

## Adopsi Inovasi Klampid New Generation Pada Masyarakat Karah

Ferdinand Gultom<sup>1\*</sup> dan Fransiscus Xaverius Sri Sadewo<sup>2</sup>  
1,2Program Studi Sosiologi, Jurusan Ilmu Sosial, FISH-Unesa  
ferdi.19029@mhs.unesa.ac.id

### **Abstract**

*Population administration services are basic for citizens, so they are important for development. Dispendukcapil Surabaya launched the Klampid New Generation innovation to improve the quality of administrative services. A superior application in terms of time, cost, convenience, transparency, non-discrimination, and fast. This study aims to describe the residents' adoption of Klampid New Generation. This study uses the theory of diffusion and adoption of Everett Rogers' innovation to see how an innovation is adopted and accepted by its users. This research was conducted in Karah Village which is one of the areas of Surabaya City which has a large population, so it must be managed properly. This study uses a qualitative method with a case study approach. Researchers used to interview and observation methods to obtain data. Researchers will be in the community in Karah Village to see how the Klampid New Generation innovation is running. The results of this study indicate that there is a problem with the adoption of KNG innovations. Organizers such as village staff, RT/RW heads, and cadres socialize the advantages of KNG to attract people to submit population documents. However, not all of the organizers are familiar with and know about KNG, so the dissemination of innovation to residents is hampered. Many of the residents do not take care of their residence documents independently, because many do not master technology. They make requests by coming to the village office so that the residents do not feel all the benefits of KNG. Only a few residents make submissions independently via KNG citizen accounts. This is because residents are busy with work and school, so they submit all submissions for population documents to sub-district staff, RT/RW, and cadres.*

**Keywords:** *Innovation Adoption, Klampid New Generation, Population Administration Service*

### **Abstrak**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar bagi warga, sehingga penting bagi pembangunan. Dispendukcapil Surabaya meluncurkan inovasi Klampid New Generation untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Aplikasi yang diunggulkan dari segi waktu, biaya, kemudahan, transparansi, tidak diskriminasi, dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan adopsi warga tentang Klampid New Generation. Penelitian ini menggunakan teori difusi dan adopsi inovasi Everett Rogers untuk melihat bagaimana suatu inovasi diadopsi dan diterima oleh penggunanya. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Karah yang menjadi salah satu wilayah Kota Surabaya yang memiliki jumlah penduduk yang banyak, sehingga harus dikelola dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mendapatkan data. Peneliti akan bermasyarakat di Kelurahan Karah untuk melihat bagaimana inovasi Klampid New Generation berjalan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya masalah adopsi inovasi KNG. Para penyelenggara seperti staf kelurahan, ketua RT/RW, dan kader mensosialisasikan keunggulan KNG untuk menarik masyarakat mengajukan dokumen kependudukan. Namun, tidak semua para penyelenggara menguasai dan mengetahui tentang KNG, sehingga sosialisasi inovasi kepada warga terhambat. Banyak dari warga yang tidak mengurus dokumen kependudukan secara mandiri, sebab banyak yang tidak menguasai teknologi. Mereka melakukan permohonan dengan datang ke kantor kelurahan, sehingga tidak semua manfaat KNG dirasakan warga. Hanya sedikit warga yang melakukan pengajuan secara mandiri lewat KNG akun warga. Hal tersebut dikarenakan warga sibuk dengan pekerjaan dan sekolahnya, sehingga menyerahkan semua pengajuan dokumen kependudukan kepada staf kelurahan, RT/RW, dan Kader.

**Kata Kunci:** *Adopsi Inovasi, Klampid New Generation, Pelayanan Administrasi Kependudukan*

### **1. Pendahuluan**

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat [1]. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi langkah awal dalam pembangunan. Melalui data penduduk yang telah ditata dan ditertibkan, pemerintah dapat mengolah data tersebut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggungjawab menyejahterakan kehidupan bangsa. Administrasi kependudukan bukan hanya berkaitan dengan bangko-blangko sebagai syarat, melainkan

terkait kebermanfaatan dan memenuhi hak masyarakat, sehingga masyarakat merasa yakin, terlindungi, dan terjamin hak sebagai warga negara secara administratif [2].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang profesional, berstandar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, sesuai dengan Perda Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan Reformasi Birokrasi yang tertulis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa untuk percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperkukan inovasi pelayanan.

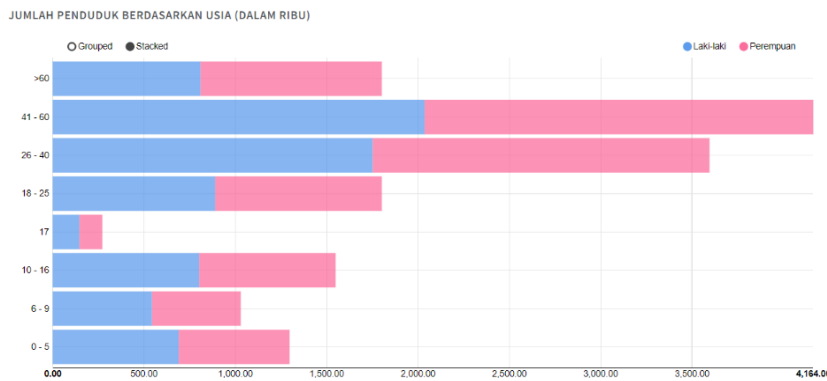
Inovasi dalam kaitannya dengan pelayanan didefinisikan sebagai penawaran produk, proses, dan model bisnis baru melalui penggunaan teknologi yang hadir dalam bentuk kecepatan proses dan kebaruan produk, dan dengan jumlah data yang besar. Layanan ditawarkan secara langsung dan tidak langsung menghasilkan nilai bagi instansi dan konsumen. [3]–[5]. Wahyudi menjelaskan bahwa inovasi pelayanan harus bersifat intangibilitas, heterogenitas, dan ketidakterpisahan [6]. Maka dari itu, inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat prima, tidak diskriminasi, dan profesional untuk mengolah data kependudukan dengan jumlah besar. Sesuatu dapat dikatakan inovasi, jika dapat menghasilkan sesuatu yang baik, sehingga dari situ ada perubahan sosial. Inovasi administrasi kependudukan harus dapat menciptakan lingkungan tertib administrasi kependudukan.

