



## **Tipologi Inovasi Pelayanan Sektor Publik: *Klampid New Generation (KNG) Pada Kota Surabaya***

**Indah Nur Septiani<sup>1</sup> Indira Arundinasari<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,  
20041010112@student.upnjatim.ac.id Indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id

Received : July 7, 2023; Accepted : Oct 27, 2023

DOI 10.25299/jiap.2023.13614

### **Abstract**

*Population Administration is a series of structuring and controlling activities in the publication of documents and Population Data through Population Registration, Civil Registration, management of Population Administration information and utilization of the results for public services and development of other sectors. To improve the quality of service at Dispendukcapil Surabaya launched an innovation called Klampid New Generation (KNG). This research aims to explain how Population Administration service innovations carried out by Dispendukcapil through Klampid New Generation cover six important aspects. This type of research is descriptive with a qualitative approach. Interviews, observation and documentation are the techniques used in collecting research data. The research focus includes new or improved services, process innovation, administrative innovation, system innovation, conceptual innovation, and radical change of rationale. This research data analysis uses interactive data analysis. The research results show that the City of Surabaya has succeeded in creating public service innovation through Klampid New Generation. Klampid New Generation has had a positive impact on Population Administration services in the City of Surabaya, although there are still shortcomings in it.*

**Key Words:** *Typologi Of Innovations; Innovation; Klampid New Generation*

### **Abstrak**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Surabaya meluncurkan sebuah inovasi bernama *Klampid New Generation (KNG)*. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan bagaimana inovasi layanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil melalui *Klampid New Generation* mencakup enam aspek penting. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Wawancara, observasi dan dokumentasi merupakan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Fokus penelitian meliputi *new or improved service, process innovation, administrative innovation, system innovation, conceptual innovation, dan radical change of rational*. Analisa data penelitian ini menggunakan analisa data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan Kota Surabaya berhasil menciptakan inovasi pelayanan publik melalui *Klampid New Generation*. *Klampid New Generation* berdampak positif terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya, walaupun masih terdapat kekurangan di dalamnya.

**Key Words:** *Tipologi Inovasi; Inovasi; Klampid New Generation*

## Pendahuluan

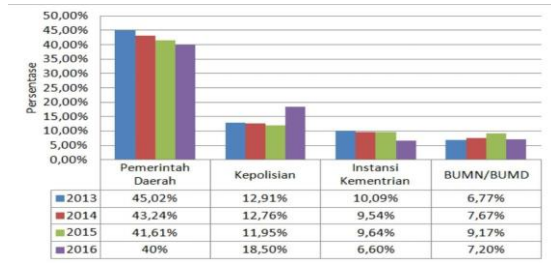
Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau aparatur publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan semua warga negara menurut aturan yang ditentukan oleh undang-undang yang disediakan oleh penyedia layanan publik, yaitu pesyaratan barang, jasa dan/atau layanan administrasi untuk mencapai tujuan masyarakat tertentu (Asmawati, 2023). Pelayanan publik menjadi bagian dari perhatian setiap individu. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang jasa maupun barang kepada masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah, baik dalam pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dengan adanya pelayanan publik yang baik maka secara tidak langsung tingkat kepuasan masyarakat serta kualitas hidup yang dijalani menjadi semakin meningkat dan ada nyatanya dari perhatian pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat (Sari et al., 2020). Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu dalam bidang administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintah. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dalam Pasal 1 disebutkan bahwa: Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi

Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 maka pelayanan administrasi kependudukan sangat penting dilakukan secara prima, namun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa permasalahan seperti: 1) Masih adanya calo dan pungli (pungutan liar); 2) Banyak sekali peristiwa, seperti kelahiran, perkawinan dan lain-lain belum ditata secara benar bahkan penduduk masih banyak yang belum memiliki dokumen penduduk; 3) Birokrasi yang panjang dan berbelit seperti pengurusan harus melalui Kelurahan terlebih dahulu kemudian Kecamatan.

Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya pengaduan masyarakat dari tahun ke tahun berupa laporan atas dugaan maladministrasi. Laporan pengaduan dari masyarakat ditunjukkan untuk berbagai instansi. Empat instansi yang menduduki posisi teratas dengan memperoleh terlapor terbanyak dari tahun 2013 hingga 2016 yaitu Pemerintah Daerah, Kepolisian, Instansi Kementrian dan BUMN/BUMD. Instansi Pemerintah Daerah terus menempati urutan teratas dalam daftar instansi yang dilaporkan setiap tahun dengan selisih persentase yang besar dengan instansi terlapor kedua, yakni Kepolisian. Tingginya jumlah pengaduan pada Pemerintah Daerah menunjukkan bahwa pelayanan Pemerintah Daerah masih buruk. Data tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1.

