

IMPLEMENTASI PEMBUATAN E-KTP ONLINE KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA

Setya Dwi Arum

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
setyadarum@gmail.com;

Rachmawati Novaria

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nova@untag-sby.ac.id;

Eddy Wahyudi

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pelayanan publik atau *public service* adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya membuat inovasi KLAMPID. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi pembuatan e-KTP online Klampid New Generation di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Fokus penelitian ini berpedoman pada teori implementasi dari George C. Edward III yaitu 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan: komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Huberman. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data. Hasil penelitian menyatakan bahwa (1) faktor komunikasi mempengaruhi kegagalan dikarenakan sub fokus penyebaran informasi tidak optimal. (2) faktor sumber daya mempengaruhi faktor kegagalan dikarenakan tingkat pendidikan masyarakat yang kurang sehingga berpengaruh kepada pengetahuan terhadap teknologi. (3) faktor disposisi mempengaruhi keberhasilan dikarenakan sikap dari petugas setempat sangat membantu masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan. (4) faktor struktur birokrasi mempengaruhi keberhasilan dikarenakan pelaksana kebijakan mematuhi Standar Operasional Prosedur dan pembagian tugas sesuai dengan keahlian masing-masing. Secara umum implementasi judul berhasil meskipun belum optimal, dari 4 faktor yang memiliki 8 sub fokus hanya terdapat 2 sub fokus yang mempengaruhi kegagalan.

Kata Kunci: *Implementasi, e-KTP, Klampid New Generation*

ABSTRACT

Public service is a series of activities aimed at solving problems and meeting community needs. The Surabaya City Government, through the Surabaya City Population and Civil Registry Service, created the KLAMPID innovation. The aim of this research is to find out how to implement the Klampid New Generation online e-KTP creation in Tambaksari District, Surabaya City. The focus of this research is guided by George C. Edward III's implementation theory, namely 4 factors that influence success and failure: communication, resources, disposition, bureaucratic structure. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. The data analysis technique uses an interactive model from Huberman. The validity of the data uses data triangulation techniques. The research results state that (1) communication factors influence failure because the sub-focus of information dissemination is not optimal. (2) resource factors influence the failure factor due to the community's lack of education level, which influences knowledge of technology. (3) disposition factors influence success because the attitude of local officers is very helpful to the community in managing population administration. (4) bureaucratic structure factors influence success because policy implementers comply with Standard Operating Procedures and distribute tasks according to their respective expertise. In general, the title implementation was successful even though it was not optimal, of the 4 factors which had 8 sub-focuses, there were only 2 sub-focuses that influenced failure.

Keywords: *Implementation, e-KTP, Klampid New Generation*

A. PENDAHULUAN

Administrasi negara adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan dengan tujuan membantu masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan. Penyelenggaraan administrasi pemerintahan mengalami pergeseran paradigma yang disebabkan oleh perkembangan zaman. Paradigma *rule government* merupakan paradigma yang dilandasi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan kehendak pemerintahan bergeser menjadi paradigma *good governance* dimana pelayanan publik melibatkan masyarakat serta pihak swasta untuk melaksanakan pelayanan publik demi melaksanakan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik dianggap sukses ketika masalah yang dipecahkan selesai dan tidak menimbulkan masalah lain serta dapat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik terpusat pada upaya pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta memenuhi ekspektasi masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang administrasi kependudukan. Dengan berkembangnya masyarakat dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan kependudukan juga semakin meningkat maka pemerintah dituntut untuk membuat pengembangan dalam pelayanan kependudukan. Penduduk Kota

Surabaya yang mengalami peningkatan setiap tahunnya juga akan menimbulkan antrean yang sangat menumpuk. Penggunaan teknologi informasi dalam sebuah kebijakan sangat dibutuhkan, dalam hal ini *e-government* atau pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu masyarakat dan stakeholder terkait untuk meningkatkan pelayanan.

Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang atau sering sekaligus disebut KLAMPID merupakan salah satu inovasi dalam melakukan pelayanan masyarakat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berbasis online yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan dari adanya inovasi ini yakni untuk mempermudah kepengurusan administrasi kependudukan, serta menciptakan lingkungan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Pada tanggal 1 Juli 2022 meluncurkan sebuah aplikasi bernama Klampid New Generation. Aplikasi ini merupakan wujud dari pengoptimalan inovasi klampid sebelumnya. Aplikasi Klampid New Generation dapat digunakan dengan smartphone berbasis android dan dapat diunduh melalui playstore dengan keyword “KNG”, dan dapat diakses melalui website <https://v2.klampid.disdukcapilsurabaya.id>. Klampid New Generation diharapkan bisa lebih baik dari klampid versi sebelumnya.

