

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

Yoga Ardianto Firmansyah¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah²⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of Klampid New Generation (KNG) in population administration services in Wonorejo Village, Rungkut District, Surabaya City. Klampid New Generation (KNG) is an information technology-based innovation developed by the Surabaya City Population and Civil Registration Office to facilitate the public in processing population documents online. This study used a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and literature review. The effectiveness analysis was conducted based on five indicators according to Sutrisno (2010): program understanding, targeting accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible change. The results indicate that public understanding of the Klampid New Generation (KNG) application remains ineffective, especially for those less familiar with technology, thus hindering population administration processes. This study recommends increased outreach, ongoing training, and strengthening digital literacy to improve the effectiveness and independent utilization of the Klampid New Generation (KNG) application by the public.*

Keywords - Public Services; Klampid New Generation; Population Administration

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Klampid New Generation (KNG) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis efektivitas dilakukan berdasarkan lima indikator menurut Sutrisno (2010): pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) masih kurang efektif, terutama bagi mereka yang kurang akrab dengan teknologi, sehingga menghambat pengurusan administrasi kependudukan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, pelatihan berkelanjutan, dan penguatan literasi digital untuk meningkatkan efektivitas dan pemanfaatan aplikasi Klampid New Generation (KNG) secara mandiri oleh masyarakat.*

Kata Kunci - Pelayanan Publik; Klampid New Generation ; Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

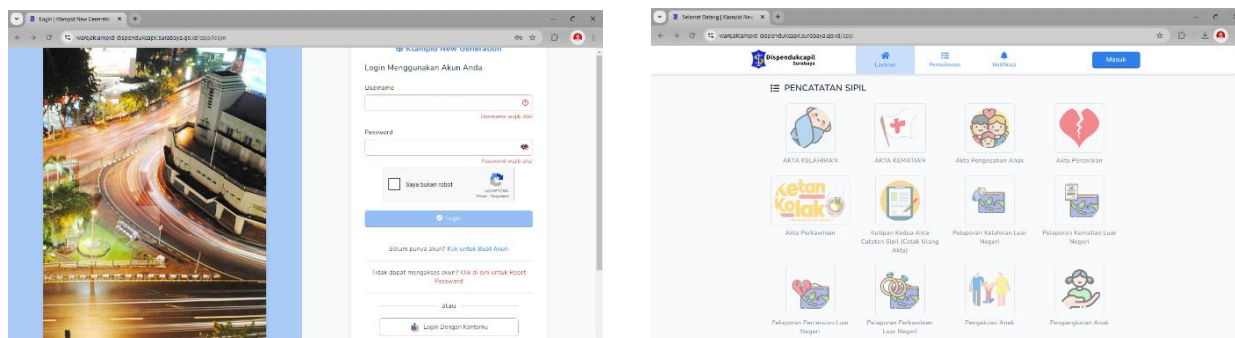
Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi, membawa banyak perubahan bagi manusia di berbagai bidang, peran teknologi harus dimanfaatkan dengan sebaik mungkin demi mewujudkan kemudahan dalam pekerjaan serta kegiatan masyarakat yang dapat mengatasi berbagai permasalahan yang ada [1]. Perkembangan teknologi yang diiringi dengan globalisasi memudahkan pemerintah untuk berinovasi dalam melayani masyarakat atau dikenal dalam istilah lain sebagai E-government. E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintahan untuk memperlancar arus informasi serta memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat (United Nations, 2014). E-government diharapkan dapat meningkatkan bagaimana pemerintah memberikan layanan dan memberikan informasi kepada masyarakat. [2].

Masyarakat saat ini menaruh perhatian besar terhadap pelayanan publik, mengingat pentingnya pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhannya. PermenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang 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. Regulasi ini juga menekankan prinsip kesederhanaan, akuntabilitas, transparansi, serta keberlanjutan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat [3]. Sesuai ketentuan dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang 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

elayanan masyarakat maupun pengembangan sektor lain [4]. Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, pemerintah mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. Dengan SPBE, seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, didorong untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyampaian pelayanan, serta melakukan penilaian berkala untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel [5].

Kelurahan Wonorejo ialah sebuah kelurahan yang ada di Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Berdasarkan situs Badan Pusat Statistik Kota Surabaya dalam buku kecamatan dalam angka 2024, Kelurahan Wonorejo memiliki jumlah penduduk terbesar ketiga dengan jumlah 19.661 jiwa dari 6 kelurahan yang ada di Kecamatan Rungkut. Sistem pelayanan yang lebih tepat dan efisien diperlukan untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat [6]. Pada tahun 2019, DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya meluncurkan E-Klampid sebagai inovasi dalam layanan administrasi kependudukan. Adanya E-Klampid 2019 berjalan lancar dengan mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, namun E-Klampid sempat terhenti dikarenakan adanya pembaharuan program pada tahun 2022, layanan ini bertransformasi menjadi Klampid New Generation (KNG) [7].

Klampid New Generation (KNG) adalah layanan administrasi kependudukan digital inovatif yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam memproses berbagai dokumen kependudukan secara online. Istilah KLAMPID sendiri merupakan akronim dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah dan Datang yang mencerminkan jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia dalam sistem tersebut. Sejak diluncurkan pada 1 Juli 2022, Klampid New Generation (KNG) dapat diakses melalui situs web atau aplikasi seluler yang tersedia di Play Store [8]. Peningkatan fitur yang ada di Klampid New Generation (KNG) adalah adanya fitur chatbot dengan menggunakan karakter virtual yang bernama Cak Takon, berfungsi memandu pengguna ketika membutuhkan bantuan. Perbedaan yang sangat menonjol antara e-Klampid dan Klampid New Generation (KNG) adalah layanan administrasi kependudukan yang semakin lengkap di mana masyarakat lebih mudah untuk mengurus administrasi tanpa melakukan pelayanan secara tatap muka [9]. Menu pada situs web Klampid New Generation (KNG) terdapat tampilan seperti di bawah ini.



Gambar 1. Tampilan *web* Klampid New Generation (KNG)

Klampid New Generation (KNG) menyediakan berbagai fitur layanan yang terintegrasi dalam sistem administrasi kependudukan, yang meliputi pelayanan umum, pencatatan sipil, dan pendaftaran penduduk. Pada pelayanan umum, tersedia layanan keabsahan dan legalisir dokumen kependudukan. Selanjutnya, pada layanan pencatatan sipil, Klampid New Generation (KNG) memfasilitasi pengurusan berbagai dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, serta akta pengesahan dan pengangkatan anak. Selain itu, layanan ini juga mencakup pencetakan ulang kutipan akta, pelaporan peristiwa penting yang terjadi di dalam maupun luar negeri (kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian), pembatalan perkawinan dan perceraian, pencatatan perkawinan bagi warga negara asing dengan izin tinggal terbatas, serta berbagai perubahan data seperti perubahan biodata, perubahan nama pada akta, hingga penerbitan surat keterangan terkait status perkawinan dan perjanjian kawin.

