

**Analisis Penerapan Aplikasi *Klampid New Generation (KNG)* Dalam  
Mempermudah Pelayanan Kependudukan Masyarakat Kota  
Surabaya (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Surabaya)**

**Analysis Of The Application Of The *Klampid New Generation (KNG)*  
Application in Facilitating Surabaya City Community Population  
Services (Case Study: Surabaya City Population and Civil Registry  
Service)**

**Risma Dhiza Azzahra<sup>1</sup>, Gading Gamaputra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [risma.19003@mhs.unesa.ac.id](mailto:risma.19003@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [gadinggamaputra@unesa.ac.id](mailto:gadinggamaputra@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Penerapan *Electronic Government* di Kota Surabaya sudah diterapkan oleh banyak instansi, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam penerapan *Electronic Government* ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membuat inovasi berupa Aplikasi yang diberi nama *Klampid New Generation* yang dimana aplikasi ini dapat memberikan manfaat untuk memdahakan pelaksanaan pelayanan kependudukan masyarakat Kota Surabaya. Dengan adanya aplikasi ini harapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun pada penerapan aplikasi ini masih terdapat masalah yaitu 1). Masyarakat belum paham mengenai pengoperasian aplikasi, 2). Tidak adanya buku panduan dalam aplikasi, 3). Keluhan masyarakat mengenai staff yang belum handal dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis, mendeskripsikan mengenai penerapan aplikasi *Klampid New Generation*. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan sumber dengan *purposive sampling*. Selain itu peneliti menggunakan fokus penelitian menggunakan Teori Delone dan McLean yang membahas Keberhasilan Sistem Teknologi dan Informasi dalam penerapan *Electronic Government* yang terdiri atas kualitas informasi yang terdiri dari sub, kelengkapan informasi, ketepatan informasi, keandalan, data selalu diperbarui, bentuk keluaran. Dari sub tersebut hanya 2 kategori yang dapat dikatakan baik yaitu bentuk keluaran yang dimana aplikasi *KNG* memberikan manfaat untuk masyarakat dan staff, data serta data selalu diperbarui baik karena staff telah melaksanakan tugasnya untuk selalu melakukan *update* data kependudukan melalui aplikasi yang disediakan oleh Kemendagri. Sedangkan kategori yang belum dapat dikatakan baik adalah kelengkapan karena masih belum ada buku panduan pada aplikasi, ketepatan karena informasi yang diberikan kepada masyarakat masih belum sesuai dengan keadaan nyata aplikasi, keandalan masih terdapat staff yang belum handal yang dikarenakan faktor

usia dan tampilan pada aplikasi KNG.

**Kata Kunci:** *Electronic Government, Klampid New Generation, Pelayanan Publik*

### **Abstract**

The implementation of Electronic Government in the City Of Surabaya has been implemented by many agencies, especially the Departement Of Population and Civil Registration of the City Of Surabaya. In implementing this Electronic Government, the Surabaya City Population and Civil Registry Office has made an innovation in the form of an application called Klampid New Generation, where this application can provide benefits to facilitate the implementation of population services for the people of Surabaya City. With this application, the hope of Surabaya City population and Civil Registry Service is to create effective and efficient services. But in implementing this application there are still problems, 1). The community does not understand the operation of the application, 2). There is no guidebook in application, 3). Public complaints about staff who are not yet reliable in providing information to the public. The purpose of this research is to analyze, describe the application of the Klampid New Generation. This type of research is descriptive qualitative. Source collection technique with purposive sampling, in addition, researchers use a research focus using Delone and McLean's theory which discusses the success of information Technology System in implementing electronic government which consists of information quality consisting of sub, information completeness, informasi accuracy, reliability, data is always updated, putput forms. Of these sub-categories, only 2 categories can be said to be good, namely in the form of output where the KNG application provides benefits to the community and employees, data and data are always updaed properly because employees have carried out their duties to always update population data through the application provied by the ministry of home affairs. While catagories that cannot be said to be good are completeness because there is no application manual, accuracy because the nformation provided to the public is still not in accordance with the real conditions of the application, reliability, namely there are still employees who are less reliable due to the age factor and appearance of the KNG application.

**Keywords:** *Electronic Government, Klampid New Generation, Public Service*

### **Pendahuluan**

Indonesia merupakan negara di Asia Tenggara dengan memiliki penduduk terbanyak, yakni sebanyak 277, 43 juta penduduk pada tahun 2023 ini. Dari banyaknya penduduk di Indonesia tentu saja tidak lepas dari data-data pribadi yang bersifat crucial. Data pribadi tersebut salah satunya berupa data kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa data kependudukan adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sebuah dinas yang menjalankan tugas pada bidang pencatatan sipil dan kependudukan.