Sebagai tugas dan tanggungjawabnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan berbagai inovasi yang telah diluncurkan. Peluncuran inovasi tersebut diharapkan memberikan pelayanan yang adil kepada warga [7]. Kacamata sosiologi melihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi pemerintah sebagai sarana untuk menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi dalam hubungan antarpribadi, antarkelompok, atau antarwarga negara/masyarakat dengan negara berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, sehingga menciptakan kehidupan yang sejahtera [8], [9].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah meluncurkan beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi tersebut adalah Klampid New Generation (KNG). Klampid New Generation adalah pengembangan dari aplikasi Klampid yang memiliki beberapa kelebihan yakni, terdapat fitur *chatbot* dengan tokoh virtual bernama Cak Takon yang akan membimbing pengguna dalam pengajuan permohonan. Salah satu kelebihan yang lain adalah semua kepengurusan terintegrasi dalam satu aplikasi saja. Mulai dari permohonan pencatatan sipil yang meliputi akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, kutipan kedua (cetak ulang akta) perubahan biodata akta, serta pelaporan kematian, kelahiran, pernikahan, dan perceraian luar negeri. Sementara pendaftaran penduduk meliputi cetak KIA, cetak ulang KTP, batal pindah antar dan dalam kota, pecah KK, cetak ulang KK, pindah datang, pindah dalam kota, perubahan alamat, perubahan biodata, pemuktahiran gelar, dan beberapa layanan lainnya.

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan Penduduk Surabaya mencapai 2.880.284 jiwa, dengan kepadatan penduduk mencapai 8.612 Km<sup>2</sup>[10]. Kelurahan Karah menjadi salah satu Kelurahan di Kota Surabaya yang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar. Kelurahan Karah memiliki jumlah warga sebanyak 15.762 jiwa. Berdasarkan jenis kelamin penduduk Kelurahan Karah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 7803 jiwa dan perempuan sebanyak 7958 jiwa. Penduduk Kelurahan Karah didominasi oleh penduduk berusia 41-60 tahun sebanyak 4.164 [11].

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kelurahan Karah Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin [11]



Jumlah penduduk Kelurahan Karah yang cukup besar perlu melakukan percepatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Jumlah penduduk yang bersifat dinamis, jika tidak dikelola dengan baik akan berdampak pada masalah di bidang sosial, ekonomi, dan lainnya. Data penduduk merupakan dasar dari pembangunan maka perlu melakukan pendataan penduduk dengan kualitas yang lebih baik. Jika dilihat dari rekapan pengajuan dokumen kependudukan yang dilayani di Kelurahan Karah, dari bulan Januari-Agustus 2022, sebanyak 639 dokumen akta kelahiran yang sudah selesai, baik akta kelahiran bayi dan akta kelahiran dewasa. Namun, masih banyak warga yang belum tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Karah, seperti di RW 05 sekitar 645 orang belum memiliki akta kelahiran. Maka dapat dikatakan bahwa masih banyak warga yang belum mengurus dokumen kependudukannya. Sementara itu, Pemerintah Kota Surabaya telah meluncurkan Inovasi *Klampid New Generation*, yang memiliki keunggulan untuk memberikan layanan secara terpadu dan dekat kepada warga.

Dari penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, dengan rumusan masalah: bagaimana masyarakat menerima Inovasi *Klampid New Generation* dalam tertib administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerimaan masyarakat dengan diadakannya Inovasi *Klampid New Generation* di Kelurahan Karah.

## 2. Kajian Pustaka

Terdapat penelitian terdahulu yang menjadi referensi peneliti untuk menulis penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu dan konsep teoritis tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

### 2.1 Adopsi Inovasi

Secara umum definisi inovasi adalah ide, gagasan, program, metode, dan sebagainya yang dianggap baru dan diterima oleh perorangan atau kelompok. Adanya inovasi adalah respon dari individu atau kelompok terhadap masalah yang dihadapi, maupun memperbaiki sistem yang ada. Biasanya istilah inovasi digunakan di dunia bisnis atau ekonomi untuk menciptakan produk, pelayanan, atau proses yang lebih baik, sehingga tampil beda dengan mencapai kesuksesan [12]. Namun definisi inovasi digunakan untuk menjelaskan berbagai bidang, seperti akademis, industri, pemerintah, dan pelayanan layanan. Seperti inovasi di bidang sektor publik (pelayanan sektor publik) yang mengacu pada perbaikan administrasi/pelayanan publik. Inovasi oleh organisasi publik mengimplementasikan proses, metode, dan layanan baru atau sesuatu yang ditingkatkan secara signifikan untuk meningkatkan proses dan hasil di setiap unit sektor publik. Pemerintah dalam hal ini bertanggungjawab dalam memberikan inovasi sektor publik. Inovasi sektor publik menekankan pada bagaimana mewujudkan pelayanan yang baik dengan memfokuskan pada pengguna inovasi [13]. Teknologi telah merubah cara interaksi masyarakat dengan pemerintah.

