "Merevolusi Layanan Kependudukan Di Indonesia Dengan Teknologi Baru," *Indones. J. Appl. Technol.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 1–21, 2024, Doi: 10.47134/ljat.v1i2.2715.
- [8] C. Umam And A. Prastyawan, "New Generation Di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya," *Inovant*, Vol. 2, Pp. 35–45, 2024.
- [9] A. R. Amalia, N. A. Mayasiana, I. A. Publik, K. Dukuh, P. Kota, And K. Pelayanan, "Analisis Kualitas Pelayanan Program Kalimasada Melalui Klampid New Generation Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya Analysis Of The Service Quality Of The Kalimasada Program Through Klampid New Generation At The Gunung Sari S," *J. Interelasi*, Vol. 2, No. 1, Pp. 182–190, 2025.

# Referensi

- [10] L. A. Fitria And Y. Hariyoko, "Klampid New Generation Sebagai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Ujung," *J. Ilmu Adm. Negara*, Vol. 21, No. 2, Pp. 111–121, 2022.
- [11] Rini Kusumawati, Dida Rahmadanik, And Yusuf Hariyoko, "Optimization Of Population Administration Services With The Use Of Klampid New Generation In Pacarkembang Village," *Formosa J. Soc. Sci.*, Vol. 1, No. 4, Pp. 485–494, 2022, Doi: 10.55927/Fjss.V1i4.2273.
- [12] N. Alfianti And K. E. Wahyudi, "Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonokusumo," Vol. 5, No. 2, Pp. 713–730, 2024.
- [13] K. S. Hidayatulloh And M. R. Basyar, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Kng ( Klampid New Generation ) Di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya," *Ilm. Multidisiplin*, Vol. 2, No. 2, Pp. 733–740, 2023, [Online]. Available: [Https://Journal-Nusantara.Com/Index.Php/Jim/Article/View/1332/1123](https://Journal-Nusantara.Com/Index.Php/Jim/Article/View/1332/1123)
- [14] K. M. I. Ranita And N. P. A. Prabawati, "Efektivitas Program Kamplid Generalition Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Klurahan Wojekerto Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, Vol. 11, Pp. 175–183, 2024.
- [15] S. Manshuri And T. Rahaju, "Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya," *Publika*, Pp. 2491–2504, 2023, Doi: 10.26740/Publika.V11n4.P2491-2504.
- [16] K. G. Anyar And K. N. Generation, "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Bagi Rt Rintisan Kalimasada (Studi Di Kelurahan Rungkut Tengah, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya)," *Soetomo Magister Ilmu Adm.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 99–110, 2023.
- [17] R. H. Pradita And U. N. Surabaya, "Implementasi Kualitas Layanan Dan Inovasi Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pacarkeling Pada Aplikasi Klampid New Generation (Kng)," *Semin. Nas. Manaj.*, Vol. 10, No. 1, Pp. 318–328, 2025.