Namun dalam pelaksanaannya lebih dari 500 orang setiap bulannya yang menggunakan bantuan petugas kantor Kecamatan Tambaksari. Permasalahan yang sering ditemukan yakni banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya inovasi KNG ini, banyak juga informasi yang kurang jelas dari petugas sehingga terjadi adanya kesalah pahaman di masyarakat dan masih banyak masyarakat yang belum bisa beradaptasi dengan inovasi yang dikembangkan sehingga inovasi Klampid New Generation masih dianggap belum optimal.

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mengutamakan analisis dari suatu masalah. Pada penelitian ini juga lebih difokuskan pada proses dengan makna dari permasalahan yang dibahas pada penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi pembuatan e-KTP online Klampid New Generation di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Fokus penelitian ini berpedoman pada teori implementasi dari George C. Edward III yaitu 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan: komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Huberman. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori implementasi menurut George Edward III mengemukakan bahwa kebijakan memiliki 4 faktor dalam keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Faktor tersebut yakni yang pertama komunikasi, di dalam komunikasi terdapat beberapa indikator di dalamnya yakni kejelasan informasi dan transmisi (penyaluran informasi). Faktor kedua adalah sumber daya, indikator dalam

sumber daya terdiri dari sumber daya manusia (SDM) atau sumber daya staf, sumber daya wewenang dan sumber daya sarana prasarana atau fasilitas. Faktor ketiga adalah disposisi atau sikap, indikator dalam disposisi sikap adalah niat, pemahaman serta tanggapan saat pelaksanaan pemberian layanan. Dan faktor terakhir adalah struktur birokrasi, indikator dalam struktur birokrasi adalah alur dari Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab.

Komunikasi

Komunikasi dalam penelitian ini bermaksud komunikasi antara pihak Kecamatan Tambaksari sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan. Agar informasi yang didapat oleh masyarakat tentang layanan kependudukan online Klampid New Generation merata dan tepat sasaran perlu dilaksanakan sosialisasi. Sosialisasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung yang bermaksud dapat dilaksanakan dengan tatap muka atau melalui media lain seperti media sosial.

Transmisi

Dalam penelitian ini penyebaran informasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Tambaksari dibantu oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melalui media sosial yakni Instagram resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan Youtube resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Lalu penyebaran informasi selanjutnya yakni melalui media cetak yakni brosur dan pamflet yang di tempel di mading informasi dan dapat diakses secara online di Web dan Instagram resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Selanjutnya yakni adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat yang dilakukan dengan mengadakan sosialisasi di balai RW dengan dihadiri oleh Ketua RW, Ketua RT, PKK dan Karang Taruna serta sosialisasi secara *door to door* atau sosialisasi langsung kerumah masyarakat sekitar.

Namun, penyebaran informasi secara langsung atau sosialisasi sempat mengalami kendala atau terhambat dikarenakan kurang meratanya penyebaran informasi tersebut. Dalam penyebaran informasi secara sosialisasi langsung tidak dilakukan secara merata. Sosialisasi hanya dilakukan oleh ketua RW melalui whatsapp saja. Padahal jangkauan masyarakat dibawahnya itu lebih luas dan banyak. Beruntungnya karena penyebaran informasi secara digital melalui media sosial dapat memperbaiki permasalahan pemerataan penyebaran informasi tersebut. Banyaknya masyarakat yang punya akses media sosial dapat mendapatkan informasi melalui media sosial Instagram, Web dan Youtube resmi milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Kejelasan

Pelaksana dari implementasi kebijakan di Kecamatan Tambaksari dipastikan telah memahami kebijakan pelayanan e-KTP melalui Klampid New Generation dikarenakan sebelum karyawan terjun langsung membantu masyarakat akan ada pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Ada beberapa kegiatan yang dilaksanakan untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat yakni adanya sosialisasi secara langsung dan tidak langsung yakni penyebaran informasi melalui media sosial.

