

Optimalisasi Media Digital Dalam Mendukung Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Di Desa Karah Kota Surabaya

Inanda Berliana Sava

Program Studi Sosiologi, Universitas Negeri Surabaya

Inandaberliana.21016@mhs.unesa.ac.id

Abstract

The increasingly rapid advances in technology provide convenience in all aspects without exception in terms of public services. Information technology is used to improve the quality of public services such as population administration services through the e-Government concept. The Population and Civil Registration Service of the City of Surabaya sees this opportunity as an easy way to launch public service innovations for the community. This service is a form of service, whether in the form of goods or services, which in principle is the responsibility and is carried out by central or regional government agencies in order to meet community needs and implement the provisions of statutory regulations. Public services, especially population administration services, are still a problem that needs attention.

Keywords: *Optimization; Digital; Innovation; Public services; Population*

Abstrak

Tujuan penelitian ini ingin mengetahui optimalisasi media digital yang telah dibuat membuat masyarakat lebih sadar administrasi kependudukan dan memudahkan penggunaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif ditinjau dengan teori modernisasi yang dikembangkan oleh Anthony Giddens. Hasil yang diperoleh yakni masyarakat Desa Karah telah memanfaatkan media digital dengan pengaplikasian program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Sadar Adminduk) yang dapat diakses secara mandiri ataupun melalui petugas menggunakan aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) dijalankan dengan baik untuk bisa mendaftarkan atau mengurus dokumen kependudukan tanpa harus kesulitan untuk membuat dokumen penting seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran serta menandakan bahwa media digital mampu mendukung masyarakat untuk lebih berkembang.

Kata Kunci: *Optimalisasi; Digital; Inovasi; Servis Publik; Populasi*

1. Pendahuluan

Dalam era digital yang terus berkembang, pemerintah dan lembaga publik di seluruh dunia sedang berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu sektor yang menjadi fokus utama adalah administrasi kependudukan, di mana penting untuk memiliki sistem yang terintegrasi, cepat, dan akurat dalam mengelola data penduduk. Di Indonesia, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu kelembagaan yang bertanggung jawab atas proses administrasi kependudukan, termasuk dalam pencatatan sipil dan pemeliharaan data kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu identitas. Dinas kependudukan pada hakekatnya merupakan dinas yang melakukan pelayanan untuk masyarakat atau disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Pemerintah wajib melakukan dan memberikan pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat salah satunya untuk bidang kependudukan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat bisa taat adminduk dan menjadi warga yang lengkap adminduk.

Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 disebutkan bahwasanya administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian kegiatan penertiban dalam penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran pencatatan sipil. Hal ini sangat penting karena penduduk merupakan salah satu pilar sari berdirinya sebuah daerah serta dapat penduduk tersebut harus dicatat dikelola diamankan dan dijaga kerahasiaannya. Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepuasan serta menyesuaikan keinginan masyarakat guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sebagai salah satu perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik tersebut memiliki beberapa tingkat yang mana tingkat, yang mana tingkat paling bawah yakni RT dan RW sebagai ujung tombak atau penentu jalan atau tidaknya program yang akan dilakukan. Pelayanan digital diharapkan mampu menjadi awal yang baik untuk masyarakat agar bisa melengkapi dokumen-dokumen kependudukannya. Dengan adanya digital di era sekarang, sudah meminimalisir penggunaan kertas atau *paperless*. Teknologi juga memiliki peran penting untuk pelayanan publik untuk memudahkan para warga terutama dalam hal kelengkapan administrasi kependudukan dan dapat mengakses semua informasi yang berkaitan melalui gawai atau HP masing-masing. E-government merupakan salah satu teknologi yang dibuat oleh pemerintah dengan andil cukup besar dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sesuai dengan instruksi Perintah Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-governmen yang di dalamnya juga disebutkan mengenai penyelenggaraan negara juga menjadi bukti upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kota Surabaya merupakan salah satu kota dengan penduduk ±2.880.284 jiwa dengan 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Kepemilikan administrasi kependudukan mulai dari lahir hingga meninggal. Perlunya peningkatan kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kini dalam didapatkan melalui program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk). Program ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat lebih dekat dengan pemerintah dan bisa lebih tertib adminduk. Cara program ini yakni, ketua RT sebagai jembatan pertama dalam program ini diberikan akun untuk membantu memantau warga yang belum melengkapi adminduk. Ketua RT dapat mengakses beberapa layanan seperti, rekam KTP baru, KIA, KK baru, Akta kelahiran, Akta kematian, pindah datang, dan pindah luar. Hal ini sangat memudahkan warga, sehingga tidak perlu pergi ke kecamatan atau kelurahan untuk mengurus adminduknya. Inovasi ini merupakan wujud dari pelayanan publik di Kota Surabaya, salah satunya di Desa Karah sebagai pengoptimalisasina media digital.

