



Implementasi Smart Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya (Studi Kasus: Di Kecamatan Benowo)

Lilis Fitriana¹, Lukman Arif²

¹Mahasiswa S1 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

²Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya, Indonesia

Abstract

Received: 05 September 2024
Revised: 12 September 2024
Accepted: 25 September 2024

The Surabaya City Government implements smart governance in organizing population administration services through the Surabaya Civil Registration and Population Agency (Dispendukcapil Kota Surabaya). In the implementation of the smart government concept, Dispendukcapil Kota Surabaya has created an innovation in the form of a website called Klampid New Generation (KNG). The main objective of this research is to analyze the implementation of smart governance in population administration services in Surabaya City, with a case study focus on Benowo Subdistrict, Surabaya. This study adopts a qualitative descriptive method, utilizing primary data obtained through observation, documentation, and interviews. Secondary data is also collected from articles, journals, previous research, and official websites. The results of this research indicate that the implementation of smart governance in population administration services in Surabaya City is considered successful, aligning with the implementation theory that involves elements such as communication, resources, disposition, and bureaucratic structure as determinants of success. However, the researcher recommends that Dispendukcapil Kota Surabaya further optimize the communication aspect.

Keywords: *population administration, implementation, smart governance*

(*) Corresponding Author: 21041010122@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: Fitriana, L., & Arif, L. (2024). Implementasi Smart Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya (Studi Kasus: Di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 585-596. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13924399>

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah merevolusi cara kita mengakses informasi, komunikasi, dan menjalani kehidupan sehari-hari. Kemajuan ini dapat memberikan peluang baru, tetapi juga sekaligus menimbulkan tantangan termasuk masalah privasi, keamanan siber, hingga dampak sosial. Sebagai contoh kemajuan teknologi memungkinkan adanya kebocoran data pribadi seseorang apabila keamanan data tersebut kurang. Oleh karena itu, penting untuk terus memantau perkembangan teknologi dengan bijak. Pesatnya perkembangan digitalisasi pada era saat ini, nampaknya telah berdampak luas hingga ke seluruh lapisan masyarakat. Dampak tersebut dapat meliputi aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, pendidikan, tak terkecuali juga dalam aspek pelayanan publik. Pemerintah dapat mendukung perwujudan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam menjawab tantangan perkembangan teknologi dengan adanya *e-government*. Konsep ini membantu

pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik melalui digitalisasi, sebagai contoh *government to citizen* seperti adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk dokumen pribadi berupa KTP digital bagi warga yang telah mencapai usia 17 tahun.

Adanya *e-government* dapat memberikan dukungan bagi suatu kota dalam mengaplikasikan konsep dari *smart city*. Dalam pandangan Hasibuan & Sulaiman (2019), *smart city* didefinisikan sebagai sebuah rencana perancangan perkotaan yang memanfaatkan media digital dan teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kehidupan masyarakatnya. Sebuah kota bisa dikatakan *smart city* apabila memenuhi beberapa aspek. Menurut Professor Dr. Rudolf Giffinger menyebutkan ada 6 aspek *smart city*, antara lain *smart economy*, *smart environment*, *smart living*, *smart mobility*, *smart people*, dan *smart government*.

Kota Surabaya menjadi salah satu kota yang meraih penghargaan *Smart City Awards* pertama kalinya pada tahun 2011 dalam kategori *Smart Governance* (pemerintahan yang cerdas), *Smart Living* (hidup cerdas), dan *Smart Environment* (lingkungan cerdas). Salah satunya yang akan dibahas adalah *Smart Governance*. Rahmatullah (2021) mendefinisikan *smart governance* sebagai komponen yang terintegrasi dalam pencapaian tujuan *smart city* yakni menjadikan pelayanan publik menjadi lebih baik, kepemimpinan yang efektif, serta pembangunan berkelanjutan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik. Konsep *smart city* mengubah kota menjadi tempat yang lebih baik untuk ditinggali melalui inovasi, teknologi, serta pemikiran cerdas. Melalui inovasi dan perkembangan teknologi, *smart city* bertujuan untuk menciptakan kota yang lebih aman, efisien, berkelanjutan, dan inklusif. Hal ini memberikan peluang besar dalam memperbaiki kualitas hidup warga kota dan membantu mengatasi tantangan-tantangan modernisasi.