Implementasi pembuatan e-KTP online Klampid New Generation Kecamatan Tambaksari telah melaksanakan komunikasi yang cukup baik namun ada beberapa kekurangan dalam penyebaran informasi secara langsung atau melalui sosialisasi. Faktor komunikasi melalui sosialisasi secara langsung belum dapat dianggap berhasil dan cenderung gagal dikarenakan terhambatnya informasi yang didapat masyarakat. Seharusnya informasi dapat diperoleh secara langsung melalui sosialisasi, namun karena ketua RW hanya melakukan sosialisasi melalui whatsapp maka tidak informasi yang disampaikan tidak optimal karena tidak semua masyarakat mengetahui tentang informasi mengenai Klampid New Generation.

Sumber Daya

Sumber Daya yang dimaksud oleh George Edward III (Agustino, 2006:158-159) merupakan salah satu unsur penting dalam melaksanakan sebuah kebijakan atau mengimplementasikan sebuah kebijakan. Indikator yang digunakan untuk mengukur bagaimana sumber daya dapat mempengaruhi sebuah implementasi kebijakan yakni sumber daya manusia (staff), sumber daya fasilitas (sarana prasarana), dan sumber daya wewenang.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di Kecamatan Tambaksari khususnya di Seksi Pelayanan Publik cukup memadai dimana jumlah staff berjumlah 6 orang dan 1 kepala seksi. Staff yang dikerahkan juga memiliki kemampuan dan wawasan yang memadai sehingga kualitas dari staff pegawai Kecamatan Tambaksari sangat mencukupi dalam mendukung pelaksanaan implementasi pembuatan e-KTP. Pembagian tugas juga sesuai dengan job desk masing-masing dan merata di setiap layanan.

Sumber daya manusia penerima layanan yakni masyarakat. Sumber daya manusia yang juga dianggap penting terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Tujuan dari dibuatnya sebuah inovasi kebijakan Klampid New Generation merupakan untuk kesejahteraan masyarakat, untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan administrasi kependudukan. Apabila masyarakat mampu untuk mengikuti dan memahami inovasi Klampid New Generation maka implementasi dari Klampid New Generation dapat dianggap berhasil. Namun, dalam praktiknya banyak masyarakat yang kurang memahami dan dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi terkhususnya masyarakat yang berusia paruh baya. Kurang memahami teknologi ini dapat diidentifikasi melalui tingkat pendidikan masyarakat. Di Kecamatan Tambaksari lulusan SLTA/ sederajat keatas hanya mencapai 36,62%. Kebanyakan dari masyarakat tidak memahami apa itu inovasi yang dibuat, adapun remaja yang datang juga membantu orang tua mereka.

Sumber Daya Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang digunakan untuk mendukung keberlangsungan pelayanan administrasi kependudukan sudah memadai mulai dari gedung pelayanan hingga atribut yang digunakan saat perekaman e-KTP sangat lengkap. Namun ada beberapa peralatan yang tidak bisa diakses secara umum oleh masyarakat yakni seperti printer dan scanner. Meskipun tujuan dari adanya printer dan scanner tersebut untuk mencetak e-kitir yang akan diberikan kepada

masyarakat, namun ketika ada dokumen yang kurang masyarakat tidak memiliki akses dan harus mengkopi atau print dokumen diluar. Fasilitas ruangan yang baru membuat masyarakat nyaman tetapi apabila terjadi penumpukkan ruang tunggu memiliki keterbatasan kursi tunggu. Fasilitas online seperti web juga cukup baik dan bagus namun terkadang terjadi perbaikan oleh Dispenduk ataupun pemeliharaan jaringan oleh Kominfo sehingga pelayanan sedikit terhambat.

Sumber Daya Kewenangan

sumber daya kewenangan yang ada di Kantor Kecamatan Tambaksari khususnya di bagian Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik sudah sesuai dengan dengan standar operasional prosedur, dimana dalam kewenangan yang dimiliki tersebut yang ditulis dalam Keputusan Camat Tambaksari No. 800/436.9.25/2023 tentang Standar Pelayanan Kecamatan Tambaksari lampiran 2 yang berisi Standar Pelayanan Cetak Ulang Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak dijelaskan bahwa Kecamatan Tambaksari memiliki wewenang untuk menerbitkan dokumen kependudukan (e-KTP) dalam surat tersebut hanya tertulis bahwa Kecamatan Tambaksari hanya sebagai pembantu masyarakat dalam proses administrasi atau input data ke dalam aplikasi Klampid New Generation agar segera diproses penerbitan dokumen kependudukan oleh pihak Dispendukcapil.