Instansi Terlapor Tahun 2013 s/d 2016

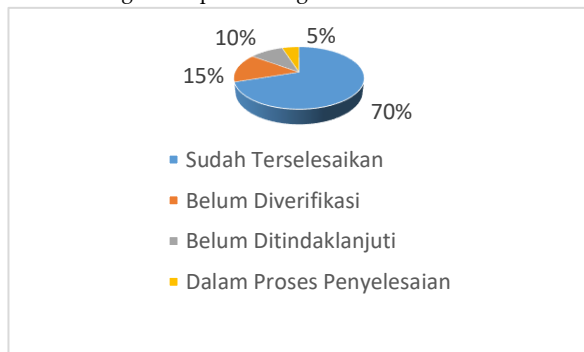


Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013 – 2016 dalam (Alvianty Diana Putri, 2023)

Hal ini berlanjut pada tahun 2020 Ombudsman RI 7.204 laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi terbanyak terdiri dari tiga jenis: penundaan berlarut (31,57%), penyimpangan prosedur (24,77%), dan tidak memberikan pelayanan (24,39%). Salah satu instansi yang paling banyak menerima laporan pengaduan adalah Pemerintah Daerah yaitu sebanyak 39,59% (Ombudsman Republik Indonesia 2020). Laporan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR), Jumlah laporan pengaduan yang diterima SP4N LAPOR dari Januari hingga Oktober 2021 mencapai 141.253 atau 466 laporan per hari (Ditjen Aptika Kominfo, 29/11/21).

Gambar 2.

Diagram Laporan Pengaduan SP4N-LAPOR



Sumber: SP4N-LAPOR, 2021 diolah Peneliti, 2023.

Diagram diatas menunjukkan bahwa dari jumlah laporan pengaduan yang masuk ke SP4N LAPOR, sebanyak 70% laporan sudah terselesaikan, 15% belum diverifikasi, 10% laporan belum ditindaklanjuti, dan 5% sedang dalam proses penyelesaian. Adapun permasalahan yang banyak diajukan yakni bantuan sosial, administrasi kependudukan, ketenteraman atau ketertiban umum, konten penipuan, dan Kartu Prakerja. Fakta bahwa administrasi kependudukan merupakan salah satu dari sekian banyak permasalahan yang dilaporkan melalui SP4N LAPOR menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia masih menghadapi banyak kendala dalam pelayanan Administrasi Kependudukan (Widia Nur Khasanah, Nina Widowati, 2023). Perwakilan Ombudsman RI di Jawa Timur juga menerima pengaduan, selama Januari – November 2021 tercatat ada 406 pengaduan. Dari pengaduan tersebut, instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah dengan presentase 37%. Dari hasil rekapitulasi, menunjukkan bahwa berbagai jenis pengaduan terkait dengan kinerja Pemerintah Daerah salah satunya adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan selalu menjadi sorotan. Terutama di Surabaya, ada banyak laporan yang disampaikan warga terkait lama waktu yang dibutuhkan mulai dari perekaman E-KTP hingga pencetakan, selain itu berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil.

Oleh karena itu, Pemerintah didorong untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dengan melakukan berbagai perubahan dan inovasi sebagai pendekatan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan sektor

publik. Sufi & Prihati (2021) berpendapat bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu ide-ide atau gagasan mengenai pelayanan publik yang sifatnya baru maupun modifikasi yang sudah ada. Sedangkan menurut Muharam dan Fitri Muharam & Melawati (2019), inovasi pelayanan publik merupakan cara baru maupun ide kreatif teknologi pelayanan memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan (Muhammad Farkhan Dicki Samudera, 2022). Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah berupaya melakukan inovasi dengan menerapkan konsep “*Smart City*”. Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka perwujudan *Smart City* adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien yang diwujudkan melalui penerapan *Electronic Government* biasa di kenal *egov* yang dimana sebagai penggunaan berbasis teknologi yang diberikan pemerintah untuk memberikan informasi.

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah meluncurkan sebuah inovasi bernama *Klampid New Generation* atau KNG guna mengatasi masalah tersebut sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Surabaya. *Klampid New Generation* (KNG) ini merupakan wujud pembaruan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Klampid dan E-Lampid. E-Lampid, yakni kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang. Program e-Lampid merupakan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi. Program E-Lampid pada awalnya bergabung pada program e-Kios

yang diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Balai Kota pada tahun 2014 lalu. E-Lampid dapat diakses oleh warga dengan menggunakan mesin e-Kios, mengakses melalui website, dan aplikasi mobile Surabaya Single Windows (Alvianty Diana Putri, 2023). Sedangkan Klampid adalah singkatan dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang. Layanan perkawinan dan perceraian diperkenalkan pada tahun 2016. Sejak tahun 2017, masyarakat dapat memperoleh akta kelahiran dan perubahan Kartu Keluarga (KK) untuk bayi baru lahir langsung dari rumah sakit/fasilitas kesehatan/bidan yang sudah bekerjasama dengan Disdukcapil (Tarantika, 2022).