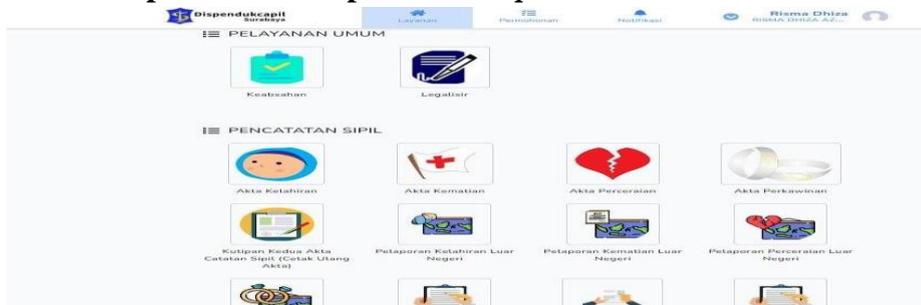
Data kependudukan yang dimiliki oleh warga Indonesia dalam kepengurusannya dulu hanya bisa secara manual atau konvensional, yang mana warga tersebut harus datang secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seiring berkembangnya zaman dan kemajuan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) dalam melakukan kepengurusan kependudukan sudah bisa dilakukan secara online, hal itu lebih mudah dilakulan oleh masyarakat tersebut dalam melakukan kepengurusan kependudukan. Hal tersebut sebagai bentuk keluaran dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government sebagai pedoman

implementasinya. Sehingga dalam melakukan kepengurusan kependudukan dapat dilakukan secara online lagi, berbeda dengan dahulu yang hanya bisa dilakukan secara konvensional.

Salah satu kota di Indonesia, yang telah menerapkan kepengurusan kependudukan secara online adalah kota Surabaya. Penyebaran E-Government di Surabaya telah mengalami kemajuan, khususnya di bidang produk, layanan, dan fungsi administrasi hal tersebut sesuai dengan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Penerapan E- Government, Secara harfiah definisi dari penerapan adalah merupakan sebuah proses dimana suatu hal tersebut diimplementasikan. Definisi dari E-Government sendiri menurut (Indrajit, 2016) adalah "E-Government is about bringing the government into the world of the internet and work on internet time". Yang dapat diartikan "E-Government ialah suatu hal tentang pemerintahan yang mampu dibawa ke dunia dengan berbasis internet dan dapat bekerja di sepanjang waktu melalui internet". Pemerintah kota Surabaya memberikan tugas kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya No. 80 Tahun 2021 yang menguraikan Kedudukan, Struktur Organisasi, Uraian Tugas, Serta Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menguraikan tanggung jawab dan tugas utama pelayanan dalam ranah pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berwenang dalam melakukan data kependudukan bagi masyarakat kota Surabaya sendiri.

Aplikasi kependudukan yang dinaungi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah dulunya bernama E-Lampid (Noviyanti & Gamaputra, 2020) E-Lampid ini sendiri merupakan aplikasi untuk melakukan kepengurusan pendudukan mulai dari Lahir, Mati, Pindah dan Datang. Aplikasi E-Lampid ini sendiri bertransformasi menjadi *Klampid New Generation*. Aplikasi E-Lampid ini sendiri sebagai bentuk keluaran dari penerapan atau implementasi dari Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 14 Tahun 2014 tentang perubahan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 5 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan. Hadirnya aplikasi *Klampid New Generation* ini memudahkan bagi pihak masyarakat serta bagi pihak instansi pemerintahan sendiri, masyarakat dimudahkan dalam melakukan kepengurusan kependudukan tidak perlu datang ke kantor mall pelayanan publik lagi, masyarakat bisa melakukan itu dimana saja yang terpenting tersambung internet dan ada *gadget* yang tersedia. Berikut ini adalah tampilan aplikasi *Klampid New Generation*.

**Gambar 1.**  
**Tampilan Utama Aplikasi *Klampid New Generation***



Sumber : Dokuemntasi Pribadi Penulis (2023)

Berdasarkan laporan akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada

rentang tahun 2018-2020 untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berkategori Baik (B). Sedangkan kepuasan pada aplikasi Klampid New Generation masih menerima skor yang lebih rendah dari yang diperkirakan pada indeks (Tarantika & Megawati, 2022). Hadirnya aplikasi Klampid New Generation di kota Surabaya bukan berarti tidak ditemukannya sebuah masalah dalam penerapannya. Pada kenyataannya masih ditemukan beberapa masalah yaitu, 1). Masyarakat belum paham mengenai pengoperasian aplikasi, 2). Tidak adanya buku panduan dalam aplikasi, 3). Keluhan masyarakat mengenai staff yang belum handal dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti akan melakukan penelitian berkaitan dengan Analisis Penerapan Aplikasi *Klampid New Generation (KNG)* dalam Mempermudah Pelayanan Kependudukan Masyarakat Kota Surabaya.