Adapun pada layanan pendaftaran penduduk, Klampid New Generation (KNG) menyediakan berbagai fitur seperti pencetakan ulang Kartu Keluarga (KK), pemisahan kartu keluarga, layanan perpindahan penduduk baik dalam kota, luar kota, maupun ke luar negeri, serta layanan administrasi bagi warga negara asing seperti SKTT dan Exit Permit Only (EPO). Selain itu, tersedia pula layanan pengajuan KTP elektronik, perekaman KTP melalui pelayanan jemput bola, pemutakhiran gelar, serta perubahan biodata penduduk. Dengan adanya berbagai fitur tersebut, Klampid New Generation diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat [10].

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menjadi lebih profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat dikenal sebagai optimalisasi layanan administrasi kependudukan. Maksud dari optimalisasi layanan administrasi kependudukan berfungsi sebagai percepatan proses pemberian layanan, mengurangi

kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi, dan mempermudah penduduk dalam mengurus berbagai persyaratan administrasi. Kualitas layanan publik dapat ditingkatkan dan kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan mematuhi prinsip-prinsip layanan publik dan tata kelola yang baik [11]. Dalam upaya memberikan layanan yang tepat dan efektif kepada masyarakat, aplikasi dan situs web Klampid New Generation (KNG) telah digunakan di Kelurahan Wonorejo untuk memaksimalkan layanan administrasi terkait pendaftaran penduduk. Berikut adalah ringkasan data layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonorejo dari Januari hingga Desember 2024.

Table 1. Rekapitulasi Data Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Wonorejo Pada Bulan Januari sampai dengan Desember 2024

Bulan	Jenis Layanan										Jumlah
	KTP	KK	Pindah Datang	Pindah Keluar	Akta Kelahiran	Akta Kematian	Surat Keterangan	Surat Pengantar	Legalisir	Lain-lain	
Januari	201	37	19	6	21	10	22	0	15	455	786
Februari	191	34	20	2	14	3	16	0	15	376	671
Maret	135	32	18	6	15	6	24	0	13	349	598
April	101	134	12	4	10	4	14	0	12	212	503
Mei	125	95	22	6	21	9	10	0	11	387	686
Juni	134	71	19	5	13	7	11	11	12	376	659
Juli	139	63	72	9	19	5	41	12	9	352	721
Agustus	143	64	76	8	16	5	39	10	12	361	734
September	147	82	25	1	14	3	7	27	13	394	713
Oktober	73	86	28	6	20	5	15	15	4	341	593
November	67	57	32	5	14	6	17	6	18	451	673
Desember	34	42	20	2	11	6	18	7	5	201	346
Total	1.490	797	363	60	188	69	234	88	139	4.255	7.683

Berdasarkan data tersebut, kategori layanan “lain-lain” menjadi yang paling dominan dibandingkan jenis layanan lainnya. Tingginya jumlah pada kategori ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya terbatas pada layanan utama, tetapi juga mencakup berbagai layanan tambahan yang lebih beragam. Dalam sistem Klampid New Generation (KNG), kategori “lain-lain” mencakup layanan perubahan biodata, pemutakhiran data kependudukan, pencetakan ulang dokumen, pengakuan atau pengesahan anak, layanan pertanahan, layanan waris, serta layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat yang bersifat umum dan tidak spesifik pada satu jenis administrasi kependudukan tertentu. Hal ini sejalan dengan karakteristik Klampid New Generation (KNG) yang menyediakan banyak jenis layanan terintegrasi dalam satu platform digital. Tingginya pelayanan pada bulan Januari disebabkan oleh masyarakat yang memanfaatkan awal tahun untuk menyelesaikan dan melengkapi berbagai persyaratan administrasi yang tertunda pada tahun sebelumnya, seperti pengurusan dokumen kependudukan yang belum sempat diselesaikan.

Meskipun aplikasi Klampid New Generation (KNG) telah mengalami pembaruan dengan penambahan berbagai fitur dan menu yang semakin lengkap, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah permasalahan. Pertama, masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan untuk meminta bantuan petugas dalam mengakses layanan, sehingga tujuan digitalisasi belum sepenuhnya tercapai. Kedua, menu dan fitur yang tersedia dalam aplikasi dinilai cukup kompleks, sehingga menimbulkan kebingungan bagi pengguna, khususnya masyarakat awam. Ketiga, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi kendala utama, yang menyebabkan sebagian warga belum mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan Klampid New Generation (KNG) sebagai solusi digital dalam pelayanan publik belum berjalan secara efektif, serta masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya di masyarakat.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada web Klampid New Generation (KNG). Yang pertama, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nudia Alfianti, Calvin Edo Wahyudi (2024) dengan judul “Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Klampid New Generation tergolong cukup efektif, namun masih terdapat beberapa kendala pada indikator pemahaman program, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, dimana masyarakat belum sepenuhnya mampu menggunakan aplikasi secara mandiri sehingga masih banyak yang memilih layanan secara offline [12].

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Krisna Syarif Hidayatulloh, Muhammad Roisul Basyar (2023) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

efektivitas program e-Klampid di Kelurahan Pegirian dikatakan tidak efektif, karena dari lima indikator efektivitas hanya satu indikator yang efektif yaitu ketepatan waktu. Sementara itu, indikator pemahaman program, tepat sasaran, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata belum efektif akibat rendahnya pemahaman masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta keterbatasan kemampuan dan perangkat yang dimiliki masyarakat dalam mengakses aplikasi secara mandiri [13].

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Katarina Meira Ivana Ranita, Ni Putu Anik Prabawati (2024) dengan judul “Efektivitas Program Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya” menunjukkan bahwa efektivitas program Klampid New Generation masih rendah. Hal ini terlihat dari lima indikator efektivitas, dimana hanya indikator ketepatan waktu yang dinilai efektif, sedangkan indikator lainnya yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata masih kurang efektif. Kendala yang dihadapi antara lain rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan website Klampid New Generation (KNG), kurangnya sosialisasi secara berkelanjutan, keterbatasan perangkat seperti handphone yang kurang mendukung, serta rendahnya literasi teknologi masyarakat sehingga masih banyak yang bergantung pada bantuan petugas kelurahan dalam mengurus administrasi kependudukan [14].