Pembaruan *Klampid New Generation* (KNG) bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dengan disediakan jenis layanan yang lebih beragam (Hidayati, 2023). *Klampid New Generation* adalah aplikasi layanan Administrasi Kependudukan, dimana aplikasi tersebut terdapat fitur registrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Aplikasi KNG diluncurkan pada 1 Juli 2022 lalu. Mobile klampid ini bisa diunduh dari Playstore untuk smartphone android. Aplikasi ini memiliki fitur chatbot lengkap dengan tokoh virtual di dalamnya yang disebut Cak Takon. Fitur ini mirip dengan Whatsapp yang akan memandu pengguna aplikasi saat membutuhkan bantuan. Cak Takon itu membantu pengguna atau pemohon yang kesulitan mengunggah dokumen pendukung di kolom aplikasi. Secara otomatis, petugas Cak Takon akan memberikan petunjuk tata cara unggah dokumen dan apa saja yang perlu diunggah.

Menurut Susanto (2010, p. 158), Inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dari yang pernah ada sebelumnya atau yang

telah dikenal sebelumnya disebut sebagai inovasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengenai Pedoman Inovasi Pelayanan Publik juga mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai suatu terobosan jenis pelayanan baik berupa pemikiran atau ide kreatif yang asli dan/atau bentuk penyesuaian atau modifikasi yang memberikan keuntungan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Widia Nur Khasanah, Nina Widowati, 2023). Dalam sektor publik, inovasi memiliki berbagai bentuk atau tipologi, Halvorsen (dalam Suwarno, 2008: 43) mengatakan ada 6 jenis tipologi inovasi sektor publik yakni: (1) A new of improved service berupa layanan baru atau yang ditenahi; (2) Process innovation berupa perubahan dalam pengadaan layanan; (3) Administrative innovation berupa penggunaan instrumen kebijakan baru; (4) System innovation berupa perubahan mendasar pada sistem yang telah ada sebelumnya, (5) Conceptual innovation berupa perubahan dalam

outlook; dan (6) Radical change of rationality berupa pergeseran cara pandang dari pegawai (Widia Nur Khasanah, Nina Widowati, 2023).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti terkait tipologi inovasi pelayanan publik yang dapat dijadikan landasan dalam melakukan penelitian ini. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Basuki, Kasmad dan Nasrulhaq pada tahun 2018 dengan judul "Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara pemerintah dalam membuat sebuah inovasi yang dapat menjadi salah satu inovasi unggulan dalam perbaikan pelayanan publik berdasarkan tipologi inovasi Halvorsen et al. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Mobile SI-CAKEP sangat membantu para Aparatur Sipil Negara dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian. Hak-hak kepegawaian yang telah terpenuhi melalui aplikasi Mobile SI-CAKEP ini adalah para Aparatur Sipil Negara tidak harus meninggalkan tempat kerjanya cukup dengan membuka aplikasi dan upload berkas-berkas yang dibutuhkan. Keberadaan inovasi Mobile SI-CAKEP memberikan perubahan yang signifikan terhadap pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo kearah yang lebih sistematis, berintegritas, cepat, adaptif, berkomitmen, dan lebih profesional.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nila pada tahun 2021 dengan judul "Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan di

Masa Pandemi". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi dan tipologi inovasi berdasarkan teori Halvorsen, dkk (2005) yang dilakukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan sesuai dengan keenam tipologi inovasi yang disampaikan oleh Halvorsen, dkk. Tipologi inovasi yang paling mendominasi adalah conceptual innovation dan process innovation. Kedua inovasi ini berimplikasi pada keempat tipologi inovasi lainnya yaitu improved service, administrative innovation, system innovation dan radical change of rationality.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono pada tahun 2018 dengan Judul "Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)." Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tipologi inovasi sektor publik, serta tiga inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Pemerintah daerah Kota Surabaya berdasarkan tipologi Halvorsen et al. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga program pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya memenuhi beberapa bagian tipologi inovasi sektor publik yaitu inovasi proses, inovasi konseptual dan inovasi penciptaan layanan baru (Wicaksono 2018).

Oleh sebab itu dalam penelitian ini dilakukan analisis yang tepat untuk melihat tipologi inovasi Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Inovasi**

Susanto (2010: 158) menyebutkan bahwa inovasi merupakan penemuan baru yang berbeda dari yang pernah ada sebelumnya atau yang telah dikenal sebelumnya sebagai inovasi. Inovasi memiliki makna yang tidak sebatas membangun dan membarui namun juga dapat didefinisikan lebih luas, yaitu memanfaatkan ide atau penemuan baru untuk menciptakan produk, proses dan suatu layanan (Lailia, 2020).