Secara sosiologi inovasi atau penemuan baru akan benar-benar disebut inovasi ketika sesuatu dapat disebarluaskan atau diadopsi oleh masyarakat luas. Inovasi itu juga harus memiliki manfaat bagi masyarakat dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini inovasi pelayanan administrasi kependudukan harus dapat diterima dan digunakan oleh warga. Rogers menjelaskan bahwa ada 5 syarat inovasi dapat diadopsi. Pertama, keuntungan relatif. Inovasi harus

mengandung keuntungan relatif bagi pengguna, apabila inovasi dapat memberikan keuntungan maka pengguna akan semakin menerima. Begitu sebaliknya, jika inovasi tersebut tidak memberikan keuntungan maka akan cenderung ditolak atau ditinggalkan. Kedua, kesesuaian nilai dan kebutuhan. Sebuah inovasi harus memperhatikan keadaan masyarakat yang dituju, apakah inovasi tersebut bertentangan dengan nilai-nilai setempat, dan atau inovasi tersebut tersebut cocok dengan kebutuhan yang hendak dipenuhi oleh masyarakat. Ketiga, kerumpilan. Inovasi dibayangkan sangat sukar dipahami dan digunakan, sehingga inovasi akan sulit diterima bahkan ditolak. Keempat, dapat dicoba. Inovasi harus dapat dicoba, maksudnya adalah bukan hanya berupa konsep belaka. Ide harus segera dicoba, sehingga dapat dilihat hasilnya. Seseorang akan lebih percaya, jika ada hasil yang dihasilkan dari inovasi tersebut. Kelima, komunikasi. Dalam hal ini bagaimana inovasi dapat dikomunikasikan kepada khalayak banyak. Maka sebelum dikomunikasikan, inovasi harus mudah dipahami dan dapat didemonstrasikan, agar komunikasi inovasi tersampaikan dengan mudah. Komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan media massa untuk menjangkau penduduk dengan jumlah yang banyak. Jika untuk membujuk, maka komunikasi antar pribadi adalah cara yang efektif [14].

Sebelum menerima atau menolak inovasi, para penerima inovasi akan melalui proses keputusan inovasi. Hasil proses difusi dan adopsi inovasi tidak selalu berakhir pada hasil menerima atau menolak. Bisa saja seseorang membatalkan keputusan awalnya, karena mendapatkan informasi yang bertentangan dengan keputusan awalnya. Roger mengembangkan konsep yang sebelumnya bersifat tradisional menjadi lebih kompleks [15]. Konsep tersebut dimulai dari tahap pengetahuan yang memberikan pengetahuan kepada seseorang untuk akhirnya menyikapi inovasi. Sikap tersebut membentuk keputusan seseorang untuk menerima atau menolak. Hasil keputusan diimplementasikan melalui tindakan seseorang untuk melanjutkan inovasi atau tidak. Setelah mengimplementasikan hasil keputusan, maka seseorang akan melewati tahap konfirmasi untuk menguatkan keputusannya. Pada tahap konfirmasi, seseorang bisa saja membatalkan keputusan awal dan berbalik untuk mengambil keputusan lain, sebab mendapatkan pengetahuan yang bertentangan dengan keputusan awal. Misalnya seseorang menerima inovasi bibit unggul, namun karena orang tersebut mengetahui kalau hasil bibitnya tidak berhasil, maka orang tersebut akan menghentikan penerimaan tersebut. Oleh sebab itu, peran agen perubahan sangat penting dalam proses difusi dan adopsi inovasi [16].

## **2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Pengertian pelayanan administrasi kependudukan ada dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 merupakan 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. Penduduk memiliki hak dalam sistem administrasi kependudukan. Penduduk mendapatkan hak untuk memperoleh dokum kependudukan, perlakuan yang tidak diskirminasi dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, transparansi layanan, dan ganti rugi atas kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana [17]. Administrasi kependudukan bukan hanya pengadaan blangko-blangko dan syarat dokumen semata, melainkan menjamin perlindungan hak dan mudah dipahami oleh warga. Maka dari itu, sangat penting sekali meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan menjadi sesuatu hal yang penting bagi pembangunan negara. Penduduk yang begitu banyak dan dinamis harus dikelola dengan baik, sehingga tujuan pembangunan dapat tercapai. Berjalannya penyelenggaraan administrasi kependudukan tidak boleh kaku pada kenyataan di masyarakat, penyelenggaraan harus bersifat dinamis, peka pada perubahan masyarakat, dan sesuai dengan kebutuhan nasional [18]. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadanik menunjukkan bahwa situasi pandemi Covid-19 membuat pelayanan administrasi kependudukan di Sidoarjo dilakukan secara online, sebab mengurangi interaksi secara fisik antara staff registrasi dengan warga [19]. Penelitian oleh Enitasari dan Hertati melaporkan bahwa Pemerintah Kecamatan Sukodono menciptakan inovasi Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam pelayanan administrasi kependudukan [20]. Diadakannya inovasi tersebut adalah untuk menjawab masalah administrasi kependudukan terkait banyaknya urusan

layanan dan jumlah penduduk yang begitu banyak, agar mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Secara hukum, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pelayanan harus sesuai tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Maka dari itu, pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang penting bagi pembangunan dan harus diperhatikan terkait dengan penyelenggaraanya.

### 2.3 Inovasi Klampid New Generation

Pemerintah memiliki tanggungjawab untuk membangun dan memberdayakan masyarakat lewat berbagai program. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan basis dasar seluruh pelayanan publik, sehingga perlu mengelolanya dengan baik. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya terus berupaya menciptakan inovasi pelayanan adminduk. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik bahwa setiap pemerintah daerah, lembaga, kementerian, BUMN, BUMD wajib minimal memiliki satu inovasi untuk mendorong pelayanan publik semakin berkualitas. Maka dari itu Dispendukcapil memiliki kewajiban memiliki inovasi pelayanan adminduk sebagai upaya peningkatan pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan adminduk di Dispendukcapil Kota Surabaya adalah *Klampid New Generation*.

Klampid New Generation adalah aplikasi yang membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang, dan permohonan pencatatan sipil, permohonan pendaftaran penduduk, dan pelayanan umum [21]. Klampid New Generation atau KNG ini adalah versi pengembangan Klamid lama yang memiliki keunggulan diantaranya, adanya fitur chatbot, sehingga warga dapat dipandu oleh karakter virtual yaitu Cak Takon. KNG resmi diluncurkan pada 1 Juli 2022 untuk menggantikan Klampid lama. KNG didisain agar lebih mudah untuk memberikan layanan dengan menyatukan berbagai pengurusan dalam satu aplikasi. Hal tersebut meminimalisir banyaknya website yang membingungkan warga. Selain itu, KNG ini adalah jawaban bagi masalah warga yang memiliki kesibukan, sehingga tidak dapat datang ke kantor kelurahan atau dinas. Warga cukup melakukan di rumah atau di kantor secara online dari jam 08.00-21.00 WIB. Secara mekanis inovasi KNG dapat mendekatkan pelayanan adminduk kepada warga dan mudah diakses di mana saja. Warga juga akan tahu mengenai syarat, proses, hasil, dan permasalahan pengurusannya melalui akun masing-masing, sehingga mewujudkan transparansi pelayanan.