## Metode

Penelitian ini tentang analisis penerapan aplikasi *Klampid New Generation* dalam mempermudah pelayanan kependudukan masyarakat Kota Surabaya dan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penentuan jenis penelitian kualitatif deskriptif ini dilatarbelakangi karena peneliti sebelumnya yang berkaitan pada pembahasan penerapan *Electronic Government* yang telah dirangkum pada tabel penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memecahkan dari permasalahan terkait analisis penerapan aplikasi di suatu instansi pemerintahan. Pada penerapan metode ini menyimpulkan penelitian yang memiliki maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi bentuk kata kata dan bahasa pada suatu konteks yang khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2021). Sementara itu dalam penelitian ini juga menerapkan fokus penelitian untuk memberikan batasan pada aspek yang akan diteliti. Peneliti menggunakan fokus Keberhasilan Penerapan Sistem Teknologi dan Informasi dalam *Electronic Government* menurut Delone dan McLean (Iivari, 2005) yaitu kualitas informasi yang terdiri beberapa sub yaitu, Kelengkapan, Ketepatan, Keandalan, Data Selalu Diperbarui, Bentuk Keluaran.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri atas sumber data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada apeneliti dan ditemukan langsung sumbernya (Sugiyono, 2013). Dalam penerapan metode ini akan melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pemanfaatan Data Inovasi dan Pelayanan Kependudukan, Staff *Customer Service*, Staff operator aplikasi, Masyarakat selaku pengguna aplikasi *Klampid New Generation*. Sementara itu data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan daa kepada peneliti melalui media perantara (dokumen diperoleh, dicatatat oleh pihak lain) (Sugiyono, 2013)

Teknik pengumpulan data menerapkan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode observasi diterapkan dengan mengamati fenomena yang terjadi secara langsung, dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada jabatan Kepala Sub Bagian Pemanfaatan Data Inovasi dan Pelayanan Kependudukan, staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan masyarakat selaku pengguna. Teknik wawancara adalah sebuah pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013). Sementara itu untuk Teknik Dokumentasi menurut

Sugiyono, 2013 merupakan suatu tindakan yang digunakan untuk perolehan informasi dan data dalam bentuk buku arsip, dokumendan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam metode ini peneliti melakukan dokumentasi melalui dokumen visi dan misi, struktur organiasasi, SOP pelayanan kependudukan melalui aplikasi *Klampid New Generation* dokumentasi secara visual kondisi di lapangan mengenai pengguna Aplikasi.

Teknik analisis data terdiri atas pengumpulan informas, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verivikasi data (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data didapatkan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemberian fokus, penyederhanaan dan transformasi dari data mentah yang ada di lapangan, dalam hal ini peneliti menyajikan sebuah tabel coding data. Penyajian data diterapkan dengan melakukan pengelompokan terhadap hasil wawancara dengan beberapa narasumber. Verifikasi data diterapkan melalui penarikan kesimpulan berdasarkan pembahasan analisis penerapan aplikasi *Klampid New Generation* dalam mempermudah pelayanan kependudukan masyarakat Kota Surabaya.

### **Hasil dan Pembahasan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini memiliki tugas sebagai pelaksana pemerintah pada bidang Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bertugas melaksanakan mengikuti tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pelaksanaan aplikasi *Klampid New Generation* saat ini menjadi tanggung jawab semua staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai mana mestinya.

Aplikasi *Klampid New Generation* merupakan sebuah inovasi aplikasi pelayanan kependudukan yang digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya. Pada aplikasi ini terdapat beberapa jenis fitur yang berbentuk pilihan untuk masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen kependudukan. Pilhan tersebut terdiri dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah dan Datang. Fitur ini dapat dipilih oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Maka dari ini peneliti ingin melakukan analisis terhadap penerapannya sudah maksimal atau belum atau bahkan sudah dapat mewujudkan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang dimana ingin mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Berikut ini adalah hasil yang peneliti dapatkan ketika melakukan penelitian di lapangan yang menggunakan fokus (Iivari, 2005) kategori Kualitas Informari yaitu:

1. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan Informasi menurut Delone dan McLean adalah pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan lengkap sesuai kebutuhan agar pengguna tidak mengalami kebingungan. Dengan begitu didapati pernyataan berdasarkan hasil pengolahan daru coding data, peran pemimpin dalam hal ini sudah