Dalam tulisan yang lain Fuglsang & Pedersen menyatakan bahwa setidaknya inovasi berhubungan dengan dua hal yaitu: (1) melakukan sesuatu yang baru dan (2) mengembangkan sesuatu yang baru tersebut dapat berjalan sesuai dengan konteksnya (Fuglsang & Pedersen, 2011). Pengertian yang disampaikan Fuglsang & Pedersen menekankan pada penciptaan kebaruan dan bagaimana kebaruan tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien (Wicaksono, 2019).

### **Inovasi Sektor Publik**

Lynn yang menjelaskan bahwa inovasi (dalam organisasi pemerintah) merupakan transformasi dari fungsi utama organisasi dan perubahan yang permanen dan mendasar dalam struktur organisasi (Lynn, 1997). Selain itu, penulis lainnya yaitu Albury menjelaskan bahwa inovasi sektor publik merupakan kreasi dan implementasi baru pada aspek proses, produk, pelayanan dan metode penyampaian yang memiliki implikasi dampak yang signifikan pada efektivitas, efisiensi dan kualitas (Albury, 2005).

Dalam tulisan yang berbeda, Mulgan menyatakan bahwa inovasi sektor publik merupakan ide atau gagasan baru yang dapat diterapkan di sektor publik dan ide-

ide tersebut hendaklah merupakan ide yang baru minimum sebagiannya baru dan berguna (Mulgan, 2007) (Wicaksono, 2019).

### Tipologi Inovasi Sektor Publik

Inovasi Sektor Publik memiliki beberapa tipologi, Halverson, dkk (2005: 2-3) membaginya menjadi enam tipologi: a). *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah; b) *process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan ke arah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan; c) *administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan; d) *system innovation* (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi; e) *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam *outlook*, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing; f) *radical change of rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah (Lailia, 2020).

Gambar 3.  
Model Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber : diinterpretasikan dari tulisan Halvorsen, Hauknes, Miles, & Roste (2005) (Wicaksono, 2019).

### E-government

Penerapan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terkait e-government merupakan sebuah inovasi dalam reformasi birokrasi di Indonesia yang menghendaki adanya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, dan akuntabel berbasis elektronik. Perubahan ini sebenarnya memberikan peluang yang sangat besar terhadap partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan melalui penyaluran aspirasi terkait pelaksanaan pemerintahan. Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut membuka peluang untuk mengakses, mengelola dan memanfaatkan informasi dalam volume yang besar dengan cepat dan akurat (Widodo, 2019: 160).

Ada banyak pendapat mengenai pengertian dari e-government ini, salah satunya yaitu definisi e-government (dalam Eko Indrajit, 2006: 7) menurut pemerintah New Zealand melihat e-government sebagai sebuah fenomena sebagai berikut: "E-government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes."

### Klamped New Generation (KNG)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 46 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah sehingga terciptanya Klampid New Generation sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

*Klampid New Generation* (KNG) ini merupakan wujud pembaruan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Klampid dan E-Lampid. Diperbaruinya menjadi *Klampid New Generation* (KNG) adalah untuk menambah efektivitas pelayanan administrasi dengandisediakan jenis layanan yang lebih beragam (Hidayati, 2023). *Klampid New Generation* merupakan aplikasi layanan administrasi kependudukan, dimana aplikasi tersebut terdapat fitur registrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti pembuatan akte kelahiran, pembuatan akte kematian, pembuatan akte perkawinan, pembuatan akte perceraian, pindah datang dan pindah keluar, pindah dalam kota, hak asuh anak, layanan KTP-el, layanan perubahan biodata dalam KK, keabsahan, dan sebagainya. Aplikasi KNG ini diresmikan pada 1 Juli 2022 lalu. Mobile klampid ini bisa didownload melalui playstore untuk smartphone android. Aplikasi ini memiliki fitur chatbot lengkap dengan tokoh virtual di dalamnya yang disebut Cak Takon. Fitur ini menyerupai Whatsapp yang akan memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan. Cak Takon itu akan memandu pengguna atau pemohon apabila kesulitan mengupload dokumen pendukung di kolom aplikasi.

Secara otomatis, petugas Cak Takon akan memberikan petunjuk tata cara upload dokumen dan apa saja yang perlu di-upload.