Bagi warga yang kesulitan alat atau perlu bimbingan dalam pengurusan melalui KNG, Dispendukcapil melalui kecamatan dan kelurahan siap memberikan konsultasi dan membantu tentang masalah tersebut. Kecamatan dan kelurahan bertugas sebagai pendamping dan melayani pelayanan adminduk melalui KNG bagi warga yang kesulitan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode kualitatif untuk memahami fenomena yang diteliti secara mendalam. Berdasarkan pendapat Sugiyono, untuk memahami secara mendalam tentang suatu program yang dikenakan kepada banyak orang, maka lebih efektif menggunakan pendekatan studi kasus [22]. Penelitian menggunakan pendekatan studi pustaka yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam tentang *Klampid New Generation*, sehingga dapat memahami proses adopsi masyarakat di Kelurahan Karah terhadap *Klampid New Generation*. Hal ini dilakukan sebab dari data yang didapat peneliti, masih banyak masyarakat Kelurahan Karah yang belum mengurus dokumen kependudukannya. Misalnya di RW 05 terdapat 645 warga yang belum mengurus akta kelahirannya. Sementara inovasi KNG sudah didisain untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada warga dengan transparansi.

Proses adopsi didasarkan pada pemikiran Everett Rogers tentang difusi dan adopsi inovasi. Teori tersebut dapat menjelaskan tentang bagaimana suatu inovasi dapat diterima dan disebar oleh

masyarakat tertentu ke masyarakat lainnya. Rogers menjelaskan bahwa terdapat unsur adopsi inovasi, yaitu inovasi, saluran komunikasi, sistem sosial, dan waktu (tipe penerimaan). Dalam empat unsur itu, seseorang akan melewati 5 rangkaian tahap keputusan inovasi, yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi [14], [15]. Lima tahap tersebut terangkai dan saling berkaitan dalam proses adopsi inovasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Observasi dilakukan agar peneliti dapat melihat pelaksanaan KNG di Kelurahan Karah, serta bagaimana implementasi KNG di Kelurahan Karah. Wawancara dilakukan agar mendapatkan data yang mendalam dari para informan tentang bagaimana mereka menggunakan KNG, darimana mereka mendapatkan informasi tentang KNG, apa yang menjadi kekurangan atau kelebihan KNG, apakah KNG sudah sesuai dengan kebutuhan adminduk informan, dan seterusnya. Informan yang dimaksud adalah warga RW 05, yang mana di lingkungan RW tersebut jumlah penduduknya cukup banyak, sekitar 2114 jiwa. Di lingkungan RW 05 juga menjadi salah satu lingkungan RW yang masih banyak penduduk yang belum mengurus dokumen kependudukan. Karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka peneliti akan menggali data secara mendalam dari informan kunci, yaitu kader dan petugas kelurahan. Para kader adalah informan yang mendorong dan membantu melayani masyarakat, termasuk tentang adminduk. Sementara petugas kelurahan adalah pihak yang mendampingi dan melayani warga dalam pengurusan adminduk, sekaligus penyalur pelayanan pemerintah. Mereka adalah pihak yang lebih aktif dalam menyalurkan informasi tentang adminduk, atau sebagai saluran komunikasi warga. Informan juga adalah warga yang aktif melaporkan peristiwa kependudukan, atau yang kurang aktif.

Data yang sudah dikumpulkan akan dilakukan analisis model Spradley. Model ini menggunakan informan kunci yang dapat membuka jalan bagi peneliti untuk masuk ke objek penelitian. Peneliti akan melakukan wawancara kepada informan dan hasil wawancara dicatat. Data yang sudah terkumpul kemudian melakukan analisis domain untuk mendapatkan gambaran umum tentang KNG. Setelah mendapatkan gambaran umum KNG, maka dijabarkan lebih terstruktur tentang adopsi KNG di Kelurahan Karah. Pada tahap komponensial peneliti akan mengidentifikasi tentang adopsi KNG di Kelurahan Karah dengan melihat secara spesifik. Dari situ akan terlihat apakah informan mengadopsi KNG atau menolak KNG, serta melihat klasifikasi adopsi informan. Setelah itu peneliti akan mereduksi data untuk kemudian menjadikan kesimpulan yang mudah dipahami pembaca.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

##### **Inovasi Klampid New Generatin Di Kelurahan Karah**

Klampid New Generation di Kelurahan Karah dilaksanakan semenjak diluncurkan pada tanggal 1 Juli 2022. Pada awal peluncurannya di Kelurahan Karah, para staf kelurahan merasa kebingungan menggunakan aplikasi KNG, sebab harus menyesuaikan pengerjaan dengan aplikasi baru. Para staf register di Kelurahan Karah harus belajar tentang KNG, agar dapat melayani warga untuk pengurusan dokumen kependudukan. Pembelajaran dilakukan agar dapat mensosialisasikan kepada warga tentang aplikasi baru tersebut.

Pada awal pembelajar kesulitan yang ditemui adalah dari sisi sistem aplikasi. Sistem *chatbot* menurut para staf kelurahan cukup membingungkan, karena harus menjawab pertanyaan Cak Takon. Pada awal peluncurannya tidak ada buku manual yang diberikan Dispendukcapil Surabaya. Walaupun setelah itu ada sosialisasi oleh Dispendukcapil Surabaya pada 3 Agustus 2022 melalui zoom, dan 3 Oktober 2022 di Pendopo Abdi Praja, Kecamatan Gayungan. Petugas harus mempelajari satu per satu semua jenis pelayanan, agar dapat melakukan pelayanan dengan lancar. Selain itu, petugas harus mengetik satu - satu data pemohon dan berkas-berkanya, tanpa ada fitur pencarian otomatis, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Misalnya saat pengetikan NIK, maka otomatis akan keluar semua data pemohon.