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya (2023), jumlah penduduk Kota Surabaya di tahun 2022 mencapai 2.887.223 jiwa. Dengan jumlah tersebut, pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk memberikan pelayanan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya menerapkan *smart governance* terkait pelayanan administrasi kependudukan dengan menugaskan Dispendukcapil Kota Surabaya. Sebagai bagian dari konsep *smart city*, Dispendukcapil Kota Surabaya menyediakan situs web bernama *Klampid New Generation* (KNG). Website ini dapat dijangkau oleh seluruh warga Kota Surabaya secara mandiri. Inovasi ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan online yang meliputi, cetak ulang KTP, cetak ulang KK, pembuatan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, dll. KNG dilengkapi dengan fitur *chatbot* yang diwakili oleh tokoh virtual bernama Cak Takon, yang membantu pengguna ketika mengajukan permohonan.

Penelitian sebelumnya yang masih bersinggungan dengan penelitian ini telah dilaksanakan oleh Rahmaniar, (2022) dengan judul “Implementasi *Smart Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara”. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan *smart governance* untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon, berdasarkan teori tentang implementasi kebijakan sudah berlangsung secara baik. Pada aspek logika kebijakan dan lingkungan kebijakan, telah terlaksana serta mendukung pelaksanaan *smart governance* di Kota Tomohon. Namun, pada aspek kemampuan implementor masih memerlukan perbaikan dan perhatian lebih lanjut.

Selanjutnya penelitian oleh Wahyuni et al., (2021) dengan judul “Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil)”. Temuan dari penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan *smart governance* di Dispendukcapil Kota Makassar, terutama dalam kerangka “Program Rindu Capil”, dapat dianggap efektif dari segi legislasi, penggunaan teknologi, dan visi. Sedangkan dari segi perubahan kebijakan dan kolaboratif belum sepenuhnya dapat dianggap efektif.

Untuk mengetahui pemerataan penerapan *smart governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, peneliti memilih untuk meneliti di Kecamatan Benowo yang terletak di Surabaya bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Gresik. Hal ini dapat menguatkan bahwa penerapan *smart governance* di Kota Surabaya telah merata dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Mengacu pada konteks dasar tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “*Implementasi Smart Governance dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya (Studi Kasus: di Kecamatan Benowo)*”.

KAJIAN TEORI

Implementasi Kebijakan

Menurut Christianingsih (2020), implementasi kebijakan diartikan sebagai suatu proses pelaksanaan ide, proses, atau serangkaian kegiatan baru dengan tujuan agar pihak lain dapat menerimanya dan melakukan penyesuaian di dalam struktur birokrasi. Hal ini dilakukan dengan harapan mencapai tujuan tertentu melalui jaringan pelaksana yang dapat diandalkan. Dengan kata lain, implementasi kebijakan merupakan langkah konkret untuk mengintegrasikan kebijakan ke dalam tatanan kerja dan organisasi, dengan harapan dapat memberikan dampak yang positif sesuai dengan maksud dan tujuannya.

Teori implementasi kebijakan merupakan kerangka kerja yang merinci langkah-langkah dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan kebijakan publik. Dalam teori Edward (1980) yang termuat dalam (Bahri et al., 2020), empat elemen kunci yang sering diperhatikan adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

- 1) Komunikasi, memiliki peran yang cukup vital dalam implementasi kebijakan. Proses komunikasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat, termasuk pemerintah dan masyarakat, untuk membantu memastikan pemahaman yang baik tentang kebijakan yang akan diimplementasikan. Komunikasi yang baik juga dapat membantu mengatasi resistensi atau ketidakpastian terkait kebijakan.
- 2) Sumber daya, juga menjadi faktor krusial dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia, finansial, dan fasilitas harus tersedia untuk mendukung implementasi kebijakan dengan baik. Ketersediaan sumber daya ini dapat memastikan bahwa kebijakan dapat dijalankan sesuai dengan rencana dan memberikan dampak yang diinginkan.
- 3) Disposisi, mengacu pada sikap, nilai, dan motivasi dari individu atau kelompok yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Disposisi yang positif terhadap tujuan kebijakan dapat meningkatkan kemungkinan keberhasilan implementasi. Oleh karena itu, penting untuk memahami dan memanfaatkan disposisi positif dalam proses implementasi kebijakan.

- 4) Struktur birokrasi, memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi yang efisien dan efektif dapat memberikan landasan administratif yang kuat untuk mendukung implementasi kebijakan. Keterlibatan berbagai tingkatan birokrasi dengan tugas yang jelas dapat memperlancar proses implementasi.