### **Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah , Halverson, dkk (2005: 2-3) *a new or improved process innovation, administrative, system innovation, conceptual innovation* dan *radical change of rational*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan memprioritaskan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi (Cahyadi, 2017). Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong yang dikutip oleh (Raco, M.E., 2018) sumber data utama dalam penelitian adalah kata dan tindakan dengan tambahan yang berasal dari dokumen dan lain-lain. Oleh karena itu, datanya terbagi dalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan lainnya. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Data sekunder diperoleh melalui literatur yang berhubungan langsung dengan topik penelitian atau literatur yang tidak berhubungan langsung dengan pertanyaan penelitian dari berita media, internet, literature, skripsi dan buku dilengkapi untuk memperoleh data. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive* (sengaja) yang dikutip dari (Abdussamad, 2021) merupakan teknik penentuan sumber data dengan mempertibangkan hal tertentu, pertimbangan tersebut berdasarkan pada seseorang yang dirasa sangat paham dan



relevan mengenai hal yang diteliti sehingga dapat mempermudah peneliti.

### Hasil dan Pembahasan

Inovasi pada bidang pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu ide atau pemikiran kreatif, yang berkaitan dengan teknologi sebagai terobosan untuk mempermudah kinerja. Hal ini searah dengan tipologi inovasi sektor publik yang merupakan suatu cara atau landasan dalam mengukur keberhasilan sebuah inovasi. Dalam kaitannya dengan perbaikan pelayanan publik, pusat perhatian ditujukan kepada inovasi yang dilakukan oleh para pelayan publik dengan menggunakan keenam tipologi sektor publik tersebut, hal ini akan menjadi tolok ukur yang digunakan apakah inovasi dalam perbaikan pelayanan publik sudah sesuai atau masih perlu diperbaiki. Sehingga penulis berfokus pada tipologi inovasi sektor publik *Klampid New Generation* (KNG) di Kota Surabaya dengan menggunakan teori Halvorsen mengenai tipologi inovasi sektor publik.

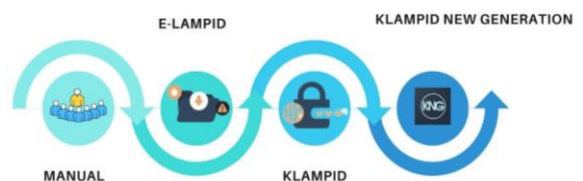
#### a) *A New Or Improved Service* (Pelayanan Baru atau Pelayanan Yang Diperbaiki)

*A New Or Improved Service* adalah tipologi inovasi pertama menurut Halvorsen dkk (2005) dalam (Wati, 2021). *A New Or Improved Service* yang dimaksud adalah bagaimana program-program inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah saat ini khususnya dalam bidang pelayanan publik, apakah sudah sesuai atau masih perlu untuk dikembangkan dalam penerapannya. Untuk melihat *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) ada beberapa fokus kajian yaitu apa yang mendasari munculnya sebuah inovasi, persyaratan atau standar-

standar yang ditetapkan dalam pembuatan inovasi, serta perbedaan mendasar sebelum dan sesudah adanya inovasi.

1. Merujuk pada *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) menunjukkan adanya dasar inovasi atau titik tolak terhadap pembuatan inovasi *Klampid New Generation* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 4.  
Metamorfosa Layanan Adminduk  
**METAMORFOSA LAYANAN ADMINDUK**



Sumber: Disdukcapil Surabaya Diolah Peneliti, 2023.

Adanya beberapa kali pembaruan dikarenakan pelayanan yang terus diperbaiki. Pada tahun 2014 muncul inovasi pertama yang bernama E-Lampid. E-Lampid, yakni kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang. Pengajuan layanan administrasi kependudukan dalam E-Lampid tidak sepenuhnya secara online. Pengajuan secara online hanya bisa pada akta kelahiran, kematian dan pindah. Pemohon juga belum bisa untuk melakukan pengajuan sendiri namun melalui Kelurahan. Dengan itu dilakukan pembaruan menjadi Klampid pada tahun 2015. Klampid merupakan kependekan dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang. Layanan

yang tersedia adalah Pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, dan surat pindah keluar. Pada 2016, dilengkapi dengan layanan perkawinan dan perceraian. Sejak 2017, masyarakat bisa mendapatkan akta kelahiran bayi yang baru lahir, beserta perubahan Kartu Keluarga (KK) langsung dari rumah sakit/fasilitas kesehatan/bidan yang sudah bekerjasama dengan Disdukcapil. Pada E-Lampid dan Klampid tidak bisa langsung terintegrasi dengan data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga masih perlu untuk di konsolidasi (dicocokkan). Sehingga pada tahun 2021 diresmikannya Klampid New Generation dengan mengalami banyak sekali pembaruan. Klampid New Generation melayani hampir semua permohonan adminduk. Berbeda dengan versi lama, *Klampid New Generation* sudah langsung terintegrasi dengan data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga lebih efisien dan aman dari Siber serta dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat.