Sementara Klampid lama terdapat fitur cari NIK yang mempercepat proses pengetikan. Sistem *chatbot* juga tidak bersifat interaktif, sehingga pemohon hanya menjawab berdasarkan pilihan yang sudah disediakan. Riwayat permohonan akan hilang selama 14 hari, sehingga jika ingin melihat riwayat permohonan harus mengetik nama pelapor. Hal tersebut membuat para staf kelurahan diwajibkan untuk setiap hari melihat berkas penolakan, berkas belum selesai, berkas selesai dan berkas menunggu, agar segera dikerjakan dan dinformasikan kepada pemohon.

Keuntungan dari aplikasi KNG adalah pemohon dapat dengan jelas mengetahui dengan jelas permohonannya, sehingga membuat KNG memiliki jenis pelayanan yang begitu banyak. Pelayanan bisa langsung menghasilkan beberapa dokumen, seperti akta kelahiran (bayi) yang akan menerbitkan KK baru. Aplikasi KNG dapat dilakukan melalui laptop, *smartphone*, atau komuter, sehingga pemohon dapat melakukan permohonan dimana saja. Fitur yang disajikan baru, lebih lengkap dan semua pelayanan terintegrasi menjadi satu aplikasi. Pengajuan melalui KNG lebih cepat selesai, sehingga pemohon tidak memerlukan waktu yang lama. Pada saat ada penolakan, pemohon dapat mengetahui *trekking* permohonan, apakah sudah selesai atau ada penolakan, sehingga pemohon mengetahui informasi tentang status permohonan. Informasi penolakan tertera dalam *chat* sekaligus alasannya, sehingga pemohon dapat mengetahui langkah selanjutnya untuk memperbaiki permohonan yang diajukan. Secara waktu, KNG dapat memangkas waktu, sehingga dari awal permohonan hingga hasil permohonan dapat selesai dengan waktu yang singkat.

### **Sosialisasi Klampid New Generation di Kelurahan Karah**

Sosialisasi KNG dilakukan secara online dan offline. Pada awal sosialisasi Dispendukcapil melakukan sosialisasi secara online dengan seluruh kelurahan, termasuk Kelurahan Karah. Sosialisasi dilakukan pada 3 Agustus 2022 melalui zoom. Sosialisasi tersebut membahas tentang persyaratan permohonan dan tata cara pelayanan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Diskusi zoom juga membuka sesi tanya jawab tentang permasalahan yang dialami saat mengajukan permohonan melalui KNG. Ditemukan beberapa masalah terkait sistem KNG, mulai dari kurang opsi pilihan dan layanan (misalnya perubahan alamat) dan masalah syarat yang harus dipenuhi ketika ada masalah adminduk, dan lainnya. Namun, masalah tersebut dapat diatasi beberapa hari berikutnya setelah diskusi selesai dilakukan.

Pada sosialisasi secara offline pada tanggal 3 Oktober 2022 di Pendopo Abdi Praja, Kecamatan Gayungan. Sosialisasi lebih membahas tentang tujuan dari KNG. KNG merupakan aplikasi yang menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dan tertib adminduk warga. KNG memberikan kemudahan bagi warga, sebab dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui *smartphone*. Dispendukcapil sebenarnya lebih menekankan pada pelayanan secara mandiri oleh warga sendiri. Hal itu ditekankan agar komunikasi Dispendukcapil dengan warga dapat secara langsung dilakukan. Lewat aplikasi KNG sebenarnya warga diperdekat dengan layanan yang disediakan Dispendukcapil. Maka dari itu, setiap kelurahan perlu mensosialisasikan dan mengedukasi warga tentang KNG. Warga diarahkan untuk mendaftarkan akun KNG supaya dapat melakukan permohonan secara mandiri melalui akun masing-masing. Dalam posisi ini pihak kelurahan adalah sebagai pendamping warga untuk memberikan edukasi dan arahan kepada warga. Ketika ada kesulitan, maka staf kelurahan akan membantu dan memberikan arahan kepada warga. Dalam hal ini juga pelayanan adminduk dapat dilakukan secara transparansi, sehingga warga dapat mengetahui seluruh alur, persyaratan, status permohonan, hingga hasil selesainya permohonan. Tanpa adanya transparansi pelayanan, warga menjadi kurang percaya kepada pemerintah dalam hal ini Dispendukcapil. Pihak kelurahan saat ini memiliki tugas untuk mensosialisasikan kepada warga, agar dapat melakukan permohonan mandiri melalui akun KNG masing-masing.

Di Kelurahan Karah sosialisasi KNG kepada warga belum dilaksanakan secara maksimal. Sosialisasi dilakukan di semua balai RW di Kelurahan Karah. Perlu diketahui bahwa Pemkot Surabaya mewajibkan semua kelurahan untuk melaksanakan progrm Dolan Warga yang diadakan setiap hari Selasa dan Jumat. Dolan Warga di hari Selasa dilakukan pada pukul 18.00-20.00 WIB di setiap balai RW. Sedangkan Dolan Warga di hari Jumat dilakukan pada pukul 08.00-15.00 WIB di setiap balai RW.

Staf kelurahan memiliki tanggungjawab melaksanakan pendampingan RW masing-masing, yaitu dua sampai tiga orang melaksanakan pendampingan satu RW. Program Dolan Warga ini memberikan kesempatan bagi staf kelurahan untuk mensosialisasikan KNG secara langsung kepada warga. Namun demikian tidak semua staf kelurahan mengetahui penggunaan KNG. Hanya staf Seksi Pemerintahan yang lebih mengetahui tentang KNG. Staf yang tidak masuk dalam Seksi Pemerintahan cenderung tidak mengetahui KNG, sehingga warga diarahkan untuk datang ke kantor kelurahan untuk mengajukan permohonan adminduk. Staf kelurahan yang lainnya hanya berkoordinasi dan menyerahkan pelayanan adminduk kepada staf seksi pemerintahan, sehingga sosialisasi KNG kurang berjalan dengan lancar. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia di Kelurahan Karah masih belum seluruhnya memahami pelayanan adminduk. Namun demikian, staf Kelurahan Karah tetap berusaha mensosialisasikan pengajuan secara mandiri melalui KNG, sebab pengajuan melalui KNG dapat dilakukan dengan mudah, cepat, transparansi, minim biaya, dan terjamin.