2. Kajian Pustaka

Pelayanan Publik

Dalam KBBI, pelayanan diartikan sebagai cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan “publik” diartikan sebagai orang banyak atau semua orang yang datang. Adapun “pelayanan publik” diartikan sebagai proses dan cara pelayanan melayani orang banyak (umum), sehingga dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah perihal, proses,

cara, atau usaha perbuatan untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini maka pelayanan adalah kewajiban yang harus dituntaskan oleh para pemberi pelayanan dan sekaligus hak-hak yang dimiliki oleh para penerima layanan. Diantarai pandangan pakar yang ada, pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut KBBI, kependudukan diartikan sebagai jumlah penduduk. Sedangkan penduduk sendiri adalah orang-orang yang mendiami suatu tempat. Administrasi kependudukan adalah segala sesuatu yang menyangkut administrasi orang atau orang-orang yang berada di suatu negara. Dalam konteks ini, jika berbicara mengenai pelayanan publik, maka pelayanan administrasi kependudukan merupakan kewajiban negara melalui penyelenggaraan negara yang ada untuk memberikan pelayanan terhadap hak administrasi kependudukan yang dimiliki setiap warga negara. Sebagaimana diketahui, Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya wajib memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penetapan status pribadi dan status hukum bagi setiap peristiwa demografi. dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia di dalam negeri dan/atau di luar wilayah negara kesatuan Republik Indonesia. Selain itu, untuk memberikan perlindungan, pengakuan dan penetapan kedudukan pribadi dan kedudukan hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia dan warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan mengatur administrasi kependudukan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Indonesia pada tahun 2006 mengadopsi undang-undang tentang administrasi kependudukan, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Peristiwa kependudukan meliputi perubahan alamat, relokasi tempat tinggal, tempat tinggal terbatas, serta perubahan dari status orang asing terbatas menjadi tempat tinggal tetap, dan peristiwa besar meliputi kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian, termasuk pengangkatan anak, pengakuan, pengesahan anak dan perubahan kewarganegaraan. status, perubahan nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang, merupakan peristiwa yang wajib di laporkan karena mempunyai implikasi terhadap perubahan data identitas atau catatan penting. Oleh karena itu, setiap episode memerlukan bukti-bukti yang sah untuk dicatat sesuai dengan hukum. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat dilaksanakan sebagai bagian dari penyelenggaraan negara. Dari sisi kepentingan kependudukan, administrasi kependudukan menjamin terpenuhinya hak-hak administrasi seperti pelayanan publik dan perlindungan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kependudukan, tanpa adanya sistem yang diskriminatif.

Secara keseluruhan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan meliputi hak dan kewajiban penduduk, penyelenggara dan badan pelaksanaan, pencatatan penduduk dan pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan, pencatatan penduduk dan pencatatan sipil pada saat negara dalam keadaan bernegara. keadaan darurat, menjamin kepastian hukum dan perlindungan data pribadi penduduk. Kemudian dalam perkembangannya undang-undang tersebut diubah dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Berdasarkan penjelasan umum undang-undang ini dijelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum demografi. Peristiwa dan peristiwa pengalaman penting masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran dari amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk

mewujudkan tertib administrasi kependudukan nasional serta menjamin keabsahan dan kebenaran administrasi kependudukan dokumen kependudukan dirilis.