Sumber daya baik berupa sumber daya manusia, sumber daya kewenangan serta sumber daya fasilitas atau sarana prasarana dalam menunjang keberhasilan implementasi pembuatan e-KTP online Klampid New Generation Kecamatan Tambaksari sudah cukup memadai, namun ada beberapa hal yang masih dianggap kurang yakni penggunaan fasilitas yang ada di Kecamatan tambaksari khususnya printer yang tidak bisa digunakan masyarakat untuk melengkapi berkas apabila ada kekurangan dan apabila ada kendala teknis dari kominfo atau pemeliharaan jaringan maka menghambat pelayanan administrasi kependudukan.

Disposisi

Disposisi Sikap menurut Edward III (Winarno, 2005) memiliki kedudukan yang memiliki konsekuensi yang tinggi dalam implementasi kebijakan. Jika pelaksana kebijakan bersikap positif maka implementasi kebijakan akan berakhir positif juga. Namun, apabila sebaliknya jika pelaksana kebijakan memiliki sikap acuh maka akan menunda dan menimbulkan hambatan-hambatan lainnya. Dalam penelitian ini indikator yang menjadi pengukuran disposisi sikap menurut George Edward III adalah niat, pemahaman serta tanggapan para birokrat pelaksana kebijakan.

Disposisi atau sikap karyawan niat pegawai Kecamatan Tambaksari tulus dan juga merupakan tuntutan pekerjaan mereka untuk melayani masyarakat di Kecamatan Tambaksari dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Pemahaman pegawai tentang kendala juga cukup membantu masyarakat, apabila ada permasalahan saat terjadi pengajuan e-KTP maka tanggapan pegawai akan mengfokan hal tersebut secara detail dan cepat dalam menghadapi masalah.

Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan. Struktur Birokrasi menurut Edward III (Winarno, 2005) terdiri dari dua karakter yakni Standar Operasional prosedur atau biasa disebut SOP dan fragmentasi.

Standar Operasional Prosedur

SOP adalah Standar atau aturan yang dibuat untuk menyeragamkan atau menyamakan cara kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai. Dalam sebuah SOP biasanya terdapat sumber daya yang dibutuhkan, dasar hukum, kepastian waktu dan tata cara dalam mengimplementasikan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang sama.

Struktur birokrasi atau alur birokrasi pelayanan pembuatan e-KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Tambaksari sesuai Standar Operasional Prosedur yang ditulis dalam Keputusan Camat Tambaksari No. 800/436.9.25/2023. Mulai dari kelengkapan berkas hingga tata cara dan aturan waktu dalam pelayanan hingga penerbitan sudah sangat sesuai dengan standar operasional prosedur. Apabila ada kesalahan dalam pengajuan atau ada masalah dalam verifikasi berkas kecuali data yang terblokir maka bisa dilakukan pengajuan kembali tanpa melakukan alur dari awal.

Fragmentasi

Fragmentasi atau penyebaran secara merata dari suatu tanggung jawab kepada beberapa individu, divisi maupun sebuah badan yang berbeda beda sehingga terbentuklah koordinasi. Dalam pembagian tugas di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Seksi Pelayanan Publik cukup merata khususnya di bidang e-KTP. Terdapat 1 pegawai yang bertugas untuk pengajuan berkas dan satu pegawai untuk bagian perekaman. Apabila ada penumpukan antrean akan dibantu oleh karyawan lain yang berada di dalam seksi pelayanan publik Kecamatan Tambaksari.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan peneliti mengenai Implementasi Pembuatan e-KTP Online Klempid New Generation di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor komunikasi

Pada hasil penelitian tentang indikator komunikasi dapat disimpulkan tidak meratanya informasi yang seharusnya didapat masyarakat dan mengakibatkan penumpukan antrean yang terjadi di Kantor Kecamatan Tambaksari. Akan tidak tahuan tersebut masyarakat langsung menuju kantor Kecamatan Tambaksari untuk kepengurusan e-KTP karena dianggap lebih mudah dan langsung di layani dengan baik. Faktor komunikasi sosialisasi belum bisa dianggap berhasil karena banyak masyarakat tidak mengetahui dan tidak memahami tentang inovasi Klampid New Generation yang bisa diakses secara pribadi. Namun ada faktor komunikasi yang telah berhasil yakni transmisi melalui media sosial dan kejelasan informasi yang didapat masyarakat dari pihak Kecamatan Tambaksari.