Dengan mempertimbangkan keempat elemen ini secara holistik, pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya dapat meningkatkan peluang keberhasilan dalam menerapkan kebijakan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Smart City

Smart city merupakan rencana perancangan perkotaan yang menggunakan kemajuan teknologi untuk mempermudah, meningkatkan, dan memperbaiki kualitas hidup, dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

Konsep *smart city* mencakup 6 (enam) aspek antara lain, *Smart Economy*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, *Smart People*, *Smart Living* dan *Smart Governance*.

1. *Smart Economy* (Ekonomi Cerdas);

Fokus terhadap penggunaan teknologi untuk meningkatkan daya saing ekonomi kota. Ini melibatkan pendukung inovasi, pengembangan bisnis berbasis teknologi, dan penciptaan lapangan kerja baru.

2. *Smart Mobility* (Mobilitas Cerdas) ;

Berkaitan dengan solusi transportasi yang efisien dan berkelanjutan. Termasuk dalam dimensi ini adalah transportasi umum yang pintar, penggunaan kendaraan listrik, sistem transportasi cerdas, dan solusi mobilitas yang dapat diakses oleh semua warga kota.

3. *Smart Environment* (Lingkungan Cerdas) ;

Menekankan pada pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan yang berkelanjutan. Ini melibatkan pemantauan polusi, pengelolaan limbah yang efisien, dan penerapan teknologi hijau untuk mengurangi dampak lingkungan.

4. *Smart People* (Masyarakat Cerdas);

Berfokus pada keterlibatan masyarakat dan pendidikan. Dimensi ini mencakup penyediaan akses universal terhadap teknologi, peningkatan literasi digital, dan pengembangan keterampilan yang relevan dengan era digital.

5. *Smart Living* (Hidup Cerdas) ;

Menekankan pada peningkatan kualitas hidup warga kota. Ini melibatkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas fasilitas publik, serta promosi gaya hidup sehat.

6. *Smart Governance* (Pemerintahan yang Cerdas) ;

Berkaitan dengan penerapan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan responsif. Ini mencakup penerapan *e-government*, pemanfaatan big data untuk pengambilan keputusan, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Smart Governance

Konsep *smart governance* merupakan komponen atau aspek yang terdapat dalam implementasi konsep *smart city*. Perencanaan *smart governance* menjadi titik focus utama dalam perencanaan *smart city* (Rahmatullah, 2021).

Smart governance didefinisikan sebagai tata kelola pemerintahan yang mengimplementasikan teknologi menjadi berbagai inovasi dalam memperbaiki pelayanan publik agar tercipta tata pemerintahan yang efektif dan efisien melalui inovasi dan penerapan teknologi (Wahyuni et al., 2021).

Smart governance juga didefinisikan sebagai salah satu aspek kunci pada struktur dasar *smart city* yang mengalami transformasi dalam hal koordinasi, tata kelola, dan perencanaan guna meningkatkan keterlibatan dalam penyediaan layanan publik (Putera et al., 2021).

Adapun Wahyu Pradipta et al., (2022) mendefinisikan bahwa *smart governance* sebagai elemen integral dari inisiatif *smart city* yang diinisiasi oleh pemerintah sebagai langkah revolusioner untuk menggunakan teknologi digital dalam menyelesaikan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat serta dalam upaya meningkatkan kualitas hidup manusianya.

Dengan merujuk pada beberapa definisi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa *smart governance* ialah elemen dalam konsep *smart city* yang difokuskan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan melibatkan kerjasama pemerintah dengan masyarakat, diinginkan terbentuk sistem pemerintahan yang bersih, nyata, merata, dan demokratis, yang pada akhirnya menghasilkan layanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, *smart governance* bisa diartikan sebagai komponen yang esensial dalam mencapai tujuan *smart city*, terkait dengan peningkatan efisiensi, kepemimpinan komunitas, mobilitas kerja, dan inovasi untuk perbaikan berkelanjutan.

Klampid New Generation (KNG)

Klampid New Generation (KNG) diartikan sebagai sebuah platform online yang memfasilitasi kepengurusan administrasi kependudukan secara elektronik (*Inovasi Pelayanan*, 2023). Website ini mencakup kepengurusan kelahiran, kematian, perkawinan, pindah, dan datang. Website ini dapat diakses secara mandiri oleh warga Surabaya, petugas Kelurahan, serta petugas Kecamatan.