2. Selanjutnya, *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada persyaratan-persyaratan pelayanan. Pada halaman web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau dapat diakses melalui <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>. Pada halaman tersebut terdapat semua jenis permohonan administrasi

kependudukan dengan dilengkapi Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya dan Penanganan Pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui *Klampid New Generation* telah transparan terkait pelayanan.

3. *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada *Improved Service* (perbedaan mendasar). Hal ini menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi sebelum dan sesudah adanya inovasi yang telah dilakukan. Adapun perbedaan tersebut dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 1.  
Perbedaan E-Lampid, Klampid dan Klampid New Generation

Perbedaan			
No.	E-Lampid	Klampid	Klampid New Generation
1.	Layanan secara daring Akta Kelahiran, Kematian dan Pindah.	Pengurangan persyaratan yang tidak diperlukan (Contoh: fotokopi KTP dan KK)	Melayani hampir semua permohonan Adminduk
2.	Sebagian layanan tatap muka.	Pengurangan Proses Cetak Dokumen dan Pengumpulan syarat fisik	Berbasis Web dan Mobile app (Android)
3.		Pengurangan waktu proses (15 hari menjadi 3 hari)	Ada fitur komunikasi untuk mengurangi kesalahan persyaratan
4.			Otomatisasi proses verifikasi.

Sumber: Disdukcapil Surabaya Diolah Peneliti, 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui perbedaan mendasar yang terlihat sebelum dan setelah adanya perubahan inovasi KNG yaitu Fitur yang semakin banyak sehingga dapat melayani hampir semua permohonan adminduk., dimana pada Klampid versi lama memiliki web yang berbeda-beda seperti legalisir, web

legit, perubahan akta kelahiran (e-capil) dan lain-lain. Selain itu perbedaan mendasar yang dirasakan dengan adanya inovasi KNG mulai dari dapat melakukan pengajuan sendiri bagi pemohon yang bisa. Namun bagi pemohon yang tidak bisa mengakses tidak perlu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan kepengurusan di RT Kalimasada, Kelurahan dan Kecamatan karena dengan adanya KNG ini pada lingkup terbawah sudah diberikan akses untuk pengajuan administrasi kependudukan.

**b) Process Innovation.**

*Process innovation* adalah tipologi inovasi kedua menurut Halvorsen dkk (2005) dalam (Wati, 2021), *Process innovation* memiliki arti bahwa sebuah inovasi merupakan suatu proses perubahan dalam hal pelayanan ke arah yang lebih baik. *Process Innovation* dapat dilihat dari dua hal yaitu aturan khusus dan jaminan pelayanan.

1. *Process innovation* yang berfokus terhadap aturan khusus yang diterapkan dalam membuat sebuah inovasi. Inovasi *Klampid New Generation* merupakan inovasi yang didasarkan pada tujuan pemerintah terkait dengan reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Pemerintah baik pusat maupun daerah memiliki tujuan untuk menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien salah satunya melalui inovasi. Peraturan yang mendasari dibentuknya inovasi *Klampid New Generation* yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang

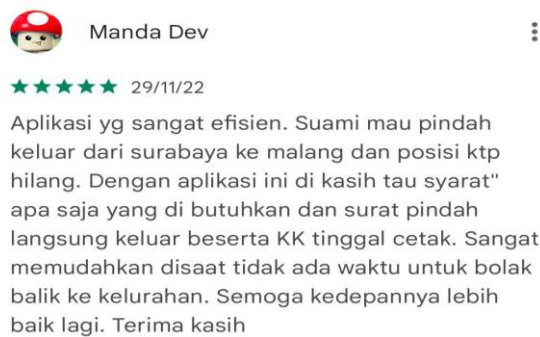
Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Peraturan Walikota Suraaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 46 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Selain itu aturan mengenai pelayanan publik maupun aturan yang tidak tercantum sekalipun memiliki landasan yang kuat sebagai dasar membuat sebuah inovasi sehingga inovasi yang dibuat dapat diterapkan dan bertahan.

2. *Process innovation* yang berfokus terhadap jaminan pelayanan yang diberikan. Adanya inovasi *Klampid New Generation* masyarakat memiliki jaminan berupa ketepatan waktu, persyaratan serta biaya. Petugas memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat pemohon dimana pelayanan administrasi kependudukan dengan estimasi waktu 3 hari kerja atau dicek secara berkala melalui tanda terima yang telah diberikan. Inovasi *Klampid New Generation* memberikan jaminan persyaratan dimana pemohon akan diberi tahu apa saja berkas persyaratan yang dibutuhkan. Melalui *Klampid New Generation* yang berbasis online apabila berkas dokumen kurang lengkap maka akan dikembalikan lagi kepada