### **Sistem Sosial Masyarakat Karah dan Klampid New Generation**

Kelurahan Karah memiliki lebih dari 15 ribu warga yang didominasi oleh jenis kelamin perempuan sekitar 7958 jiwa, sementara laki-laki sekitar 7803 jiwa. Penduduk berusia 41-60 tahun sekitar 4.164 jiwa. Angka tersebut lebih banyak dari pada penduduk usia muda yaitu usia 17-25 tahun sekitar 3.623 jiwa dan usia 26-40 sekitar 3.596 jiwa. Penduduk yang sedemikian banyak harus dikelola dengan baik, agar pelayanan bisa dilakukan secara prima dan profesional. Melalui aplikasi KNG diharapkan warga mendapatkan pelayanan yang mudah, dekat, transparan, dan murah.

Pada hasil temuan peneliti, terdapat sedikit warga yang melakukan pengajuan permohonan secara mandiri lewat KNG. Menurut keterangan Kepala Seksi Pemerintah Kelurahan Karah, hanya sedikit pengajuan mandiri lewat akun warga dibanding dengan pengajuan lewat kelurahan yang mencapai ratusan pengajuan dari awal peluncuran KNG hingga bulan September 2022. Selain dikarenakan sosialisasi yang kurang kepada warga, pengajuan permohonan warga dilakukan oleh mereka yang berusia tua atau sekitar 41-60 tahun. Dari hasil observasi peneliti di Kelurahan Karah, warga yang datang kebanyakan adalah warga yang berusia tua. Hal tersebut sudah diakui oleh Kepala Seksi Pemerintahan bahwa warga yang datang adalah warga yang berusia lanjut usia, sehingga sulit untuk mensosialisasikan tentang KNG mandiri. Kesulitan yang ditemukan pada warga usia lanjut usia adalah mereka warga yang kurang paham dalam teknologi atau gagap teknologi. Mereka adalah warga yang diprioritaskan untuk mendapatkan layanan secara langsung oleh kelurahan. Oleh sebab itu, warga yang menjadi target sosialisasi KNG akun warga adalah mereka yang berusia muda. Mereka dianggap warga yang mampu memahami teknologi dan menjadi SDM yang berkompeten untuk membangun lingkungan sadar adminduk.

Kebiasaan warga dalam adminduk adalah menitipkan dokumen persyaratannya kepada RT atau kader setempat. RT atau kader akan datang ke kantor kelurahan untuk mengantarkan berkas warga yang melakukan permohonan. Hal ini mungkin memudahkan warga, namun pihak kelurahan tidak bisa berhadapan langsung dengan warga yang bersangkutan. Sementara informasi tentang permohonan warga tersebut sangat penting untuk disampaikan. Kebiasaan ini terus dilakukan oleh warga, sehingga sulit menyampaikan KNG kepada warga. Jika ini terus dilakukan, akan berdampak pada transparansi layanan, sebab warga tidak tahu status permohonannya. Oleh sebab itu, pihak kelurahan mengantisipasi hal tersebut dengan menyampaikan status permohonan melalui nomor WA pemohon.

### **Klasifikasi Adopsi Inovasi Klampid New Generation di Kelurahan Karah**

Pada melakukan hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan beberapa klasifikasi adopsi inovasi KNG pada masyarakat Karah. Selama peneliti di lokasi penelitian terlihat berbagai warga yang datang adalah para warga yang mengetahui informasi adminduk secara langsung, baik melalui kader, RT dan RW, serta grup WA kader yang di dalamnya ada staf kelurahan. Para warga pertama-tama mendapatkan informasi dari ketua RT atau RW, dan kader setempat. Peneliti melihat bahwa para RT, RW, dan kader selalu berinteraksi dengan staf kelurahan yang memiliki banyak informasi tentang program pemkot, termasuk program adminduk. Sekalipun memiliki tingkat pendidikan menengah, mereka cukup aktif dalam kegiatan lingkungan Kelurahan Karah, sehingga informasi yang didapatkan



cukup banyak. Dari interaksi tersebut ada komunikasi yang disampaikan kepada RT, RW, dan kader yang kemudian akan diteruskan kepada warga.

Tidak semua RT, RW, dan kader dapat mengoperasikan KNG melalui akun masing-masing, bahkan ada dari mereka yang tidak tahu tentang KNG. Oleh sebab itu, sekalipun mereka menerima informasi lebih awal, mereka bukan kategori penerima awal, melainkan mayoritas awal. Mayoritas awal adalah kelompok adopsi yang berada dalam posisi di antara penerima awal dan mayoritas terlambat. RT, RW, dan kader diklasifikasikan menjadi mayoritas awal dikarenakan tidak semua dari mereka tahu tentang KNG mandiri, sehingga mereka tidak memiliki KNG akun warga untuk diinformasikan secara luas kepada warga. Sekalipun demikian mereka menyalurkan tentang kelebihan KNG yang pengurusannya sekarang mudah, murah, dan cepat.

Peneliti juga menemukan klasifikasi adopsi inovasi KNG di Kelurahan Karah yaitu mayoritas akhir. Mayoritas akhir adalah mereka yang mengurus adminduk melalui KNG setelah banyak dari tetangganya mengurus adminduk. Peneliti melakukan observasi di lingkungan RW 5 dan menemukan bahwa mereka cenderung mengurus adminduk ketika semua tetangganya sudah melakukan permohonan. Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Karah menyebutkan bahwa warga RW 5 cenderung tertib, walaupun mereka perlu bukti hasil dari para tetangganya, kemudian yang lain akan mengikuti tetangganya. Jadi motif mereka bukan atas kesadaran mereka dan mencari tahu informasi tentang KNG, melainkan hanya ingin memanfaatkan hasilnya saja.