Diana Putri & Roisul Basyar (2023) mengartikan *Klampid New Generation (KNG)* sebagai salah satu bentuk penerapan *electronic government* dalam upaya optimalisasi layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Dengan adanya pembaruan ini diharapkan dapat mempermudah, menghemat, serta menyederhanakan pelayanan administrasi masyarakat Kota Surabaya.

Klampid New Generation (KNG) adalah platform resmi milik Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai wujud dari digitalisasi dalam layanan administrasi kependudukan. Platform ini digunakan untuk membantu warga Surabaya dalam memperoleh serta melakukan pembaharuan dokumen kependudukan. Berkat hadirnya website KNG, warga Surabaya tidak harus pergi ke Dispendukcapil Kota Surabaya untuk melakukan *update* data kependudukan mereka. Hal ini dikarenakan semua pelayanan administrasi kependudukan sudah diturunkan ke tingkat kecamatan, kelurahan, dan balai rw. Website KNG ini bisa diakses oleh Petugas Kecamatan, Petugas Kelurahan, Rt, petugas rumah sakit, petugas puskesmas, bidan, petugas sekolah, petugas makam, hingga warga mandiri yang memiliki akun KNG.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini masuk dalam kategori penelitian yang bersifat deskriptif dengan mengadopsi metode kualitatif. Tujuannya adalah untuk menguraikan, menganalisis, dan mengkaji kondisi saat ini. Penelitian ini memiliki fokus utama untuk menilai implementasi konsep *smart governance* dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Pelaksanaan penelitian ini dimulai pada awal September hingga akhir Desember 2023, dengan lokasi penelitian di Kecamatan Benowo, Kota Surabaya. Analisis implementasi ini mengacu pada teori implementasi menurut Edward III (1980) dalam (Bahri et al., 2020), yang melibatkan elemen-elemen seperti, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Data didapatkan dari sumber data primer meliputi, observasi, dokumentasi, serta wawancara yang melibatkan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Benowo dan Staff Pelayanan Adminduk Kecamatan Benowo. Penggunaan metode wawancara diharapkan dapat memperoleh informasi akurat dan bukan hasil duplikasi. Selain itu, sumber data sekunder diperoleh dari artikel, jurnal, penelitian sebelumnya, serta situs resmi lainnya yang diperoleh dari internet. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan konsentrasi penelitian. Analisis data menerapkan metode yang dirancang oleh Miles Huberman dan Saldana (2014) dalam (Samudera & Pertiwi, 2022) yang melibatkan pengumpulan data yang mendukung penelitian, pemilihan data dari lapangan melalui kondensasi, penyajian data dalam bentuk susunan kalimat naratif, dan memungkinkan terjadinya penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Guna mengetahui bagaimana implementasi *smart governance* dapat diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, khususnya di Kecamatan Benowo, peneliti memanfaatkan kerangka teori implementasi menurut Edward III (1980) sebagaimana dibahas oleh Bahri et al., (2020). Teori ini mencakup elemen-elemen seperti, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi dinobatkan sebagai elemen pemegang peran yang cukup krusial dalam sebuah organisasi. Pemerintah Kota Surabaya dalam konteks ini Dispendukcapil Kota Surabaya turut serta memanfaatkan platform digital untuk menyediakan informasi terkait kebijakan, program, serta memberikan pelayanan publik. Dispendukcapil Kota Surabaya dalam hal ini tidak secara langsung melakukan sosialisasi terkait *smart governance* kepada masyarakat, melainkan secara langsung mengaplikasikan *smart governance* melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Salah satunya pada website *Klamped New Generation* (KNG). Website ini bisa diakses secara mandiri oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya yang membutuhkan pelayanan administrasi.