pemohon yang mana masyarakat juga dapat memantau kekurangan berkas sehingga jika diketahui berkas kurang lengkap dapat diperbaiki kembali tanpa menunggu waktu yang lama. Selanjutnya yaitu jaminan biaya, yang semula hanya untuk penerbitan KTP-el, diubah menjadi untuk semua dokumen kependudukan seperti KTP-el, akta Kelahiran, akta Perkawinan, akta Kematian, akta Perceraian, akta Pengakuan anak, dan lain-lain (pasal 79A UU No. 24 Tahun 2013). Dengan adanya *Klamped New Generation* yang pelayanan semakin mudah sehingga mengurangi adanya calo dalam proses pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari komentar-komentar yang ditinggalkan pemohon pada aplikasi KNG di playstore sebagai berikut:

Gambar 5.

Penilaian aplikasi KNG di Playstore



Sumber: Playstore, 2023.

### c) *Administrative Innovation*

*Administrative Innovation* adalah tipologi inovasi ketiga menurut Halvorsen dkk (2005) dalam (Wati, 2021). *Administrative Innovation* memiliki fokus terhadap pemberian informasi serta bantuan dalam pengembangan inovasi. *Administrative innovation* yang berfokus pada pemberian inovasi memiliki peran

yang sangat penting sebab informasi menjadi salah satu kunci keberhasilan inovasi *Klamped New Generation* (KNG). Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap berbagai sumber, diketahui bahwa dilakukan sosialisasi melalui Media Sosial yaitu Instagram dan melalui Media Massa. Dalam hal mengenai penyebaran inovasi sudah dikatakan berhasil dibuktikan dengan semakin banyak masyarakat yang mengetahui inovasi *Klamped New Generation* (KNG).

### d) *System Innovation*

*System Innovation* adalah tipologi inovasi keempat menurut Halvorsen dkk (2005) dalam (Wati, 2021). *System innovation* (inovasi sistem) merupakan sebuah sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada sebelumnya dengan mendirikan sebuah organisasi baru atau kerja sama dengan instansi-instansi terkait sebagai wujud penerapan dan pengembangannya. Di dalam system innovation atau inovasi sistem ada dua hal yang dapat dilihat yaitu sistem inovasinya dan kerjasama pengembangan inovasi (Basuki et al., 2018).

1. *System Innovation* yang berfokus pada sistem inovasi yang merupakan sistem atau aturan yang diterapkan sebelum dan sesudah adanya inovasi. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa inforan dapat disimpulkan bahwa sistem inovasi yang digunakan sebelum adanya inovasi yang berbasis teknologi semuanya dilakukan secara manual tetapi tetap ada SOP. Namun kesan pelayanan yang lambat karena berkas-berkas persyaratan fisik diperiksa secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Namun setelah adanya inovasi KNG, persyaratan-persyaratan pengajuan tidak lagi dibawa petugas namun cukup akses di unggah berkas KNG berkas telah tersimpan. Petugas verifikasi juga tidak perlu membutuhkan waktu yang lama karena verifikasi dilakukan secara online dengan terintegrasi data SIAK. Penggunaan kertas untuk cetak dokumen juga sudah *paper less* dikarenakan pemohon dapat mengunduh file yang dapat di Scan Barcode sendiri melalui E-Kitir atau Bukti Permohonan dan dapat dicetak sendiri oleh pemohon. Namun bukan berarti tidak ada kertas untuk pencetakan dokumen tapi mengurangi penggunaan kertas bagi pemohon yang bisa sehingga lebih memudahkan karena pemohon tidak perlu jauh-jauh ke Kelurahan untuk mengambil dokumen yang sudah jadi dan menghemat biaya.

2. Merujuk pada system innovation (inovasi sistem) yang berfokus pada kerja sama pengembangan inovasi yang merupakan salah satu cara agar inovasi yang dibuat dapat lebih baik dari waktu ke waktu. Kerjasama merujuk pada berbagai upaya yang dilakukan pihak lain yang terlibat dalam pelaksanaan *Klampid New Generation*. Terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam inovasi *Klampid New Generation*. Dalam hal ini Dispendukcapil sendiri merupakan pengelola utama dalam inovasi *Klampid New Generation* dengan kerjasama bersama Perguruan Tinggi yaitu ITS dan Ubaya sebagai bahan saran dan masukan. Kecamatan,

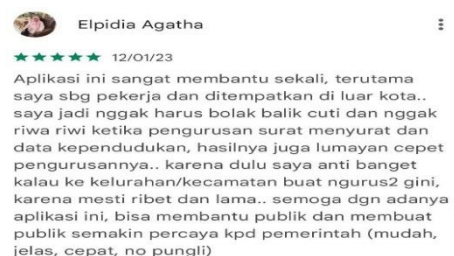
Kelurahan dan RT Kalimasada sebagai pelaksana inovasi.