Terdapat beberapa warga yang termasuk dalam kategori terlambat. Mereka adalah warga yang mengurus adminduk saat dibutuhkan saja. Mereka cenderung tidak tahu tentang KNG, sebab mereka tidak sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Mereka mengurus adminduk saat ada urusan yang mensyaratkan dokumen kependudukan seperti pendaftaran sekolah mensyaratkan akta kelahiran, ahli waris mensyaratkan akta kematian, paspor untuk ke luar negeri yang mensyaratkan KK menjadi satu bagi mereka yang sudah menikah, pemuktahiran biodata KK untuk pendaftaran TNI dan lainnya. Seringkali mereka mengurus pada waktu yang sudah dekat dengan akhir pendaftaran, sehingga menuntut untuk dapat selesai dengan segera. Hal inilah yang menjadi celah bagi warga yang tidak puas dengan pelayanan adminduk. Mereka cenderung tidak percaya akan kemudahan adminduk, sebab memang bagi mereka adminduk sangat merepotkan mereka dalam berbagai urusan. Maka dari itu, mereka menunda adminduk hingga benar-benar dibutuhkan. Sementara KNG memiliki keunggulan, baik dari segi waktu, kemudahan akses, murah, transparan, dan cepat.

### **Solusi Mengatasi Masalah Inovasi Klampid New Generation**

Selama melakukan penelitian, peneliti telah menemukan beberapa masalah seperti yang dijelaskan di atas. Masalah inovasi KNG muncul dari pihak penyelenggara dan pihak pengguna. Pihak penyelenggara adalah Dispendukcapil Surabaya, Kelurahan, RW, RT, dan Kader. Mereka bertanggungjawab untuk menyebarkan informasi tentang KNG. Di Kelurahan Karah para penyelenggara kurang paham dalam penggunaan KNG akun warga, khususnya para RT, RW, dan Kader. Mereka cenderung mengetahui keunggulan KNG melalui staf/petugas kelurahan, namun tidak mempraktikkan secara mandiri, sehingga KNG akun warga jarang digunakan. Mereka hanya menginformasikan kepada warga tentang pentingnya adminduk dan kemudahan pengurusan melalui KNG.

Warga sebagai para pengguna tidak menggunakan KNG akun warga untuk melakukan permohonan adminduk. Mereka mengurus permohonan adminduk hanya lewat kelurahan. KNG akun warga yang jarang digunakan oleh warga disebabkan karena sosialisasi yang kurang maksimal. Sosialisasi KNG akun warga oleh para penyelenggara juga kurang maksimal. Selain dari kurang kompetennya staf/petugas, warga yang datang adalah warga usia lansia yang kurang mampu dalam penguasaan teknologi. Kontribusi warga usia muda dalam tertib adminduk tidak dilakukan sebagai mestinya. Hal ini dikarenakan warga usia muda sibuk dalam pekerjaan atau sekolah. Mereka menunda pengurusan dokumen kependudukan yang mestinya dimuktahirkan. Walaupun pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan di kantor kelurahan, namun adanya inovasi KNG seharusnya dapat meningkatkan pengurusan secara mandiri oleh warga. Hal ini dilakukan agar dapat mencapai tujuan

pelayanan adminduk melalui KNG, yaitu pelayanan yang prima, profesional, murah, transparansi, tidak diskriminasi, dekat, cepat, dan mudah. Pihak kelurahan hanya sebagai pendamping dan membantu warga dalam pendaftaran pengurusan adminduk.

Solusi yang dapat dilakukan oleh staf/petugas Kelurahan Karaha adalah harus dapat memberikan *trial* atau uji coba kepada warga. Kompetensi staf/petugas, RT, RW, dan Kader Kelurahan Karah menjadi penentu diadopsinya KNG oleh warga, khususnya KNG akun warga. Mereka harus mampu memahami bagaimana cara mendaftarkan akun warga, berapa lama proses pendaftaran, dan bagaimana cara pengajuan adminduk melalui KNG akun warga, kemudian mengedukasi kepada warga. Sebelum melakukan edukasi, staf/petugas kelurahan harus memberikan hasil yang meyakinkan kepada warga. Dimulai dengan sosialisasi tentang cepatnya pengurusan dokumen kependudukan, murah biaya yang dikeluarkan, dan mudah diaksesnya inovasi KNG. Ketertarikan warga untuk menggunakan KNG akun warga ditentukan dengan terbuktinya hasil dari inovasi KNG.

## 5. Kesimpulan

Pelayanan adminduk perlu dikelola sebaik mungkin oleh pemerintah. Jumlah penduduk Surabaya yang begitu banyak harus dikelola dengan baik, sebab pelayanan adminduk adalah pelayanan dasar bagi pelayanan publik lainnya. Warga mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparansi, dan tidak diskriminasi. Di tengah kesibukan pekerjaan, warga memerlukan pelayanan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Selain itu, selama ini pelayanan selalu memakan waktu yang lama, persyaratan yang rumit, tidak ada transparansi pelayanan, dan adanya biaya yang mahal. Warga harus jauh-jauh ke kantor Dispendukcapil Surabaya, sehingga harus izin kerja, dan memakan biaya yang mahal dalam perjalanan. Hal tersebut memuat warga alergi ketika mengurus dokumen kependudukan. Kepercayaan warga kepada pemerintah menjadi kurang, dengan dibuktikan masih adanya warga yang tidak mengurus dokumen kependudukan. Maka dari itu, Pemkot Surabaya meluncurkan inovasi *Klampid New Generation* yang unggul dalam waktu, biaya, dapat dilakukan dimana saja, persyaratan, transparansi, dan mudah diakses.