Dalam upaya untuk mendukung kemudahan layanan administrasi di Kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah merancang program New Generation Klampid (KNG). Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan studi mendalam untuk menilai efektivitas implementasi Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Wonorejo, Rungkut. Penilaian efektivitas ini didasarkan pada lima kriteria yang diuraikan oleh Sutrisno (2010), yaitu: 1) Pemahaman program, yaitu sejauh mana masyarakat dan petugas pelaksana memahami maksud, tujuan, serta mekanisme program yang dijalankan. 2) Ketepatan sasaran, yang menunjukkan apakah program benar-benar memberi manfaat kepada pihak yang menjadi target utama sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. 3) Ketepatan waktu, mengukur kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang ditetapkan serta kecepatan layanan yang diberikan. 4) Tercapainya tujuan, menilai sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan target yang telah dirumuskan. dan 5) Perubahan nyata, merupakan indikator yang menilai adanya perbaikan nyata setelah program dijalankan, baik dari segi proses maupun hasil yang dirasakan masyarakat. Evaluasi dilakukan untuk menentukan sejauh mana indikator keberhasilan ini selaras dengan tujuan program. Jika indikator keberhasilan menunjukkan keselarasan dengan tujuan yang ditetapkan, program dianggap efektif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam bagaimana efektivitas Program Klampid New Generation (KNG) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonorejo. Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dan bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah berupaya melakukan inovasi pelayanan melalui penerapan sistem digital berbasis aplikasi Klampid New Generation guna meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, seperti masyarakat masih bergantung pada pelayanan langsung, kompleksitas fitur aplikasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti secara lebih spesifik bagaimana efektivitas program tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai tingkat efektivitas program serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan kontribusi pemikiran bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam kondisi alamiah. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek pada kondisi yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci [7]. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh secara langsung dari informan serta data sekunder yang bersumber dari dokumen dan literatur yang relevan. Fokus penelitian ini adalah efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui sistem Klampid New Generation (KNG) dengan mengacu pada lima indikator efektivitas menurut Sutrisno (2010), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, serta studi pustaka. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pemahaman terhadap program Klampid New Generation (KNG). Informan dalam penelitian ini meliputi kepala kelurahan, pengawas layanan, operator Klampid New Generation (KNG), serta masyarakat pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, yaitu proses pengumpulan data di lapangan; reduksi data yang merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data; penyajian data yang merupakan proses

penyusunan informasi secara sistematis agar mudah dipahami; serta penarikan kesimpulan yang merupakan proses penafsiran makna data untuk memperoleh temuan penelitian [15].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Wonorejo merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Dengan luas wilayah ± 650 ha, kelurahan ini merupakan kelurahan terluas kedua di Kecamatan Rungkut. Kelurahan Wonorejo merupakan salah satu daerah penyangga pusat kota Surabaya. Sebagai salah satu daerah penyangga, keberadaan Kelurahan Wonorejo menjadi semakin penting dari waktu ke waktu. Tidak dapat dipungkiri bahwa semakin berkembang dan majunya suatu wilayah, maka semakin banyak pula penduduk yang menempati wilayah tersebut. Pertambahan penduduk terjadi karena beberapa faktor, antara lain kelahiran dan migrasi. Hal ini secara langsung mempengaruhi kepadatan penduduk.



Gambar 2. Pelayanan Konsultasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonorejo



Gambar 3. Pelayanan Dokumen Adminduk di Kelurahan Wonorejo

Kantor Kelurahan Wonorejo, yang berlokasi di Jalan Raya Wonorejo No. 1, Surabaya, Jawa Timur, melayani masyarakat Senin hingga Kamis pukul 08.00 hingga 16.00, Jumat pukul 08.00 hingga 15.00, dan Sabtu pukul 09.00 hingga 12.00. Selain pelayanan langsung, warga yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan secara daring juga dapat menggunakan situs web atau aplikasi Klampid New Generation (KNG)[12]. Untuk mengakses layanan ini, pemohon harus memiliki akun yang didaftarkan dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan hanya dapat dilakukan oleh penduduk yang memiliki Kartu Keluarga (KK) Surabaya. Setelah akun terverifikasi, pemohon dapat mengajukan permohonan sesuai dengan jenis layanan yang tersedia pada website atau aplikasi Klampid New Generation (KNG). Selain layanan di kantor, Kelurahan Wonorejo juga menyediakan layanan jemput bola yang dilakukan setiap hari Selasa pukul 16.00-18.00 di balai RW secara bergilir. Meskipun kualitas pelayanannya setara dengan pelayanan di kantor, namun fasilitas di balai RW masih terbatas karena belum tersedianya perangkat seperti komputer dan printer, sehingga pencetakan dokumen tidak dapat dilakukan di lokasi tersebut [13].

Klampid Klampid New Generation (KNG) adalah aplikasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan terintegrasi dengan sistem data kependudukan nasional. Namun, penggunaannya hanya ditujukan bagi penduduk Surabaya yang memiliki Nomor Identifikasi Penduduk (KTP) terdaftar di wilayah tersebut [16].

Pada hari Selasa, 25 Februari 2025, peneliti bersama dengan petugas Kelurahan Wonorejo melakukan kegiatan jemput bola di RW 09. Pada kegiatan ini, mayoritas masyarakat memanfaatkan kesempatan ini untuk mengurus pendaftaran akun Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini dikarenakan banyak warga yang belum

memiliki akun IKD dan mengalami kesulitan dalam proses registrasi secara mandiri karena tidak paham akan tata cara dan teknis registrasi. Kehadiran petugas secara langsung membantu warga dalam memandu proses registrasi, sekaligus memberikan edukasi mengenai pentingnya memiliki IKD sebagai bentuk identitas digital yang terintegrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan [14].

Pemanfaatan layanan administrasi kependudukan melalui situs web Klampid New Generation di Desa Wonorejo, Kecamatan Rungkut, terbukti memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun petugas dalam mengelola dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Efektivitas layanan ini dianalisis oleh para peneliti selama proses penelitian. Berdasarkan temuan tersebut, para peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas Klampid New Generation (KNG) dalam layanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut dapat dievaluasi menggunakan teori efektivitas yang diusulkan oleh Sutrisno (2010), yang mencakup lima indikator utama: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan yang dapat diukur, dan terjadinya perubahan yang nyata [15].