dapat dikatakan baik dan bijaksana. Baik dan bijaksana disini contohnya adalah pemimpin memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengoperasian aplikasi dengan cara sosialisasi. Dalam hal kelengkapan informasi ini yang berhak untuk bertanggung jawab adalah Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Namun dalam hal ini terdapat juga permasalahan yang dimana salah satunya adalah ketidak lengkapan yang berupa buku panduan namun dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengungkapkan bahwasannya dilakukan upaya dalam hal ini adalah diberikannya brosur kepada masyarakat yang hanya disediakan di Kelurahan terdekat dan yang akan dilakukan oleh Dinas tersebut adalah melakukan perbaikan dan penambahan fitur di aplikasi *Klampid New Generation*. Sedangkan untuk saat ini upaya yang dapat dilakukan oleh Dispendukcapil ketika terdapat masalah kelengkapan informasi yang didapatkan oleh masyarakat adalah telepon melalui *Customer Service*, datang ke kantor Mall Pelayanan Publik Lantai 3, atau dapat melakukan *Direct Massage* di Instagram @takonducapil.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat dilakukan analisis yaitu, Menurut McLean dan Delone kategori ini tidak dapat dikatakan baik karena tidak sesuai dengan pengertian yang dikemukakan. Jika ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan “masyarakat berhak mendapatkan informasi”, memang benar informasi sudah diberikan kepada masyarakat meski belum merata, tetapi menurut (Pamella et al., 2022) kelengkapan ini tidak hanya kelengkapan informasi yang diberikan kepada masyarakat secara lisan ataupun tindakan melainkan kelengkapan informasi ini juga dapat ditinjau dari kelengkapan informasi pada aplikasi. Ditemukannya permasalahan informasi pada aplikasi berupa ketidak lengkapan buku panduan. Jika ditinjau dengan Teori Prinsip Pelayanan Publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Suryantoro & Kusdyana, 2020) yang dimana memiliki pengertian, kejelasan informasi baik biaya pelayanan baik biaya layanan publik serta pemerintahan lah yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan teknis dan administratif layanan. Yang dimana dalam hal ini Dispendukcapil harusnya bertanggung jawab penuh atas pelayanan publik yang dilakukan pada aplikasi *Klampid New Generation*.

Untuk saat ini yang telah dilakukan oleh dispendukcapil dalam mengatasi permasalahan adalah hanya dengan melakukan upaya penambahan fitur pada aplikasi dan memberikan kanal untuk masyarakat agar dapat terhubung secara langsung dengan dispendukcapil. Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis ini adalah kategori ini masih belum dapat dikatakan baik karena masih belum dapat menyelesaikan keluhan masyarakat khususnya mengenai kelengkapan informasi pada aplikasi *Klampid New Generation*.

## 2. Ketepatan

Ketepatan Informasi menurut McLean dan Delone adalah bagaimana informasi yang didapatkan oleh pengguna sesuai dengan kondisi yang sebenarnya serta informasi yang diberikan secara real. Berdasarkan hasil yang didapati oleh peneliti dilapangan adalah menurut staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah

melakukan tugasnya dengan tepat yang dimana telah memberikan pengumuman yang sesuai dengan keadaan yang semestinya. Contoh ketepatan yang di bahas oleh peneliti bersama informan adalah mengenai pengumuman yang diberikan ketika aplikasi mengalami *maintenance* dan masalah keterlambatan penyelesaian dokumen yang disebabkan oleh kesalahan pada aplikasi.

Pada permasalahan aplikasi yang mengalami *maintenance* ini sebenarnya pihak dinas sudah melakukan yang terbaik yang dimana diberikan pengumuman kepada masyarakat melalui media sosial dispendukcapil. Pada pengumuman itu terdapat juga tanggal berapa hingga tanggal berapa aplikasi tidak dapat digunakan maupun diakses oleh masyarakat. Dinas tersebut sudah melakukan hal itu tetapi kenyataan dari sudut pandang masyarakat selaku pengguna justru bertolak belakang, menurut masyarakat memang benar terdapat pengumuman tetapi pengumuman tersebut tidak sesuai dengan tanggal yang semestinya. Hal tersebut dibuktikan ketika masyarakat melakukan akses aplikasi *Klampid New Generation* melewati batas yang ditentukan saat aplikasi mengalami *maintenance* ternyata aplikasi tersebut masih belum dapat diakses juga. Hal tersebut tentu membuat masyarakat selaku pengguna merasa dikecewakan karena dinas tidak dapat memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Sedangkan pada permasalahan keterlambatan penyelesaian dokumen yang disebabkan oleh kesalahan pada aplikasi ini juga bukan merupakan kesalahan dinas melainkan dinas mengutarakan bahwasannya hal tersebut dikarenakan oleh aplikasi yang mengalami permasalahan. Dalam hal ini tentu perlu melakukan suatu upaya yang harus dilakukan oleh dinas agar kepercayaan masyarakat dan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini menjadi baik kembali. Upaya yang dilakukan oleh Dinas adalah melakukan evaluasi kepada staff dan juga evaluasi terhadap kualitas sistem aplikasi *Klampid New Generation*.