Pada penelitian ini *Klampid New Generation* sebenarnya sudah cukup menjawab permasalahan pelayanan adminduk. Namun, dalam praktiknya inovasi KNG terdapat masalah baik yang dialami oleh penyelenggara dan penerima inovasi. Penyelenggara inovasi, yaitu staf kelurahan, ketua RT/RW, dan kader memiliki pengetahuan tentang KNG. Mereka berupaya membangun masyarakat yang tertib adminduk. Oleh sebab itu, mereka selalu mensosialisasikan tentang keunggulan inovasi KNG untuk menarik warga mengurus dokumen kependudukan. Namun, tidak semua staf kelurahan, ketua RT/RW, dan kader mengetahui tentang inovasi KNG. Hal itu menyebabkan sosialisasi KNG terhambat untuk disampaikan kepada warga.

Dispendukcapil menekankan untuk mendorong masyarakat agar menggunakan KNG akun warga, sehingga mereka tidak perlu datang ke kelurahan atau kantor Dispendukcapil. Namun, dalam pelaksanaannya hanya sedikit warga yang mendaftarkan akun KNG. Hal tersebut menyebabkan jalannya pelayanan yang transparansi, murah, dan dekat menjadi terhambat. Mereka cenderung mengurus dokumen kependudukan dengan datang ke kantor kelurahan atau Dispendukcapil, sehingga warga tidak mengetahui secara mandiri tentang status, proses, dan hasil permohonannya.

Di Kelurahan Karah, warga yang mengurus dokumen kependudukan adalah mereka yang berusia lansia. Hal ini disebabkan mereka cenderung percaya atas hasil permohonan dari tetangganya. Mereka akan mengurus dokumen kependudukan ketika kebanyakan warganya mengurus dokumen kependudukan, hingga hasil selesainya dokumen kependudukan. Warga yang usia lansia cenderung mengurus dokumen kependudukan dengan datang ke kantor kelurahan, sebab mereka tidak tahu tentang KNG. Mereka tidak dapat mengoperasikan teknologi, sehingga tidak dapat melakukan permohonan melalui KNG akun warga. Hanya sedikit warga yang mengurus dokumen kependudukan melalui KNG akun warga. Warga yang berusia muda cenderung sibuk dengan pekerjaan dan sekolah, sehingga mereka mengandalkan Staf Kelurahan RT, RW, dan Kader untuk mengurus dokumen kependudukannya.

## Daftar Pustaka

- [1] D. E. Mirlana, “Penyuluhan Tentang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Ngabel,” Madiun, 2016.
- [2] A. Matondang, “EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( SIAK ) DALAM RANGKA MENINGKATKAN TERTIB MEDAN,” UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA, 2017.
- [3] R. Casidy, M. Nyadzayo, and M. Mohan, “Service innovation and adoption in industrial markets: An SME perspective,” *Ind. Mark. Manag.*, vol. 89, no. June, pp. 157–170, 2020, doi: 10.1016/j.indmarman.2019.06.008.
- [4] M. I. Hanif and M. U. Asgher, “Service innovation and service innovation performance: A study of Banking services,” *Pakistan J. Commer. Soc. Sci.*, vol. 12, no. 2, pp. 670–694, 2018.
- [5] J. E. Butler, “Theories of technological innovation as useful tools for corporate strategy,” *Strateg. Manag. J.*, vol. 9, no. April 1985, p. 988, 1987.
- [6] S. Wahyudi, “TEORI INOVASI: SEBUAH TINJAUAN PUSTAKA,” *J. Valuta*, vol. 5, no. 2, 2019.
- [7] S. Sutjiatmi and A. Zainudin, “DIKTAT MATA KULIAH SOSIOLOGI PEMERINTAHAN,” no. 0283, pp. 1–84, 2021.
- [8] R. Martini, *Konsep Dasar Sosiologi Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- [9] Y. Rusfiana and C. Supriatna, *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan*. Bandung: Alfabeta, CV, 2021.
- [10] BPS Kota Surabaya, “Kota Surabaya Dalam Angka 2022,” *BPS Kota Surabaya*, no. 1, p. 320, 2022, [Online]. Available: <http://bappeda.jatimprov.go.id/bappeda/wp-content/uploads/potensi-kab-kota-2013/kota-surabaya-2013.pdf>.
- [11] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, “SIG KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA,” 2022. [Online]. Available: [https://sig.disdukcapilsurabaya.id/view/dashboard\\_2/index.php?id=23&id2=117](https://sig.disdukcapilsurabaya.id/view/dashboard_2/index.php?id=23&id2=117).
- [12] A. Stenberg, “What Does Innovation Mean A Term without a Clear Definition,” *Semanctic Sch.*, pp. 1–10, 2017.
- [13] OECD, “Public sector innovation,” *OECD Sci. Technol. Innov. Outlook*, 2016.
- [14] R. H. Lauer, *Prespektif Tentang Perubahan Sosial*, Edisi Baha. Jakarta: Bina Aksara, 1993.
- [15] Y. G. Bulu, “Adopsi dan Difusi Inovasi Pertanian,” in *Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) NTB*, 2001, pp. 1–22, [Online]. Available: <https://ntb.litbang.pertanian.go.id/index.php/publikasi/publikasi-ilmiah/1437-adopsi-dan-difusi-inovasi-pertanian>.
- [16] M. Rifa’i, *INOVASI PENDIDIKAN*. Medan: CV. Widya Puspita, 2017.
- [17] U. P. Sihombing, “Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan,” *Indones. Leg. Resour. Cent.*, vol. Edisi 1, pp. 7–8, 2009.
- [18] R. Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Universitas Padjadjaran, 2016.
- [19] D. Rahmadanik, “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19,” *Din. Gov. J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 11, no. 1, pp. 11–18, 2021, doi: 10.33005/jdg.v11i1.2480.
- [20] R. Enitasari and D. Hertati, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo,” *Public Adm. J. Res.*, vol. 1, no. 2, pp. 137–150, 2019, doi: 10.33005/paj.v1i2.16.
- [21] Disdukcapil Kota Surabaya, “Inovasi,” <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/>, 2022. .
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta, CV, 2020.