1. Pemahaman Program

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), program diartikan sebagai suatu rancangan yang memuat asas serta rencana kegiatan yang disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Program juga dapat dipahami sebagai kumpulan kegiatan yang saling berkaitan dan saling mendukung satu sama lain dalam suatu sistem kerja yang terstruktur, sehingga pelaksanaannya dilakukan secara bertahap, terarah, dan berkesinambungan. Dengan adanya program, setiap kegiatan yang dijalankan memiliki arah yang jelas dan tidak berjalan secara terpisah, melainkan saling melengkapi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Sementara itu, menurut Sutrisno pemahaman program merupakan tingkat sejauh mana masyarakat mampu memahami isi, tujuan, serta pelaksanaan suatu program yang dijalankan. Pemahaman ini tidak hanya sekedar mengetahui adanya program, tetapi juga mencakup kemampuan masyarakat dalam mengerti manfaat yang diberikan serta bagaimana cara mengakses dan memanfaatkannya dalam kehidupan sehari-hari. Semakin baik pemahaman masyarakat terhadap program, maka semakin besar peluang program tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pemahaman terhadap program mengacu pada sejauh mana pelaksanaan suatu kegiatan dipahami dan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh program tersebut. Pemahaman program tercermin dalam sejauh mana Klampid New Generation (KNG) memungkinkan pihak-pihak terkait untuk memahami tugas dan tanggung jawab mereka, sekaligus mendorong masyarakat untuk memahami dan mengerti tujuan program tersebut. Oleh karena itu, peran pemerintah sangat penting dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memastikan informasi tentang Klampid New Generation (KNG) tersampaikan dan diterima secara optimal. Melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan, masyarakat sebagai pengguna diharapkan dapat memahami informasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Pengetahuan tentang program Klampid New Generation (KNG) tentu sangat penting bagi masyarakat. Pemahaman ini bermanfaat dalam membantu masyarakat memahami penggunaan dan manfaat program tersebut. Seperti halnya Klampid New Generation (KNG), masyarakat harus mengetahui bahwa dengan menggunakan aplikasi tersebut, mereka dapat dengan mudah mengelola urusan administratif. Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut telah melaksanakan strategi sosialisasi secara langsung maupun melalui media digital.

Gambar 4. Poster informasi pengurusan layanan Klampid New Generation (KNG)



Sumber: Instagram Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4, Kelurahan Wonorejo tidak hanya mengandalkan sosialisasi secara langsung, tetapi juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Melalui akun Instagram resmi, berbagai informasi terkait prosedur penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) disampaikan secara berkala agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Cara ini dinilai lebih efektif karena dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan cepat tanpa terbatas oleh waktu dan tempat. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih praktis dan tetap mendapatkan pemahaman mengenai layanan KNG yang disediakan oleh pemerintah kelurahan.

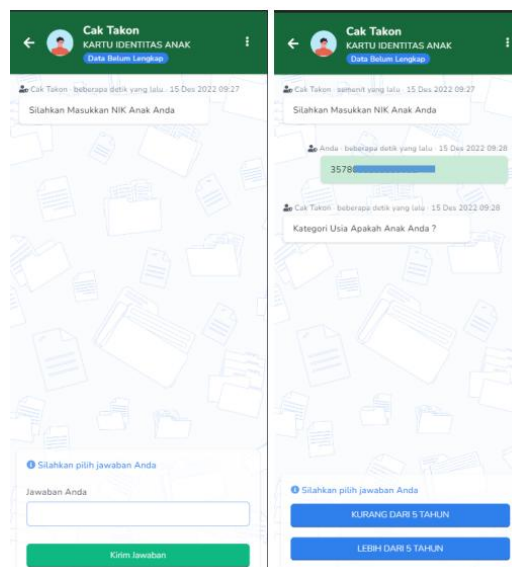
Gambar 5. Brosur Klampid New Generation (KNG)



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

Gambar 5 di atas merupakan media informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berisi panduan mengenai tata cara penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) serta persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online. Brosur tersebut disusun secara sederhana dan sistematis agar mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Dengan adanya media informasi ini, masyarakat dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alur pelayanan, mulai dari proses pengajuan hingga tahapan penyelesaian dokumen. Hal ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memahami prosedur layanan sehingga pengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan terarah.

Gambar 6. Fitur 'Cak Takon' pada halaman utama Klampid New Generation (KNG)



Sumber: <https://s3.klampid.disdukcapil.surabaya.id/dispencduk/attachment/>

Salah satu fitur terbaru pada aplikasi Klampid New Generation (KNG) adalah Cak Takon, yang berfungsi sebagai asisten virtual bagi pengguna dan tampilannya dibuat menyerupai aplikasi pesan WhatsApp sehingga lebih mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Fitur ini dirancang untuk memberikan bantuan secara cepat kepada pengguna ketika mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan, terutama pada tahap pengisian data dan pengunggahan dokumen yang sering menjadi kendala utama.

Cak Takon akan memberikan panduan secara otomatis dan interaktif, mulai dari penjelasan langkah demi langkah penggunaan aplikasi, arahan dalam memilih menu layanan, hingga informasi mengenai persyaratan dokumen yang harus disiapkan sesuai jenis layanan yang diajukan. Tidak hanya itu, fitur ini juga dapat merespons pertanyaan pengguna secara langsung sehingga membantu mengurangi kebingungan masyarakat dalam memahami alur pelayanan digital. Dengan adanya fitur ini, masyarakat seolah-olah mendapatkan pendampingan langsung dari petugas layanan, sehingga proses pengurusan menjadi lebih mudah,

lebih jelas, dan tidak membingungkan, bahkan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital.[17].



Gambar 7. Petugas membantu warga menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG)

Hasil observasi menunjukkan bahwa pemahaman terhadap program Klampid New Generation (KNG) belum merata antara petugas kelurahan dan masyarakat. Petugas kelurahan secara umum telah memahami dengan baik penggunaan serta fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Namun, tidak banyak masyarakat yang benar-benar memahami menu dan fungsi yang ada di dalam aplikasi tersebut. Ketimpangan pemahaman ini disebabkan oleh banyaknya menu dan fitur dalam aplikasi yang membingungkan bagi sebagian masyarakat, terutama yang kurang familiar dengan teknologi. Akibatnya, pemanfaatan layanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) belum optimal, sehingga menghambat tujuan utama program sebagai upaya untuk mengoptimalkan penyediaan layanan publik yang cepat, mudah diakses, dan efisien guna mendukung peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat [16].