Berdasarkan hasil diatas maka didapati analisis yaitu, berdasarkan teori McLean dan Delone (Iivari, 2005) hasil dengan pengertian diatas masih tidak selaras. Lantas jika di hubungkan dengan Teori prinsip pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada sub Akurasi, yang dimana memperoleh pelayanan publik yang akurat dengan adanya hasil diatas maka menghasilkan hasil negatif karena informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya belum akurat dan sesuai dengan keadaan aplikasi *Klampid New Generation*. Didapati juga bahwa menurut Teori yang dikemukakan oleh Kasmir 206 dalam (Wenas et al., 2021) tentang Ciri-Ciri pelayanan publik yang baik terdapat kategori mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna, yang dimana dalam hal ketepatan informasi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat memberikan informasi yang tepat yang dimana sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan tujuan agar masyarakat dapat lebih percaya.

### 3. Keandalan

Keandalan memiliki pengertian menurut McLean dan Delone merupakan keandalan dalam memberikan informasi maupun layanan, yang dimana baik berupa keandalan dalam pengoperasian maupun keandalan dalam pemberian informasi kepada pengguna. Didapati hasil oleh peneliti bahwasannya masih terdapat staff yang belum

menguasa pengoperasian aplikasi *Klampid New Generation* yang disebabkan karena terdapat beberapa pegawai yang usianya sudah memasuki usia lanjut, dan juga disebabkan karena banyaknya tampilan pada aplikasi *Klampid New Generation*. Dalam ini peneliti menyanyakan terkait upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menyelesaikan masalah keandalan staffnya.

Upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil ini adalah melakukan pelatihan khususnya untuk staff bagian *Customer Service* dan staff yang lain. Pelatihan ditujukan kepada *Customer Service* karena bagian tersebut merupakan orang utama yang akan ditemui oleh masyarakat di bagian *front office* dinas. Yang diharapkan dengan adanya pelatihan untuk *CS* dapat memberikan pelatihan yang berupa *public speaking* yang dimana merupakan hal yang sangat penting dalam hal berbicara kepada masyarakat. Beberapa pelatihan diantara lain adalah *In House Training*, harapan dinas tersebut dengan adanya pelatihan maka dapat meningkatkan kualitas skill yang dimiliki oleh staff. Pelatihan ini dilakukan biasanya 3-6 bulan sekali dalam satu tahun. Namun keandalan ini dapat dilihat dari 2 sudut yaitu keandalan untuk staff dan juga bagi masyarakat selaku pengguna. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan upaya untuk pegawai yaitu, memberikan pelatihan untuk meningkatkan keandalan pegawainya, memberikan kesempatan untuk usia lanjut agar memiliki kesempatan untuk belajar bersama dengan staff yang handal. Sedangkan upaya untuk menciptakan keandalan bagi masyarakat adalah memberikan sosialisasi mengenai aplikasi *Klampid New Generation*.

Berdasarkan hasil diatas maka didapati analisi yaitu, berdasarkan pengertian keandalan dari teori McLean dan Delone (Iivari, 2005) tidak sesuai karena pengertian dari teori tersebut adalah pemberi layanan harus memiliki keandalan kepadamasyarakat selaku pengguna, namun dalam staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masih belum andal dalam melakukan pemberian informasi kepadamasyarakat mengenai Aplikasi *Klampid New Generation*. Hal tersebut juga selaras dengan Teori Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan menurut Kimbal 2013 dalam (Wenas et al., 2021) terdapat juga point *Reability*/ keandalan yang dimana mampu melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Yang dimana kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila memenuhi beberapa syarat yang dikemukakan oleh Kimbal 2013.

Ketidak andalan yang dimiliki oleh staff dispendukcapil ini menyebabkan masyarakat selaku pengguna akan merasakan kecewa terhadap pelayanan publik khususnya kepengurusan dokumen kependudukan. Jika ditinjau dari Undang- Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tidak sesuai. Namun jika ditinjau dari Teori Standart Pelayanan Publik 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada sub kompetensi petugas juga masih belum dapat memenuhi standarnya dikarenakan kompetensi petugas masih membuat masyarakat merasa kecewa. Ketika pelayanan ini berkaitan dengan *Electronic Government* maka tidak jauh-jauh dengan Teori *E-gov* elemen sukses yang dikemukakan oleh (Indrajit, 2016) pada sub *Capacity* yang dimana unsur kemampuan dari pemerintah dalam mewujudkan suksesnya penerapan *E-gov* adalah ketersediaannya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang

dibutuhkan agar penerapan *E-gov* dapat sesuai dengan asas dan manfaat yang diharapkan. Namun hasilnya bertolak belakang juga dengan teori diatas.