Beberapa faktor keberhasilan dan kegagalan komunikasi:

- a. Penyebaran informasi atau transmisi terutama sosialisasi secara langsung tidak menjangkau masyarakat. Hal ini dikarenakan sosialisasi terhambat karena ketua RW hanya melakukan sosialisasi melalui whatsapp. Sehingga penyebaran informasi dapat mempengaruhi kegagalan.

- b. Kejelasan informasi mempengaruhi keberhasilan karena informasi yang disebarkan melalui media sosial dan komunikasi secara langsung dengan pegawai Kecamatan Tambaksari cukup jelas dan tidak berbelit-belit.

2. Faktor sumber daya

Sumber daya berupa sumber daya manusia, sumber daya kewenangan serta sumber daya fasilitas dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan sudah cukup memadai, namun ada beberapa hal yang masih dianggap kurang yakni penggunaan fasilitas yang ada di Kecamatan Tambaksari khususnya printer yang tidak bisa digunakan masyarakat untuk melengkapi berkas serta apabila ada kendala teknis dan pemeliharaan jaringan oleh kominfo membuat pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat diberikan.

- a. Sumber daya manusia penerima layanan mempengaruhi kegagalan dikarenakan kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang inovasi KNG sedangkan sumber daya manusia pemberi layanan mempengaruhi keberhasilan karena pegawai Kecamatan Tambaksari merupakan orang-orang yang kompeten dibidangnya.
- b. Sumber daya fasilitas mempengaruhi kegagalan implementasi dikarenakan tidak adanya mesin fotokopi atau scanner yang digunakan masyarakat secara langsung apabila dokumen yang dibawa kurang lengkap dan aplikasi yang sering tidak bisa digunakan akibat pembaruan aplikasi yang terjadi.
- c. Sumber daya kewenangan juga mempengaruhi keberhasilan karena Kecamatan Tambaksari memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Camat Tambaksari No. 800/436.9.2502023.

3. Faktor disposisi

Disposisi atau sikap karyawan niat pegawai Kecamatan Tambaksari tulus dan juga merupakan tuntutan pekerjaan mereka untuk melayani masyarakat di Kecamatan Tambaksari dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Lalu hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Tambaksari menyatakan bahwa pemahaman pegawai tentang Klampid New Generation juga cukup membantu masyarakat dalam pengajuan administrasi kependudukan, apabila ada permasalahan saat terjadi pengajuan e-KTP maka tanggapan pegawai akan mengifokan hal tersebut secara detail, informatif dan cepat tanggap dalam menghadapi masalah. Pegawai juga bersikap ramah dan tulus membantu masyarakat Kecamatan Tambaksari dalam kepengurusan administrasi kependudukan terutama e-KTP online. Faktor disposisi sikap mempengaruhi keberhasilan implementasi karena pelaksanaka kebijakan bersikap solutif dan cepat tanggap dalam membantu masyarakat.

4. Faktor struktur birokrasi

Meskipun memiliki jumlah staff ahli yang mencukupi, namun apabila ada kelemahan dalam struktur organisasi maka akan terjadi hambatan dalam implementasi dari suatu kebijakan. Struktur birokrasi menurut Edward III dalam bukunya terdiri dari dua karakter yakni Standar Operasional prosedur atau biasa disebut SOP dan fragmentasi.

- a. Standar Operasional Prosedur mempengaruhi keberhasilan implementasi karena pelaksana kebijakan telah memberikan pelayanan sesuai SOP
- b. Fragmentasi juga mempengaruhi keberhasilan implementasi karena pembagian tugas yang disesuaikan dengan keahlian masing-masing pegawai, sehingga Kecamatan Tambaksari memiliki staff ahli di bidang administrasi kependudukan.

Secara umum implementasi pembuatan e-KTP online Klampid New Generation di kecamatan Tambaksari Kota Surabaya berhasil namun belum optimal, hal tersebut dikarenakan dari 4 fokus utama dan terdapat 8 sub fokus yang ada terdapat 2 faktor kegagalan yakni penyebaran informasi dan sumber daya manusia penerima layanan. Sehingga saran yang dapat diberikan yakni memberikan sosialisasi dengan model pelatihan secara langsung terhadap masyarakat, supaya masyarakat memahami penggunaan inovasi Klampid New Generation.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini maka dapat dikemukakan beberapa saran agar kedepannya dapat terlaksana lebih optimal lagi, saran tersebut diantaranya:

- a. Untuk Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya
 - 1) Mengadakan sosialisasi secara langsung atau bertatap muka dengan masyarakat dan dilaksanakan secara berkala
 - 2) Mengadakan pelatihan kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan tentang tata cara penggunaan dan kegunaan aplikasi Klampid New Generation
 - 3) Menyediakan scanner atau mesin fotokopi untuk masyarakat supaya masyarakat tidak perlu kembali ke rumah atau keluar dari daerah Kantor Kecamatan Tambaksari untuk mencari tempat fotokopi atau scan.
- b. Untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya
- c. Meningkatkan kualitas aplikasi supaya minim terjadinya *trouble* sehingga masyarakat dapat mengakses aplikasi Klampid New Generation dengan lancar

DAFTAR PUSTAKA

- Afrita, K. I., & Arif, L. (2023). Implementasi E-government melalui Klampis New Generation (KNG) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Pindah Keluar Antar Kota/Kabupaten atau Provinsi di Kelurahan Bulak Banteng. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 417-425.
- Almuzavar, H. F., & Puspaningtyas, A. (2022). Klampid New Generation (KNG) Services as an Form of Optimization of Public Services in Perak Timur Village. *Formosa Journal of Social Sciences (FJSS)*, 495-502.
- Anggraini, F. (2010). *ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBENTUKAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA JAKARTA UTARA)*. Diambil kembali dari lib.ui.ac.id:

- <https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/132524-T%2027769-Analisis%20implementasi-Tinjauan%20literatur.pdf>
- Anwar, A. M. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid Di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. Diambil kembali dari Repository Untag Surabaya: <http://repository.untag-sby.ac.id/10661/56/Jurnal%20TA.pdf>
- Azzahra, R. D., & Gamaputra, G. (2023). Analisis Penerapan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Mempermudah Pelayanan Kependudukan Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Journal Unesa*.
- BPS Kota Surabaya. (2023). *Kecamatan Tambaksari Dalam Angka 2023*. Surabaya: BPS Kota Surabaya.
- Dunn, W. N. (2023). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Good Doctor ID. (2023, Maret 20). *Apakah Kejelasan Informasi Berkaitan Dengan Kelengkapan Informasi*. Diambil kembali dari Good Doctor ID: <https://gooddoctor.id/pendidikan/apakah-kejelasan-informasi-berkaitan-dengan-kelengkapan-informasi>
- Harpy, M., Muchtolifah, & Nisa, F. L. (2022). The Klampid New Generation Application As A Support For The Quality of E-Government Based Public Services In the City of Surabaya. *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 189-203.
- Indra, H. (2022). *Academia.edu*. Diambil kembali dari Bab I Konsep Komunikasi: https://www.academia.edu/36698336/BAB_I_KONSEP_KOMUNIKASI
- Intan. (2023, Juni Rabu). *Klampid New Generation (KNG) Dapat Kembali Diakses Secara Mandiri*. Diambil kembali dari Disdukcapil Kota Surabaya: <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/06/21/klampid-new-generation-kng-kembali-dapat-diakses-secara-mandiri/>
- Irada, I. A., & Basyar, M. R. (2023). Implementasi Aplikasi Klampid New Generation Untuk Meningkatkan Sadar Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapasmadya Baru. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 55-60.
- Mulyadi. (2015). Dalam Udoji, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (hal. 46).
- Nurani, D. (2009). Analisis Implementasi. *Pemerintahan Kota Surabaya*. (2022). Diambil kembali dari Kecamatan Tambaksari: https://pemerintahan.surabaya.go.id/kecamatan_tambaksari
- Putri, A. D., & Basyar, M. R. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 694-701.
- Rochimin, R. A., & Oktafia, R. (2023). Implementasi klampid new generation dalam mendukung tertib administrasi kependudukan untuk

- kesejahteraan masyarakat. *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 307-318.
- Septiana, A. R., Suprpto, Bormasa, M. F., Alalsan, A., Mustanir, A., Wandan, H., . . . Nahak, D. A. (2023). *KEBIJAKAN PUBLIK: TEORI, FORMULASI DAN APLIKASI*. Padang: PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Tahir. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alfabeta.
- Thoha, M. (2011). *The Old Administration*.
- Utomo, S. C. (2022). Implementasi Aplikasi Klampid Sebagai Inovasi Disruptif Pelayanan Publik Kota Surabaya. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 6519-6524.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju.
- Witaradya, K. (2010, Januari 26). *Implementasi Kebijakan Model C G Edward III*. Diambil kembali dari Wordpress: <https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/01/26/tinjauan-teoritis-implementasi-kebijakan-model-c-g-edward-iii/>