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ari Hardini selaku Kepala Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, menyampaikan bahwa:

“Kami tetap berusaha untuk terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media sosial sebagai sarana penyebaran informasi. Selain itu, kami juga memberikan pendampingan bagi warga yang mengalami kesulitan, khususnya yang kurang familiar dengan teknologi. Dengan upaya tersebut, diharapkan seluruh masyarakat dapat mengakses layanan Klampid New Generation (KNG) dengan lebih mudah.”

Ibu Roosie Andriani selaku Pengawas Pelayanan di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG), sehingga petugas pelayanan tetap memberikan pendampingan secara langsung di lapangan

“Dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, petugas pelayanan turut membantu dan memberikan arahan secara langsung saat masyarakat mengurus layanan, serta terus melakukan sosialisasi secara bertahap. Diharapkan ke depannya masyarakat dapat menggunakan Klampid New Generation (KNG) secara mandiri.”

Berdasarkan hasil observasi dan dua wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap program Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonorejo masih belum merata. Petugas kelurahan pada umumnya telah memahami penggunaan aplikasi dengan baik, namun sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur dan prosedur yang tersedia. Jika dikaitkan dengan indikator pemahaman program, kondisi ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan pemahaman masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif dan pendampingan yang berkelanjutan. Hal ini menegaskan bahwa pemahaman yang baik terhadap program menjadi faktor penting dalam mendukung pemanfaatan layanan secara optimal serta tercapainya tujuan program secara efektif.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan studi yang dikemukakan oleh Nudia Alfianti dan Calvin Edo Wahyudi (2024) berjudul *“Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo”*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pihak kelurahan telah melakukan berbagai upaya seperti sosialisasi, pendampingan langsung kepada masyarakat, serta penyediaan brosur sebagai panduan penggunaan, pemahaman masyarakat terhadap program Klampid New Generation masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan aplikasi dan akhirnya memilih datang langsung ke kelurahan untuk meminta bantuan. Dengan demikian, baik di Kelurahan Wonorejo maupun Kelurahan Wonokusumo, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Klampid New Generation (KNG) menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas program, khususnya dalam mendorong kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.

2. Ketepatan Sasaran

Suatu program atau kegiatan yang dirancang oleh pemerintah perlu memiliki sasaran yang tepat, karena ketepatan sasaran program merupakan unsur penting dalam kesuksesan program dalam mencapai tujuannya. Penargetan ini bertujuan untuk menilai apakah Klampid New Generation (KNG) sesuai atau tidak. Sebuah program dianggap berhasil jika pemerintah mampu memenuhi dan memfasilitasi kebutuhan warga. Dalam pelaksanaannya, efektivitas program diukur dari kesesuaian antara sasaran yang dituju dan yang direncanakan. Oleh karena itu, keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh ketepatan sasarannya. Apabila masyarakat bisa memenuhi kriteria yang ditetapkan dan sesuai dengan situasi nyata di lapangan, program dapat dianggap tepat sasaran.

ketepatan sasaran juga dapat dilihat dari sejauh mana layanan ini benar-benar digunakan oleh kelompok masyarakat yang membutuhkan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Program ini tidak hanya ditujukan bagi masyarakat yang sudah melek teknologi, tetapi juga menjangkau seluruh lapisan warga agar dapat mengakses layanan secara lebih mudah dan cepat. Oleh karena itu, keberhasilan program tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Klampid New Generation (KNG) dalam hal akurasi target, yang diukur berdasarkan kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, menunjukkan bahwa situs web Klampid New Generation (KNG) telah berhasil memenuhi keperluan masyarakat dalam hal kemudahan akses, efisiensi, dan ketepatan waktu. Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, termasuk kurangnya pemahaman di kalangan masyarakat mengenai penggunaan situs web Klampid New Generation (KNG). Selain itu, banyaknya fitur yang tersedia di website ini juga dapat membingungkan pengguna awam yang belum terbiasa mengoperasikannya. Upaya untuk mengurangi kendala tersebut supaya pelayanan tetap optimal maka Kelurahan Wonorejo menerapkan Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Di mana petugas pelayanan keliling di setiap balai RW pukul 16.00 hingga 18.00 setiap hari Selasa untuk memudahkan masyarakat mengelola administrasi kependudukan secara langsung atau tatap muka.

Table 2. Cakupan Sasaran Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo

No.	RW Sasaran	Status Pelayanan	Keterangan
1	RW 01	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola
2	RW 02	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola
3	RW 04	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola
4	RW 05	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola
5	RW 07	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola
6	RW 08	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola
7	RW 09	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola
8	RW 10	Terlayani	Mendapatkan jadwal jemput bola

Berdasarkan Tabel 2, cakupan sasaran pelayanan jemput bola administrasi kependudukan menunjukkan bahwa program Klampid New Generation (KNG) telah menjangkau delapan RW di Kelurahan Wonorejo yang seluruhnya berstatus terlayani melalui jadwal jemput bola. Hal ini menunjukkan bahwa sasaran program tidak hanya berfokus pada masyarakat pengguna layanan digital, tetapi juga menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses maupun kemampuan penggunaan teknologi, sehingga akses pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih merata.

Pelaksanaan jemput bola ini juga didukung oleh petugas layanan yang dijadwalkan secara bergilir pada RW sasaran, sehingga penugasan petugas pada masing-masing RW tidak bersifat tetap. Mekanisme ini mendukung kelancaran pelayanan dan memastikan masyarakat tetap memperoleh akses layanan secara optimal. Adapun petugas layanan yang terlibat dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 3. Petugas Layanan dalam Pelaksanaan Jemput Bola Administrasi Kependudukan

No.	Petugas 1	Petugas 2	Petugas 3	Petugas 4
1	Aloisya Fransisca P	Roosie Andriani	Ariandani Trisna S	M. Lutfi Rochman
2	Wahyu Nanda S	Sugiarto	Marliana	Hanggara Bayu S
3	Gilang Putri A	Nadia Sandra D	Dewi Kiki F	Riezki Adi W
4	Febri Eka R	Uswatun Khasanah	Asrori	Rizki Fragas N

Berdasarkan Tabel 3, keterlibatan petugas layanan yang dibagi dalam beberapa kelompok menunjukkan adanya dukungan pelaksana dalam menunjang pelaksanaan jemput bola administrasi kependudukan, dimana petugas dijadwalkan secara bergilir di setiap RW sehingga tidak ada penugasan yang bersifat tetap. Sistem ini membuat pelayanan tetap berjalan secara merata di seluruh wilayah sasaran serta membantu memastikan masyarakat tetap mendapatkan layanan meskipun petugas yang bertugas berbeda-beda setiap minggunya. Selain

itu, pembagian ini juga membantu menjaga kelancaran pelayanan di lapangan agar tetap efektif dan tidak terhambat oleh keterbatasan personel.