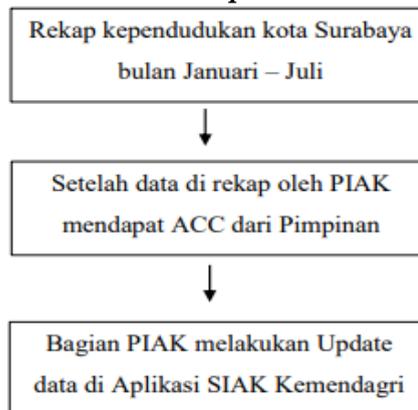
#### 4. Data Selalu Diperbarui

Data selalu diperbarui memiliki pengertian, merupakan data yang selalu terkini dan selalu mendapatkan pembaruan dari pihak penyelenggara pelayanan menurut Teori McLean dan Delone. Berdasarkan hasil dari penelitian di lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan tugas dan tanggung jawab yang baik, dimana selalu melakukan update mengenai data kependudukan masyarakat Kota Surabaya. Update ini dilakukan sesuai dengan arahan pada undang – undang No. 23 Tahun 2006 Tentang administrasi kependudukan yang berisi mengenai kebijakan pembaruan atau *update* data dilakukan setiap 6 bulan sekali dalam setahun tepatnya di tanggal 30 Juni dan 30 Desember. Pembaruan ini melalui sebuah aplikasi maupun web ditjen dukcapil kemendagri yang dimana hanya dapat diakses ole Dispendukcapil. Aplikasi ini diberi nama SIAK. *Update* ini bertujuan untuk mengetahui jumlah penduduk kota tersebut bertambah maupun berkurang. Selain itu pembaruan data ini akan berdampak pada penyaluran dana pembangunan suatu daerah.

Dalam melakukan pembaruan data ini terdapat tata cara dalam melakukan update di aplikasi SIAK. Berikut ini adalah tata cara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebelum melakukan pembaruan data Kependudukan melalui Aplikasi SIAK.

**Gambar 2.**

#### **Tata Cara Update data**



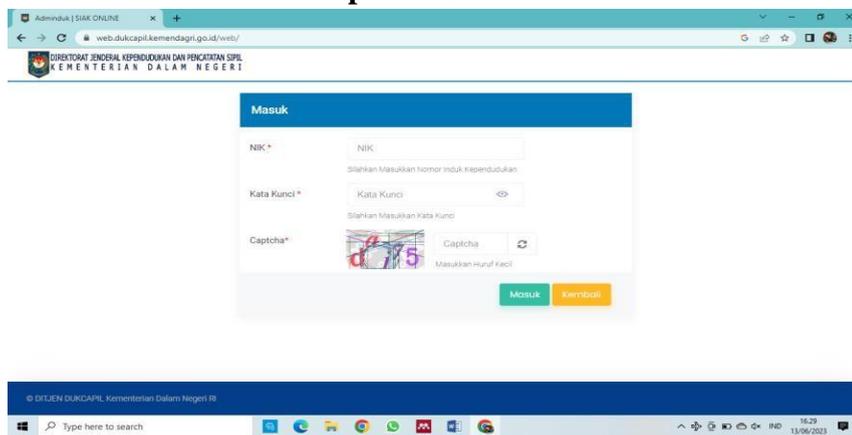
*Sumber : Dokumentasi Peneliti (2023)*

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas maka didapati analisis bahwasannya, kategori ini sudah dapat dikatakan baik, karena jika ditinjau dari pengertian teori menurut McLean dan Delone (Iivari, 2005) yang dimana merupakan data yang selalu terkini dan selalu mendapatkan dari phak penyelenggara maka dari itu kategori ini sudah sangat baik karena diantara hasil dengan pengertian pada teori tersebut sudah selaras. Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah melakukan kebijakan dan himbauan yang ada pada Undang – undang No. 23 Tahun 2006 yang dimana kebijakan mengenai pembaruan wajib dilakukan selama 6 bulan sekali dalam satu tahun.

Jika ditinjau dengan Undang – Undang No. 40 Tahun 2019 yang dimana mengatur

tentang kebijakan mengenai pembaruan data kependudukan yang harus dilakukan oleh daerah kepada pemerintahan pusat melalui aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang dimana pada aplikasi ini memanfaatkan digitalisasi yang diperuntukan agar proses pelayanan dukcapil dapat terhubung seara daring dan lingkungnya merupakan lingkup nasional. Melihat hal tersebut menunjukkan bahwasannya yang telah dilakukan oleh dispendukcapil ini sudah sesuai dengan Teori Prinsip Pelayanan Publik 63/KEP/M.PAM/7/2003 (Suryantoro & Kusdyana, 2020) pada point tanggung jawab yang dimana penyelenggara pelayanan wajib bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik.