Konsep Optimalisasi

Pengertian optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan. Jadi optimalisasi berarti mencapai hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi juga sering diartikan sebagai suatu ukuran agar seluruh kebutuhan dapat dipenuhi oleh kegiatan yang dilakukan. Optimalisasi juga merupakan ukuran yang memungkinkan tercapainya tujuan jika dilihat dari sudut pandang bisnis. Optimalisasi merupakan upaya untuk memaksimalkan kegiatan sehingga dapat mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau diinginkan. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat dicapai jika dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tujuannya selalu ditujukan untuk mencapai hasil yang optimal dengan cara yang efektif dan efisien. Optimalisasi merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja suatu unit kerja atau individu yang berkaitan dengan kepentingan umum, guna memperoleh kepuasan dan keberhasilan dalam melakukan kegiatan tersebut. Optimalisasi merupakan upaya untuk memaksimalkan kegiatan sehingga dapat mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau diinginkan. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat dicapai jika dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dalam mengelola suatu organisasi, tujuannya selalu diarahkan pada pencapaian hasil yang optimal secara efektif dan efisien. Optimalisasi berasal dari kata optimal yang artinya lebih baik atau lebih tinggi. Optimal diartikan menjadikannya yang terbaik atau tertinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi yang terbaik atau tertinggi. Jadi optimalisasi dalam hal ini berarti mengupayakan hasil yang terbaik untuk mencapai terselenggaranya pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan harapan dan tujuan yang direncanakan. Optimalisasi erat kaitannya dengan kriteria hasil yang diperoleh. Suatu pelayanan dapat dikatakan optimal apabila memperoleh hasil yang maksimal dengan kerugian yang minimal.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang dapat digunakan untuk menggali dan memahami makna yang muncul dari suatu permasalahan sosial. Dalam prosesnya, melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan beberapa pertanyaan, mengembangkan prosedur, dan mengumpulkan data dari informan. Kemudian data tersebut dianalisis secara induktif, menguji dan menangkap makna suatu permasalahan. Menurut Bungin (2011:49) (dalam Farida, 2008), Masalah dalam penelitian kualitatif terbatas pada ruang sempit dan variasi yang rendah, namun kedalaman pembahasan yang sangat luas. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni Teori Modernisasi oleh Anthony Giddens. Di jelaskan bahwasanya konsep modernitas dalam "*The Juggernaut Of Modernity*", Giddens menjelaskan modernitas ibarat kendaraan besar yang akan terus bergerak, mengantarkan masyarakat untuk terus berpacu menuju masa depan. Demikian pula kemajuan media digital akan terus berkembang dan membuat masyarakat dapat memanfaatkannya untuk masa depan yang lebih praktis. Disini menggunakan 2 data yakni primer dan sekunder. Data primer yakni data wawancara dan data sekunder ialah inovasi-inovasi media digital pelayanan administrasi di Desa Karah. Jika dikaji dengan Teori Modernisasi oleh Anthony Giddens, penggunaan aplikasi atau media digital dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu perkembangan modernisasi yang mana seluruh masyarakat dapat menggunakannya baik secara mandiri ataupun dibantu oleh para petugas di kelurahan ataupun di kecamatan. Hal ini menandakan bahwasanya teknologi atau media digital telah memudahkan masyarakat terutama warga Desa Karah untuk mengurus layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus ke kantor pusat dan memerlukan waktu yang lama. Dengan berkas yang ada, warga mampu meng-input data secara mudah serta mendapatkan informasi dengan mudah, karena KNG (Klampid New Generation) telah disertai dengan penjelasan-penjelasan yang mudah dipahami.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam pendisiplinan dokumen penting kependudukan, pemerintah bergotong royong untuk membuat inovasi-inovasi yang memudahkan para warganya agar taat adminduk. Pelayanan Administrasi Kependudukan pada sebuah instansi pemerintah seperti Kelurahan saat ini sedang mengalami proses perkembangan melalui teknologi dengan munculnya sistem aplikasi sebagai alat alternatif dalam melayani dokumen kependudukan masyarakat. Sebagai contoh salah satunya Kota Surabaya kini menggunakan berbagai aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Munculnya banyak program yang diselenggarakan oleh pemerintah dikarenakan banyaknya permasalahan yang ada pada warga Surabaya terkait dengan administrasi kependudukan, beberapa di antaranya adalah:

1. Kurangnya kesadaran dari masyarakat mengenai kepemilikan dokumen negara
2. Sebagian besar warga belum memahami cara penggunaan aplikasi, oleh karena itu warga lebih memilih untuk mengajukan perumahannya melalui kecamatan daripada mandiri
3. Keterbatasan teknologi komputer memaksa beberapa aparat desa menggunakan ponsel untuk memasukkan dokumen aplikasi warga
4. Alat pendukung yang kurang memadai seperti printer, tinta, dan sebagainya. Apabila terhambat maka dokumen warga tidak bisa tercetak dengan baik
5. Keterbatasan ruang kerja aparat desa menyebabkan sebagian pegawai tidak mendapat tempat.