Berikut gambar ketika petugas sedang melakukan jemput bola pelayanan administrasi kependudukan di RW 09 Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut.



Gambar 8. Jemput Bola Administrasi Kependudukan di RW 09 Kelurahan Wonorejo

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Desi yang merupakan warga RW 09 mengatakan bahwa.

“Adanya petugas pelayanan dari Kelurahan Wonorejo yang datang langsung ke RW sangat membantu masyarakat, khususnya bagi warga yang memiliki kesibukan pada jam kerja. Layanan jemput bola pada sore hari memudahkan kami untuk tetap mengurus administrasi tanpa harus datang ke kelurahan. Selain itu, pelayanan yang diberikan cukup jelas sehingga memudahkan dalam memahami prosedur.” (Sumber: wawancara 25 Februari 2025)

Pernyataan dari Ibu Desi diperkuat oleh Ibu Lim merupakan warga RW 09 yang sedang mengurus administrasi kependudukan berupa pindah KK.

“Saya merasa terbantu dengan adanya pelayanan keliling di balai RW karena lebih praktis dan tidak perlu datang ke kantor kelurahan. Petugas juga memberikan penjelasan yang jelas terkait dokumen yang dibutuhkan serta membantu proses pendaftaran secara langsung. Dengan adanya pendampingan tersebut, proses pengurusan menjadi lebih mudah dan menghemat waktu.” (Sumber: wawancara 25 Februari 2025).

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ari Hardini selaku Kepala Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, menyampaikan bahwa pelayanan jemput bola administrasi kependudukan merupakan salah satu upaya untuk memastikan program Klampid New Generation (KNG) dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

“Pelayanan jemput bola ini kami lakukan agar masyarakat tetap dapat mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kelurahan, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan dalam menggunakan teknologi. Dengan mendekatkan layanan ke tingkat RW, kami berharap program ini bisa tepat sasaran dan dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.”

Senada dengan Ibu Ari Hardini, Wahyu Nanda selaku operator Klampid New Generation (KNG) dan petugas pelayanan keliling RW juga menyampaikan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG).

“Masih ada masyarakat yang belum paham menggunakan aplikasi, sehingga melalui pelayanan keliling kami membantu secara langsung mulai dari proses pendaftaran sampai pengunggahan dokumen. Dengan adanya pendampingan ini, masyarakat jadi lebih terbantu dan tetap bisa mengurus administrasi meskipun belum bisa menggunakan aplikasi secara mandiri.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Kelurahan Wonorejo menunjukkan bahwa program Klampid New Generation (KNG) telah berupaya menjangkau masyarakat secara lebih luas dan tepat sasaran. Hal ini sesuai dengan indikator ketepatan sasaran, dimana program tidak hanya ditujukan bagi masyarakat yang mampu mengakses layanan secara digital, tetapi juga menjangkau warga yang memiliki keterbatasan waktu maupun kemampuan teknologi melalui pelayanan langsung di tingkat RW. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG), sehingga pendampingan dari petugas masih sangat dibutuhkan agar layanan dapat diakses secara optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisna Syarif Hidayatulloh dan Muhammad Roisul Basyar (2023) berjudul *“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya”* yang menunjukkan bahwa meskipun program e-Klampid telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal kemudahan dan efisiensi, pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi serta keterbatasan perangkat (handphone) yang kurang memadai, sehingga masyarakat belum dapat memanfaatkan layanan secara mandiri. Dengan demikian, baik di Kelurahan Wonorejo

maupun Kelurahan Pegirian, ketepatan sasaran program masih perlu didukung dengan peningkatan pemahaman masyarakat dan kesiapan teknologi agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dianggap efektif jika layanan diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Faktor ini dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dan dukungan fasilitas serta infrastruktur yang ada. Efektivitas waktu dalam layanan dapat diukur sejauh mana Klampid New Generation (KNG) dapat mempercepat proses layanan. Program ini diharapkan mempermudah pemerintah dalam memberikan layanan, sekaligus memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi.

Sebelum Pemerintah Kota Surabaya memperkenalkan inovasi Klampid New Generation (KNG), masyarakat harus mengurusnya melalui Kantor Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) atau kantor kelurahan setempat. Kondisi ini mengakibatkan terjadinya antrean yang menumpuk serta penumpukan dokumen administrasi dari masyarakat. Dampaknya, proses pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih lambat dan kurang efisien.

Berdasarkan hasil analisis mengenai ketepatan waktu penyelesaian dokumen, diketahui bahwa estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses administrasi hingga dokumen dianggap selesai, merujuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Dispendukcapil Kota Surabaya, adalah maksimal 7 hari kerja. Waktu tersebut berlaku dalam kondisi ideal, yaitu apabila semua persyaratan dan dokumen pendukung telah lengkap sejak awal pengajuan.

Hal serupa juga terjadi pada pengurusan dokumen secara daring melalui platform Klampid New Generation. Meskipun sistem ini dirancang untuk mempermudah dan mempercepat layanan administrasi kependudukan, prosesnya tetap bergantung pada kelengkapan berkas yang diunggah. Jika terdapat dokumen yang tidak lengkap atau salah unggah, maka permohonan tidak dapat langsung diproses oleh petugas kelurahan, dan waktu penyelesaian akan tertunda hingga dokumen yang diminta dilengkapi oleh pemohon. Dengan demikian, ketepatan waktu layanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan kelengkapan dokumen dari pihak pemohon sejak awal.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Roosie Andriani selaku Pengawas Pelayanan di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, menyampaikan bahwa.

“Klampid New Generation (KNG) merupakan solusi dalam pengurusan administrasi kependudukan yang lebih cepat dan efisien, terutama dalam hal waktu penyelesaian layanan. Melalui penerapannya, proses administrasi dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, yaitu dalam rentang 3 hingga 7 hari kerja apabila persyaratan telah lengkap. Selain itu, sistem ini juga membantu meminimalisir keterlambatan karena masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring tanpa harus menunggu antrean di kantor kelurahan.” (Sumber: wawancara 14 April 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Ari Hardini selaku Kepala Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, yang menyampaikan bahwa:

“Sekarang proses pengurusan administrasi sudah jauh lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Kalau berkas yang diajukan sudah lengkap dari awal, biasanya bisa diselesaikan dalam waktu sekitar 3 sampai 7 hari kerja sesuai prosedur yang ada. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dan prosesnya juga terasa lebih praktis.”