Komunikasi terdiri dari komunikasi internal serta komunikasi eksternal (Musaddad et al., 2020). Pada komunikasi internal terjadi pada petugas pelayanan publik Kecamatan Benowo. Dalam hal ini terdapat tiga petugas dengan dua orang yang memegang akun *Klamped New Generation* (KNG). Tidak terdapat pembagian kerja secara khusus pada kedua petugas, mereka bisa bekerja menggunakan akun masing-masing maupun bergantian. Komunikasi antar petugas pelayanan

administrasi kependudukan di Kecamatan Benowo berlangsung dengan baik. Akan tetapi komunikasi antara petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Benowo dengan pembuat inovasi kebijakan dalam hal ini Dspendukcapil Kota Surabaya masih kurang maksimal. Hal ini bisa dibuktikan dengan tidak adanya informasi maupun koordinasi apabila terdapat pembaharuan website, *maintenance* website, bahkan ketika ada penolakan permohonan oleh verifikator. Sehingga, petugas pelayanan serasa meraba-raba sendiri jika ada pembaharuan sistem. Jika ada keluhan dari pemohon diluar kapasitas petugas pelayanan di Kecamatan, mereka akan koordinasi dengan petugas Dspendukcapil Kota Surabaya yang *standby* di Kantor Kelurahan Sememi.

Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Benowo, Yuyun Triana, mengatakan bahwa Dspendukcapil Kota Surabaya tidak pernah memberikan sosialisasi terkait akun KNG kepada petugas pelayanan adminduk (wawancara, 16 Desember 2023). Hal serupa juga disampaikan oleh petugas pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Benowo, Neno Aga Dirhayu, bahwa Dspendukcapil Kota Surabaya tidak pernah memberikan sosialisasi terkait website KNG. Pernah ada sosialisasi terkait inovasi terbaru yakni IKD, selain itu tidak ada, kami meraba-raba sendiri kalau terkait website KNG (wawancara, 16 Desember 2023).

Komunikasi eksternal terjadi antara petugas pelayanan administrasi kependudukan dengan masyarakat yang merujuk pada pertukaran pesan, informasi, atau interaksi antar keduanya. Dalam konteks pelayanan adminduk, komunikasi eksternal dapat mencakup berbagai hal, seperti informasi terkait dokumen adminduk, pemberitahuan terkait perubahan kebijakan, hingga respon terhadap pertanyaan atau keluhan warga. Komunikasi ini penting adanya untuk memastikan terciptanya pelayanan yang baik, meningkatkan pemahaman, dan memperkuat hubungan antara petugas pelayanan adminduk dengan warga.

Pada komunikasi eksternal, implementasinya dapat dilihat dari adanya komunikasi yang efektif antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Saat pelayanan, petugas selalu memberikan arahan kepada masyarakat terkait layanan administrasi yang sedang dilakukan. Tak hanya itu, pelayanan Kecamatan Benowo juga menyediakan kontak *whatsapp* yang bisa dihubungi jika ada warga yang memerlukan informasi maupun pertanyaan seputar layanan administrasi kependudukan.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pada elemen komunikasi, masih terdapat kekurangan antara pembuat inovasi kebijakan, dalam hal ini Dspendukcapil Kota Surabaya dengan petugas pelayanan adminduk salah satunya yang dirasakan Kecamatan Benowo. Oleh karena itu, pada aspek komunikasi bisa lebih ditingkatkan lagi dengan diadakannya sosialisasi, pendampingan, bahkan *call center* yang bisa dihubungi setiap ada permasalahan.

2. Sumber Daya

Aspek sumber daya juga menduduki peran yang cukup krusial pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pentingnya aspek sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menentukan efisiensi, efektivitas, dan kualitas dari layanan tersebut. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan patut disokong dengan sumber daya, yang meliputi sumber daya manusia, finansial, serta fasilitas.

Pada aspek sumber daya manusia, petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Benowo terdiri dari tiga orang dengan dua orang petugas pengoperasian website *Klampid New Generation* (KNG) yang terdaftar resmi pada Dispendukcapil Kota Surabaya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari segi kualitas sudah baik namun masih kurang optimal dalam mendapatkan pelatihan berkala terkait perkembangan teknologi. Petugas pelayanan lebih banyak belajar sendiri dari penolakan-penolakan permohonan dari petugas verifikasi. Selain itu, dari segi kuantitas yang memahami IT masih terbatas sehingga mereka sering kewalahan dalam mengatasi permasalahan maupun pembaharuan sistem.

Pada aspek sumber daya finansial, pelayanan adminduk melalui website *Klampid New Generation* (KNG) ini tidak memungut biaya alias gratis. Keputusan untuk menyediakan layanan secara gratis ini mempunyai dampak positif terhadap aksesibilitas dan keterjangkauan layanan bagi masyarakat. Dalam konteks *smart government*, strategi ini dapat mendukung tujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Adapun pada aspek sumber daya fasilitas, petugas pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Benowo, Neno Aga Dirhayu, mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya hanya ada empat unit komputer, serta satu unit kamera untuk perekaman KTP. Sedangkan fasilitas pendukung lainnya adalah hasil dari pengadaan barang oleh Kecamatan Benowo, meliputi dua unit printer, dua unit kamera eksternal, satu unit printer thermal, dan jaringan internet.