Adanya permasalahan tersebut di atas menjadi perhatian Pemerintah Kota Surabaya. Maka lahirlah beberapa program yang disalurkan ke seluruh instansi, termasuk kelurahan Karah. Tujuan dari program Kalimasada yakni untuk memantau atau *tracking* warga yang belum diperbaharui dalam hal kepengurusan dokumen pencatatan sipil. Pemerintah Kota Surabaya telah mempublikasikan perkembangan aplikasi teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sejak adanya kebijakan pengelolaan kependudukan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya menyediakan layanan digital untuk mengoptimalkan program kebijakan pemerintah daerah, menciptakan lingkungan masyarakat setempat yang sadar akan pengelolaan kependudukan. Pengelolaan kependudukan sendiri adalah serangkaian kegiatan penyelenggaraan dan pendistribusian dokumen dan informasi tentang kependudukan melalui registrasi kependudukan, registrasi kependudukan, dan pengelolaan data kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya dalam pelayanan, pengelolaan, dan pembangunan pada umumnya.

Untuk mengoptimalkan pelayanan pengelolaan kependudukan, pemerintah telah menyempurnakan program Kalimasada sejak tahun 2021, dan tahun ini sebagai pembaharuan aplikasi lama, pemerintah meluncurkan aplikasi digital dengan berbagai fungsi terkait pelayanan publik. Pemerintah memanfaatkan dengan adanya teknologi untuk mengembangkan layanan kependudukan dengan basis online yang memberikan banyak kemudahan dan memperoleh kepuasan masyarakat. Dengan Klampid New Generation (KNG), Pemkot Surabaya berusaha mengutamakan kepentingan masyarakat dalam penyediaan pelayanan. Negara menggunakan e-state sebagai layanan elektronik untuk mempercepat proses pelayanan antara negara dan masyarakat. Di mana adminduk layanan petugas menerima file atau dokumen dengan memasukkannya melalui aplikasi KNG. Klampid New Generation di Kecamatan Karah sudah diterapkan sejak diluncurkan pada 1 Juli 2022. Dengan adanya aplikasi KNG, para pemohon dapat memahami aplikasinya dengan jelas sehingga memungkinkan KNG memiliki begitu banyak jenis layanan. Pihak layanan bisa langsung mengeluarkan beberapa dokumen, seperti akta kelahiran (anak) yang akan menerbitkan kartu keluarga baru. Pelayaann KNG dapat diajukan melalui laptop, *smartphone* atau komputer, sehingga kandidat dapat mengajukan dimana saja di hari kerja.

Setelah dokumen diserahkan, pengemudi segera menerima penyerahan dokumen dan sertifikat pemrosesan, dan bukti tersedia untuk pengambilan setelah file ditutup. Setelah dokumen ini dimasukkan, biasanya diperlukan waktu hingga 7 hari kerja untuk menyiapkan dokumen baru. Sehingga dengan bantuan KNG sebagai pelaksana administrasi elektronik, semua pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cept, efektif dan efisien. Bahkan masyarakat juga dapat memasukkan permohonan secara mandiri melalui akun masing-

masing sehingga dapat mengetahui berkas yang diaajukan sampai tahap mana (*tracking*). Dimana dalam pengajuan berkas tersebut melaalui beberapa tahapan yakni :