Berdasarkan temuan dari wawancara langsung di lapangan, peneliti menilai bahwa ketepatan waktu layanan pada aplikasi Klampid New Generation (KNG) tergolong efektif dengan percepatan proses administrasi kependudukan yang dirasakan masyarakat terlihat jelas sejak aplikasi digunakan. Dibuktikan bahwa proses pengurusan yang sebelumnya memerlukan waktu hingga satu bulan, dengan adanya Klampid New Generation (KNG) dapat diselesaikan hanya dalam 3 hingga 7 hari kerja berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penggunaan Klampid New Generation (KNG) dianggap mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan, baik untuk lembaga pemerintah maupun masyarakat yang memerlukan layanan secara cepat. Selain itu, masyarakat dapat mengakses layanan tersebut melalui handphone atau perangkat masing-masing. Oleh karena itu peneliti mendukung penuh terhadap inovasi yang dikembangkan oleh DISPENDUKCAPIL untuk meningkatkan pelayanan administrasi bagi warga Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan studi yang dikemukakan oleh Nudia Alfianti dan Calvin Edo Wahyudi (2024) berjudul *“Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo”*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan Klampid New Generation mampu mempercepat waktu pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang membutuhkan waktu lebih lama. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu sekitar 3 hingga 7 hari kerja, bahkan dapat lebih cepat apabila berkas sudah lengkap dan terverifikasi. Dengan demikian, baik di Kelurahan Wonorejo maupun Kelurahan Wonokusumo, penerapan Klampid New Generation terbukti meningkatkan ketepatan waktu

pelayanan sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan diukur berdasarkan implementasi program yang sejalan dengan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam menyusun suatu program, penetapan tujuan pelaksanaan program tersebut merupakan langkah awal yang harus dilakukan. Seperti halnya dengan Klampid New Generation (KNG), inovasi ini dimanfaatkan guna memudahkan akses dan pengelolaan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Dalam menerapkan kebijakan layanan digital melalui aplikasi Klampid Generasi Baru (KNG) di Kota Surabaya yang dilakukan oleh Kelurahan Wonorejo, hasil analisis terhadap Pencapaian Tujuan menunjukkan bahwa situs web Klampid New Generation efektif dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan mengelola layanan administrasi kependudukan secara mandiri melalui handphone maupun perangkat lainnya. Adanya Klampid New Generation (KNG) juga terlihat bisa mengurangi jumlah antrean masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan secara langsung di Kantor Kelurahan. Namun, kendala utama masih ditemukan pada tahap awal, yaitu saat pembuatan akun. Banyak masyarakat, terutama yang kurang memahami teknologi, mengalami kesulitan dan akhirnya tetap bergantung pada bantuan petugas kelurahan. Hal ini menyebabkan proses yang seharusnya sederhana menjadi terhambat.

Ibu Ari Hardini, selaku Kepala Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, menyampaikan bahwa tujuan dari Klampid New Generation pada dasarnya sudah mulai tercapai karena masyarakat kini lebih dimudahkan dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus selalu datang ke kantor kelurahan.

“Tujuan dari Klampid New Generation pada dasarnya sudah mulai tercapai karena masyarakat kini lebih dimudahkan dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus selalu datang ke kantor kelurahan. Hal ini juga membantu mengurangi antrean dan membuat pelayanan menjadi lebih tertata dibandingkan sebelumnya. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya bisa menggunakan layanan ini secara mandiri sehingga tetap membutuhkan pendampingan dari petugas.”

Senada dengan Ibu Ari Hardini, Ibu Roosie Andriani selaku Pengawas Pelayanan di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, juga menyampaikan bahwa Klampid New Generation pada dasarnya sudah membantu dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan secara lebih praktis.

“Website Klampid ini pada dasarnya sudah dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan pengurusan administrasi kependudukan secara lebih praktis. Tujuan dari adanya aplikasi tersebut untuk memberikan kemudahan akses layanan secara mandiri juga sudah mulai dirasakan, terutama dalam mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Namun, masih terdapat kendala pada tahap awal, khususnya saat pembuatan akun, karena sebagian masyarakat belum memahami langkah-langkah penggunaannya.” (Sumber: wawancara 14 April 2025)

Berdasarkan temuan wawancara, aplikasi Klampid New Generation (KNG) dapat dipandang sebagai alternatif layanan berbasis digital yang cukup efektif, tetapi masih ada masalah dengan literasi digital masyarakat. Problem teknis seperti masalah pembuatan akun adalah masalah awal yang cukup umum di lapangan. Padahal, di dalam aplikasi Klampid New Generation (KNG) telah tersedia layanan percakapan otomatis bernama Cak Takon, yang memandu masyarakat melalui alur dan arahan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Namun kenyataannya, masih banyak masyarakat lebih memilih datang langsung secara offline di kantor kelurahan untuk meminta bantuan pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dan kerja sama antara pihak kelurahan dan RT/RW sudah berjalan dengan baik, masih perlu adanya penguatan dalam hal pendampingan teknis kepada masyarakat agar mereka lebih memahami dan mampu memanfaatkan berbagai fungsi layanan yang tersedia dalam aplikasi Klampid New Generation (KNG) secara mandiri.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Katarina Meira Ivana Ranita dan Ni Putu Anik Prabawati (2024) berjudul *“Efektivitas Program Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya”*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Klampid New Generation pada dasarnya sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara mandiri melalui akun yang terdaftar menggunakan NIK Kota Surabaya, sehingga tujuan program dalam mempermudah layanan mulai tercapai. Namun demikian, masih terdapat kendala karena sebagian masyarakat yang kurang memahami teknologi tetap mengalami kesulitan dalam mengoperasikan website KNG dan akhirnya harus meminta bantuan petugas kelurahan. Dengan demikian, baik pada penelitian tersebut maupun di Kelurahan Wonorejo, tercapainya tujuan program sudah terlihat, tetapi belum sepenuhnya efektif karena masih adanya ketergantungan masyarakat terhadap bantuan petugas.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata mencerminkan sejauh mana Klampid New Generation (KNG) mampu memberikan dampak langsung bagi petugas kelurahan maupun masyarakat Kelurahan Wonorejo sebagai pengguna, baik dari segi kemudahan pelayanan, efisiensi waktu, maupun peningkatan kualitas administrasi kependudukan. Indikator

perubahan nyata digunakan untuk melihat perbedaan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah diterapkannya inovasi Klampid New Generation (KNG), sehingga dapat diukur kontribusi aplikasi ini terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan.