**Gambar 3.**  
**Aplikasi SIAK**



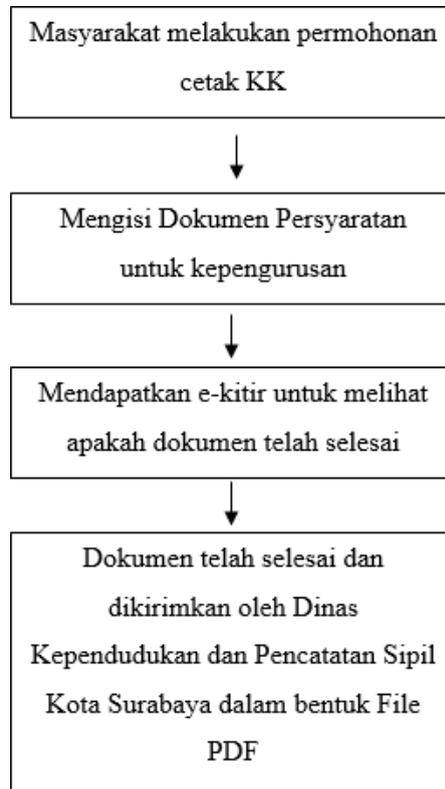
*Sumber : Dokumentasi Peneliti 2023*

## 5. Bentuk Keluaran

Bentuk keluaran menurut McLean dan Delone merupakan bentuk keluaran yang bisa berupa data maupun aplikasi yang didapat oleh pengguna atau keluaran yang dapat dimanfaatkan atau digunakan dengan baik oleh pengguna. Berdasarkan hasil dari penelitian di lapangan maka didapati tanggapan staff mengenai aplikasi ini sangat membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan. Dari ketiga narasumber tersebut mengatakan bahwa mereka merasakan senang dan puas dengan adanya aplikasi *Klampid New Generaion* karena dengan adanya aplikasi tersebut mereka merasa bahwa yang awalnya proses kepengurusan dokumen kependudukan masih dilakukan secara offline yang dimana masyarakat masih diharapkan datang ke Mall Pelatanan Publik tetapi sekarang proses kepengurusan seenuhnya dilakukan secara online sehingga tidak mengharuskan masyarakat hadir.

Selain bentuk keluaran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga mengeluarkan dokumen kependudukan. Yang dimana dokumen ini di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Suarabaya melalui aplikasi *Klampid New Generation* yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Tata cara yang telah ditetapkan oleh dispendukcapil mengenai bentuk keluaran berupa dokumen melalui aplikasi *Klampid New Generation*. Tata cara masyaraat dalam menerima dokumen tersebut adalah.

**Gambar 4.**  
**Cara bentuk keluaran berbentuk dokumen**



Sumber : Dokumentasi Peneliti (2023)

Setelah dokumen diterima oleh masyarakat maka dihimbau kepada masyarakat untuk di print. Dalam mencetak dokumen tersebut, terdapat ketentuan yang harus ditaati oleh masyarakat ketentuan tersebut adalah saat mencetak dokumen diharuskan menggunakan kertas HVS A4 80gram.

Berdasarkan hasil diatas maka diperoleh hasil analisis yaitu jika ditinjau dari teori Mc Lean dan Delone (Iivari, 2005) telah sesuai dengan pengertian yang dikemukakan dalam teori tersebut. Bentuk keluaran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini yang berupa aplikasi *Klampid New Generation* dan dokumen kependudukan ini sangat membantu 2 pihak yaitu pihak staff dan juga pihak masyarakat. Keuntungan pihak staff adalah meringankan pekerjaan sedangkan pihak masyarakat terbantuan karena menghemat waktu dan biaya. Bentuk keluaran berupa aplikasi *Klampid New Generation* ini sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang dimana menghimbau pemerintah untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, berdasarkan himbauan diatas maka Dnas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan himbauan tersebut dengan menciptakan inovasi Aplikasi *Klampid New Generation*.

Selain itu bentuk keluaran dari inovasi ini juga dapat memenuhi salah satu ciri – ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir 2006 (Suryantoro & Kusdyana, 2020) yang dimana terdapat sub penyelenggara berusaha memahami kebutuhan pelanggan, hubungan teori ini dengan bentuk keluaran berupa aplikasi *Klampid New Generation* menunjukkan bahwasannya kebutuhan pelanggan adalah kemudahan untuk

melakukan kepengurusan serta masyarakat berharap bahwasannya antrian tidak mebludak ketika pelayanan dilakukan secara online. Maka dapat disimpulkan bahwasannya kategori ini sangat baik kategorinya.

## Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran terkait permasalahan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu,

1. Kelengkapan Infomrasi, belum dapat dikatakan baik dikarenakan masih terdapat kekurangan berupa tidak tersedianya buku panduan dalam aplikasi *Klampid New Generation*. Belum baiknya kategoti ini dikarenakan tidak selaras dengan penjelasan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pada Bab II Pasal 2 mengenai hak dan kewajiban yang berhak diperoleh oleh masyarakat salah satunya adalah informasi, Teori pendukung lainnya dan juga Teori yang dikemukakan oleh McLean dan Delone. Namun upayayang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini adalah melakukan pembagian brosur kepada Kelurahan di Kota Surabaya, dan juga melakukan penambahan fitur pada aplikasi tersebut.