#### e) *Conceptual Innovation*

*Conceptual Innovation* (Inovasi konsep) adalah tipologi inovasi kelima menurut Halvorsen dkk (2005) dalam (Wati, 2021). *Conceptual Innovation* melihat pada konsep perubahan yang dirasakan oleh pembuat inovasi maupun masyarakat sebagai sasaran inovasi. Inovasi konsep dalam Inovasi *Klampid New Generation* berfokus pada perubahan terkait dengan kinerja pelayanan publik. *Klampid New Generation* sendiri bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, efektif dan efisien. Setelah adanya inovasi *Klampid New Generation*, pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah diakses karena masyarakat dapat mengakses sendiri dimana saja bagi yang bisa. Bagi masyarakat yang tidak bisa mengakses dapat melalui Kelurahan maupun RT yang telah dipilih sebagai RT Rintisan Kalimasada. Inovasi ini telah berhasil memangkas alur birokrasi dalam prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya dan memungkinkan terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan komentar pemohon pada aplikasi KNG di Playstore sebagai berikut:

Gambar 6.

#### Penilaian Aplikasi KNG di Playstore



Sumber: Playstore, 2023.

#### f) *Radical Change*

*Radical Change* (perubahan radikal) adalah tipologi terakhir menurut Halvorsen dkk (2005) dalam (Wati, 2021). *Radical Change* berfokus pada pola pikir atau pandangan terhadap suatu inovasi dari pihak internal atau para pegawai dari instansi tempat inovasi tersebut diluncurkan. Penerapan sebuah inovasi tentunya memberi dampak yang besar khususnya dalam hal perbaikan pelayanan publik sehingga orang-orang atau instansi yang telah sangat berusaha membuat inovasi seharusnya diberikan apresiasi yang terbaik agar memacu dan lebih termotivasi. Berdasarkan wawancara dari informan pemberian apresiasi yaitu dengan memberikan penghargaan dalam bentuk materi dan non materi, memberikan pengakuan bagi mereka yang memiliki prestasi atas prestasi yang diraih sehingga mereka merasa sangat dihargai karyanya. Bukan hanya itu pemerintah saat ini juga memberikan apresiasi berupa mengirim pegawai berprestasi untuk mengikuti diklat agar mereka dapat meningkatkan kemampuannya dan mengembangkan inovasi-inovasi yang dibuat. Selain itu, dampak positif lain yang dirasakan adalah peningkatan efektivitas dalam organisasi karena petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya lebih mudah untuk memverifikasi karena dilakukan secara online tanpa memegang berkas.

#### **Kesimpulan**

Adanya inovasi *Klampid New Generation* memberikan perubahan yang lebih baik lagi bagi proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota

Surabaya. Proses perizinan dijamin lebih cepat karena sudah diatur standar bahwa proses pelayanan selesai dalam 3 hari. Penggunaan teknologi dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan juga meningkatkan efektivitas, efisiensi serta keterbukaan proses pelayanan. Meskipun membawa berbagai perubahan yang positif, namun masih terdapat kekurangan dalam inovasi *Klampid New Generation*. Dimana ketika memasukkan NIK tidak langsung tersinkronkan dengan data pemohon sehingga kesalahan satu penulisan angka saja dapat membatalkan permohonan. Adanya kekurangan tersebut, Pemerintah Kota khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat memperbarui atau perbaikan aplikasi dengan langsung menyinkronkan data pemohon dengan NIK sehingga dapat meminimalisir kesalahan.

#### **Daftar Pustaka**

- Antya Seruni Duhita. (2016). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. 1–11.
- Asmawati. (2023). Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis Online E-KTP Di Daerah (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *JPAP*, 8(2), 339–358. DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.8049>
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. DOI: <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>

- Fadilla, R., Ap, S., Mualim, B., Sos, S., Si, M., Arsan, A., Sos, S., & Si, M. (2020). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci (Studi Kasus: Validasi Data Kependudukan). *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 2(7), 61–77.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1–18.
- Lailia, I. (2020). Surabaya Single Window Sebagai Bentuk Inovasi Pelayan Perizinan Di Kota Urabaya. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 2(2), 68–74. DOI: <https://doi.org/10.26618/jppm.v2i2.4422>
- Muhammad Farkhan Dicki Samudera, V. I. P. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui jamsostek mobile (JMO) (studi kasus di bpjs ketenagakerjaan cabang rungkut kota surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172.
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., Hertanti, D., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 106–119.
- Tarantika, H. V. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(4), 1123–1136.
- Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *Jurnal of Government*, 6(2), 89–110.
- Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. DOI: <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Widia Nur Khasanah, Nina Widowati, M. (2023). Penilaian Inovasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. 12(2).