Pemerintah menghadirkan inovasi layanan publik melalui penerapan electronic governance yang dikenal dengan Klampid New Generation (KNG) dengan tujuan menciptakan perubahan signifikan dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan. Sebelum inovasi ini diterapkan, masyarakat harus mengurus administrasi dengan mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) secara langsung atau kantor kelurahan untuk mengurus berbagai dokumen administrasi, yang sering kali menimbulkan antrean panjang serta penumpukan berkas. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya proses pelayanan dan menurunnya efektivitas layanan publik.

Melalui penerapan Klampid New Generation (KNG), terjadi perubahan nyata dalam metode pelayanan, yaitu peralihan dari sistem manual menuju sistem digital yang memungkinkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan secara mandiri melalui aplikasi. Dengan adanya KNG, proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan fleksibel karena dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Perubahan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga oleh petugas kelurahan yang terbantu dalam proses pengelolaan dan verifikasi data administrasi kependudukan.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Wahyu Nanda Kurniawan selaku Petugas Operator Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonorejo, ia menyampaikan bahwa penerapan KNG membawa perubahan positif dalam pola pelayanan administrasi kependudukan.

“Aplikasi tersebut sangat membantu pelayanan di kelurahan karena membawa perubahan dalam proses pengurusan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih cepat dan tertib secara digital. Dengan adanya sistem ini, beban pelayanan di kantor juga berkurang karena masyarakat tidak harus selalu datang langsung, melainkan dapat mengajukan dan memantau prosesnya secara online. Selain itu, juga meningkatkan transparansi pelayanan karena setiap tahapan pengurusan dapat dipantau secara jelas oleh masyarakat.” (Sumber: wawancara 1 Desember 2025).

Sementara itu, Ibu Ari Hardini selaku Kepala Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, menambahkan bahwa dengan adanya Klampid New Generation, masyarakat merasakan perubahan yang cukup nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan.

“Sekarang masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus banyak hal, sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga. Proses pengurusan juga menjadi lebih cepat karena bisa dilakukan secara online dari rumah. Jika masyarakat masih bingung atau belum paham, mereka juga bisa memanfaatkan fitur chatbot Cak Takon untuk mendapatkan panduan secara langsung. Hal ini membantu masyarakat agar tetap bisa melanjutkan proses pengurusan tanpa harus selalu datang ke kantor kelurahan.”

Berdasarkan temuan dari wawancara tersebut, peneliti menilai bahwa keberadaan Klampid New Generation (KNG) memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonorejo. Proses pelayanan yang sebelumnya bergantung pada kehadiran fisik masyarakat kini dapat dilakukan secara daring, sehingga mengurangi antrean dan beban pelayanan di kantor kelurahan. Selain itu, sistem Klampid New Generation (KNG) memungkinkan masyarakat memantau status pengurusan dokumen secara langsung, yang berkontribusi dalam meminimalkan potensi terjadinya pungutan liar. Meskipun demikian, dalam implementasinya di lapangan masih ditemukan kendala. Sebagian masyarakat masih memilih datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan untuk meminta bantuan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Klampid New Generation (KNG) telah membawa perubahan nyata dalam sistem pelayanan, pemanfaatannya secara mandiri oleh masyarakat belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan pemahaman dan literasi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan berupa pendampingan dan sosialisasi agar perubahan yang diharapkan dari penerapan KNG dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan studi yang dikemukakan oleh Katarina Meira Ivana Ranita dan Ni Putu Anik Prabawati (2024) berjudul *“Efektivitas Program Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya”*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan metode pelayanan dari sistem manual yang harus dilakukan di Dispendukcapil, kecamatan, maupun kelurahan menjadi sistem digital yang dapat diakses secara mandiri melalui website Klampid New Generation. Namun demikian, dalam pelaksanaannya di lapangan masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mandiri dan tetap meminta bantuan ke kelurahan atau kecamatan dalam proses pengurusan administrasi. Dengan demikian, baik di Kelurahan Wonorejo maupun pada penelitian tersebut, perubahan nyata yang diharapkan dari penerapan Klampid New Generation (KNG) belum sepenuhnya optimal karena masih adanya ketergantungan masyarakat terhadap layanan tatap muka.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, efektivitas penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di Desa Wonorejo, Kecamatan Rungkut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program Klampid New Generation (KNG) masih belum optimal. Dari lima indikator yang digunakan sebagai tolak ukur, hanya indikator ketepatan waktu yang dinilai efektif karena proses pelayanan administrasi melalui KNG telah merujuk pada Prosedur Operasi Standar (SOP) yang menetapkan batas waktu penyelesaian maksimum 7 hari kerja, selama dokumen yang diajukan lengkap dan benar. Sementara empat indikator lainnya yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata masih dinilai kurang efektif. Pada indikator pemahaman program, masyarakat masih banyak yang belum memahami fitur dan cara kerja aplikasi Klampid New Generation (KNG), meskipun sosialisasi telah dilakukan, hal ini menunjukkan rendahnya literasi digital masyarakat. Pada indikator ketepatan sasaran, meskipun aplikasi sudah menjangkau sebagian masyarakat, keberadaan layanan jemput bola menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi masih belum merata secara mandiri. Indikator pencapaian tujuan pun belum maksimal karena masyarakat masih mengalami kesulitan dalam tahap awal seperti pembuatan akun dan pengunggahan dokumen, sehingga masih banyak yang bergantung pada bantuan petugas kelurahan. Terakhir, pada indikator perubahan nyata, meskipun sistem pelayanan sudah beralih ke digital, kenyataannya masih banyak masyarakat yang cenderung mengurus dokumen dengan datang langsung ke kantor kecamatan, yang mencerminkan bahwa peralihan menuju sistem layanan digital belum sepenuhnya diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelaksanaan program Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonorejo masih memerlukan upaya peningkatan dalam hal sosialisasi, pendampingan, serta penguatan kapasitas masyarakat dalam penggunaan layanan digital secara mandiri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir berjudul “Efektivitas Klampid New Generation (KNG) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo, Rungkut” dapat diselesaikan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berbagai hambatan yang ditemui selama proses penyusunan dapat dilalui berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa hormat kepada pihak Kelurahan Wonorejo, para petugas pelayanan, serta seluruh informan dan masyarakat yang telah memberikan bantuan, informasi, serta meluangkan waktu selama proses penelitian ini berlangsung.

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 kalimasadamelalui 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%0ahttp://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/Ijat.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.
- [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>
- [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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.