**Saran**, sebaiknya brosur tersebut tidak hanya dibagikan kepada kelurahan terdekat melainkan sebaiknya diberikan kepada RT/RW setempat agar pembagian brosur tersebut akan lebih merata dan tepat sasaran.

2. Ketepatan Informasi, Ketepatan Informasi ini belum dapat dikatakan baik dikarenakan informasi yang diberikan kepada masyarakat masih belum sesuai dengan keadaan aplikasi *Klampid New Generation* yang sebenarnya.

**Saran**, Saran yang dapat diberikan peneliti adalah dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya harusnya memberikan informasi kepada masyarakat itu sesuai dengan realita yang ada. Informasi yang sesuai itu adalah ketika *maintenance* itu dilakukan pada tanggal yang telah ditentukan dan telah diinformasikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada masyarakat, maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus bisa berpegang teguh pada komitmen itu untuk menyelesaikan *mintenance* sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan dan tetap harus *follow up* informasi terkini kepada masyarakat, khususnya masyarakat pengguna aplikasi *Klampid New Generation*.

3. Keandalan, Keandalan atas informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai aplikasi *Klampid New Generation* ini masih belum dapat dikatakan seluruh staffnya handal. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa staff yang belum handal hal ini dikarenakan 2 hal yaitu faktor usia dan juga dikarenakan faktor tampilan aplikasi yang banyak.

**Saran**, Saran yang dapat diberikan adalah dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini sendiri telah memberikan pelatihan berupa pelatihan pengoperasian aplikasi *Klampid New Generation*, pelatihan itu harus tetap

dilakukan secara konsisten dan kontinyu, agar tidak berhenti sampai disitu saja, sehingga semakin berkembang dan lebih luas lagi engetahuan dan kemampuan para pegawai tersebut.

4. Data Selalu Diperbarui, kategori ini sudah dapat dikatakan sangat baik karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Pembaruan data ini selalu dilakukan oleh Dinas.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui aplikasi SIAK terpusat yang dibawah naungan Kementrian Dalam Negeri. Kategori ini dapat dikatakan baik karena selaras dengan pengertian pada Teori McLean dan Delone serta selaras dengan himbuan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 yang dimana menghimbau untuk melakukan update data kependudukan di aplikasi SIAK dilakukan setiap tanggal 30 Juni dan 30 Desember.

**Saran,** Saran yang dapat diberikan peneliti adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus selalu tetap *follow up* atau *update* data yang mana data tersebut telah diperbarui, baik penambahan maupun pengurangan anggota dalam kartu keluarga tersebut (KK). Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus selalu tanggap dan cekatan namun tetap teliti dalam kegiatan pembaharuan data yang ada.

5. Bentuk Keluaran, dapat dikategorikan baik, karena telah sesuai dengan pengertian pada Teori McLean dan Delone serta sesuai dengan himbuan Presiden pada Inpres No. 3 Tahun 2003 yang dimana menghimbau agar penyelenggara pelayanan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini mampu memanfaatkan *E-Government* berupa adanya aplikasi *Klampid New Generation*. Bentuk keluaran inovasi aplikasi ini dirasa oleh masyarakat dan staff tersebut sangat membantu. Karena jika dibandingkan dengan proses kepengurusan kependudukan yang dimana tadinya offline sekarang menjadi online memudahkan kedua belah pihak dan menguntungkan kedua belah pihak. **Saran,** saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah dengan adanya kemajuan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) seiring dengan berkembangnya zaman, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus selalu melakukan inovasi atau menjaga pengembangan pada aplikasi khususnya aplikasi *Klampid New Generation*, agar kepengurusan kependudukan ini tetap berlanjut dilaksanakan secara online dengan inovasi-inovasi yang ada agar tetap sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003.

## Referensi

- Indrajit. (2016). Electronic government. In *Wirtschaftsinformatik* (Vol. 47, Issue 5).  
<https://doi.org/10.1007/BF03251472>
- Livari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27.  
<https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT. Remaja Rosdakarya.

- Noviyanti, M., & Gamaputra, G. (2020). *The Role of Government in Population and Civil Registration Service Online (E-lampid)*. 226(Icss), 364–368. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.75>
- Pamella, I., May, A., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Negeri, U., Inglamayunesacid, E., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Negeri, U. (2022). Analisis Efektifitas Aplikasi Wargaku.... *Publika*, 11(1), 1553–1568.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), 1123–1136. [file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document \(2\).pdf](file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document%20(2).pdf)
- Wenas, E. S., Kimbal, A., & Kumayas, N. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Reses Anggota DPRD Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.