1. Permohonan data yang leengkap dikirim melalui aplikasi KNG
2. Persetujuan petugas
3. Penerbitan dokumen

Dengan adanya aplikasi KNG ini maka masyarakat tidak perlu untuk ke kelurahan ataupun ke dispendukcapil karena melalui aplikasi tersebut segala permohonan sudah tersedia hanya dalam 1 aplikasi. Pentingnya optimalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan ialah guna sebagai meminimalisir kerja dua kali. Salah satu halnya yaitu topik yang diambil terkait optimalisasi pelayanan adminduk berupa KIA melalui KNG di Kelurahan Karah yang dimana proses pengajuan KIA dilakukan di Kelurahan dengan membawa persyaratan berupa akte kelahiran, kk , surat pernyataan dari sekolah jika sudah berusia di atas 5 tahun, dan form yang diberikan dari kelurahan. Lalu di proses oleh petugas kelurahan melalui aplikasi KNG, selanjutnya file akan diterima oleh pihak Dispenduk dan KIA akan dikirimkan melalui caraka menuju kelurahan yang mengajukan apabila sudah selesai atau jadi. Pengajuan akta kelahiran bayi juga mendapat tiga file yang otomatis terbaru, yaitu keluarnya akta kelahiran, kartu keluarga terbaru dengan bertambahnya anggota keluarga, dan juga otomatis pengajuan KIA. Jadi, warga yang mengajukan akta kelahiran akan otomatis diajukan KIA juga. Petugas kelurahan mengisi data anak dan memfoto kia tersebut. Link pengambilan KIA tersebut guna agar pengajuan perpanjangan kia selanjutnya tidak mengalami kendala. Dikarenakan KIA memiliki masa berlaku yang mana ketika masa berlaku habis harus segera mengajukan perpanjangan kia baru selama anak belum berusia 17 tahun. Pengajuan KIA dinilai kurang optimal dengan banyaknya tahapan dan proses tidak dilakukan melalui satu pintu serta masih perlunya masa perpanjangan juga proses pencetakan yang dinilai terlalu lama. Maka dari itu perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan dalam hal pengajuan kartu identitas anak agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efesien.

Warga yang posisinya sebagai pengguna tidak menggunakan akun KNG untuk melakukan permohonan adminduk. Mereka hanyaa memproses permhonan pendaftaran melalui kecamatan. Akun KNG warga jarang digunakan warga karena sosiaalisasi yang kurang optimal. Sosialisasi ini kepada warga mengenai KNG dilakukan pihak penyelenggara juga kurang maksimal. Selain karena kurangnya kompetensi staf atau petugas, warga yang datang merupakan warga lanjut usia yang kurang menguasai teknologi. Kontribusi generasi muda terhadap ketertiban kependudukan belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan karena genrasi muda sibuk bekerja atau bersekolaaah. Mereka menunda pemrosesan dokumen kependudukan yang perlu diperbarui. Meski pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan di kantor kewilayahan, namun inovasi KNG harus mampu meningkatkan kemandirian pengurusan oleh warga. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui KNG, yaitu pelayanan prima, profesional, murah, transparan, tidak diskriminatif, dekat, cepat dan mudah. Kantor kewilayahan hanya berfungsi sebagai pengawas dan membantu warga dalam melakukan pendaftaran administrasi kependudukan.

Hal ini serupa dengan warga RW 04 Desa Karah, yang mana warganya belum semua memiliki aplikasi KNG secara mandiri. Menurut beberapa informan, mereka tidak atau belum memiliki aplikasi KNG karena beranggapan bahwa seluruh pelayanan secara kependudukan dilakukan oleh RT, RW, petugas balai RW, petugas kelurahan, dan petugas kecamatan. Sehingga tidak banyak yang warga yang sadar dengan digitalisasi yang telah diberikan pemerintah untuk mempermudah warga yang ingin mengurus adminidtrasi kependudukan. Namun, tentunya dalam pengoptimalisasian media digital pelayanan administrasi kependudukan telah dimaksimalkan oleh pemerintah, contohnya dengan memberikan para staf layanan administrasi kependudukan bekal untuk bisa mengoprasikan aplikasi KNG, yang kemudian dapat memberikan pengertian kepada warga untuk ikut mengoptimalkan aplikasi atau media yang telah disiapkan oleh pemerintah Kota Surabaaya. Dengan begitu, akan lebih banyak orang yang tau dan mengoptimalisasikan media digital yang ada.

Jika dikaji dengan teori Modernisasi oleh Anthony Giddens. Di jelaskan bahwasanya konsep modernitas dalam “*The Juggleernaut Of Modernity*”, Giddens menjelaskan modernitads ibarat kendaraan besar yang akan terus bergerak, mengantarkan masyarakat untuk terus berpacu menuju masa depan. Demikian pula kemajuan media digital akan terus berkembang dan membuat masyarakat dapat memanfaatkannya untuk masa depan yang lebih praktis. Dalam hal ini modernitas telah terjadi dengan adanya aplikasi KNG sebagai jembatan bagi warga dan petugas untuk bisa mngrus adinistasi kependudukan, yang artinya masyarakat telah berada di era modern yang sedikit demi sedikit akann berubah ke teknologi tanpa harus mempersulit. Teknologi yang semakin berkembang, tidak menutup kemungkinan inovasi-inovai aplikasi tersebut juga ikut berkembang.

5. Kesimpulan

Pada penelitian ini KNG sebenarnya sudah cukup menjawab permasalahan dalam pelayanan adminduk. Namun, dalam praktisnya inovsi KNG terdapt masalah baik yang dialami oleh penyelenggara dan penerma inovasi. Penyelenggra inovasi, yaaitu staff kelurahan, ketua RT atau RW, dan kader memiliki pengetahuan tentng KNG. Mereka terus berupaya membangun masyarakat yang tertib adminduk. Oleh sebab itu, mereka mensosialisasikan tentang keunggulan inovasi KNG untk menarik warga mengurus dokumen kependudukan dengan gencar. Namun, tidak semaa staff kelurahan, ketua RT dan RW, serta kader mengetahui tentang inovasi KNG. Hal itu menyebabkan sosialisasi KNG terhambat untuk disampaikan kepda warga. Hal ini menandakan bahwa terdapat dua sisi yang terjadi akibat adanya inovasi KNG. Dengan adanya KNG tentu akan memudahkan pekerjaan para staff, karena persyaratan hanya cukup di lakukuan dengan satu aplikasi dan tinggal menunggu dokummen selesai dikerjakan. Namun, belum optimalnya media digital atau aplikasi yang dibuat terutama bagi mereka yang berusiaa lansia. Hal ini disebabkan mereka cenderung percaya atas hasil permohonan dari tetangganya. Mereka akan mengurus dokumen kependudukan ketika kebanyakan warganya mengurus dokumen kependudukan, hingga selesai dokumen kependudukan tersebut. Warga yang usia lansia cenderung mengurus dokumen kependudukan dengan datang ke kantor kelurahan, sebab mereka tidak tahu tentag KNG dan tidak menguasai teknologi yang ada, bahkan tidak memiliki gawai. Mereka tidak dapat mengoperasikan teknologi, sehingga tidak dapat melakukan permohonan melalui KNG warga sendiri. Hanya sedikit warga yang mengurus dokumen kepndudukan mellui KNG akun warga itu sendiri. Warga yang berusia muda cenderung sibuk dengan pekerjaan dan sekolah, sehingga mereka mengandalkan kelurahan RT, RW, dan Kader untuk menguruskan dokmen kependudukannya tanpa perlu mengeluarkan usaha yang berlebih. Sehingga perlu adanya sosialisasi yang lebih ke warga agar media digital ini dapat teroptimalisasikan dngan baik. Di satu sisi, terdapat pengembangan modernitas yang baik oleh pemerintah untuk memudahkan para warga yang ingin mengurus adminduk sesuai dengan kebutuhan. Aplikasi KNG sangat membantu dan merupakan salah satu inovasi yang apik. Harapannya untuk terus berinovasi dengan keterbatasan yang ada dan bermanfaat untuk semua.

Daftar Pustaka

- [1] Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 3620–3625. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6825>
- [2] Amanda, R. A. F. (2023). *PENDAMPING LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA*. 3(02), 31–41.
- [3] Darozatulloh, O. (2023). *PEMANFAATAN MEDIA DIGITAL PADA LINGKUP ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA*. 3(1), 388–391.
- [4] Gultom, F., & Sadewo, F. X. S. (2022). Adopsi Inovasi Klampid New Generation Pada Masyarakat Karah. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)*, 1, 137–147.
- [5] Nugrahani, F. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. 1(1), 305. <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- [6] Pradana, M. R. Y. (2016). *OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN WONOKUSUMO KECAMATAN SEMAMPIR PEMERINTAH KOTA SURABAYA*. 3(05), 1–23.
- [7] Primadata, A. P., & Kusumawati, D. K. (2018). Modernisasi Pendidikan Di Indonesia Sebuah Perspektif Sosiologis Terhadap Dunia Pendidikan Di Indonesia. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 3(1), 25–51. <https://doi.org/10.20961/jas.v3i1.17446>
- [8] Widya Dharmawan, T. (2023). *Implementasi Optimalisasi Program Kalimasada Sebagai Penunjang Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kelurahan Petemon)*. 9(September), 681–689.