Keterbatasan fasilitas yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dapat mempengaruhi kapasitas dan efisiensi layanan adminduk. Sehingga, pengadaan barang tambahan dapat menjadi suatu langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kapasitas dan mendukung operasional yang lebih lancar. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kebutuhan dan kinerja peralatan yang ada serta melakukan perencanaan yang baik untuk pengadaan barang tambahan agar layanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

Dalam hal sumber daya, implementasinya sudah bisa dikatakan efisien. Hal ini dapat dibuktikan dengan terpenuhinya aspek sumber daya manusia, finansial, hingga fasilitas yang mendukung konsep *smart governance*. Selain itu, aspek sumber daya yang efisien juga sudah sesuai dengan teori Edward III (1980) yang termuat dalam (Bahri et al., 2020).

3. Disposisi

Disposisi diartikan sebagai sikap, kecenderungan, atau kondisi yang mempengaruhi cara seseorang dalam merespon atau menghadapi suatu situasi atau tugas. Disposisi atau sikap dan kecenderungan pemerintah Kota Surabaya, dalam hal ini Dispendukcapil Kota Surabaya terhadap konsep *smart governance* akan berdampak pada sejauh mana implementasi konsep tersebut dapat direalisasikan di Kota Surabaya. Sikap dan kecenderungan ini mencakup bagaimana pihak tersebut menerima, mendukung, dan bersedia menerapkan konsep *smart governance* dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Kesediaan Dispendukcapil Kota Surabaya untuk menerapkan konsep ini akan sangat memengaruhi sejauh mana konsep *smart governance* dapat direalisasikan di Kota Surabaya.

Dengan kata lain, apabila pemerintah Kota Surabaya, terutama Dispemdukcapil, memiliki sikap positif, komitmen, dan kecenderungan untuk mengimplementasikan konsep *smart governance*, maka pelaksanaan konsep tersebut kemungkinan besar akan berjalan lebih lancar dan efektif. Sebaliknya, sikap yang kurang mendukung atau kecenderungan yang rendah dapat menjadi hambatan dalam mewujudkan konsep *smart governance*. Oleh karena itu, penting untuk memahami disposisi pemerintah sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi *smart governance* di suatu daerah.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwasanya disposisi atau sikap Dispendukcapil Kota Surabaya mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi di Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan hadirnya inovasi layanan administrasi kependudukan melalui website *Klampid New Generation* (KNG). Ini menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya telah mengambil langkah-langkah konkret dalam menerapkan konsep *smart governance* dengan membuka diri terhadap inovasi, mengadopsi perkembangan digitalisasi, dan meningkatkan transparansi serta aksesibilitas layanan administrasi kependudukan melalui website *Klampid New Generation* (KNG) ini.

Sejalan dengan itu, respon masyarakat di wilayah Kecamatan Benowo dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan juga sudah berjalan dengan baik dan responsif. Respon positif dari masyarakat mencerminkan keberhasilan atau efektivitas dari layanan yang diberikan. Ulasan dari pemohon cetak ulang KTP, Ilham Wahyudi, dalam *google review* menyatakan bahwa ketika melakukan pelayanan ganti domisili KTP di Kecamatan Benowo, beliau merasa bahwa petugas memberikan informasi yang memadai, pelayanan dengan cepat dan petugasnya yang ramah.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa respon masyarakat di wilayah Kecamatan Benowo terhadap kepengurusan dokumen administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik. Respon positif dari masyarakat mencerminkan keberhasilan atau efektivitas layanan yang diberikan. Masyarakat yang responsif dan merasa puas dengan layanan administrasi kependudukan ini dapat menjadi indikator bahwa inovasi yang diterapkan, termasuk konsep *smart governance* dan pemanfaatan teknologi, telah memberikan dampak positif pada pelayanan publik di bidang tersebut.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek disposisi telah efektif dalam implementasi kebijakan *smart governance*. Hal ini dibuktikan dengan Dispendukcapil Kota Surabaya yang mendukung adanya inovasi *Klampid New Generation* (KNG) sebagai perwujudan implementasi *smart governance* di Kota Surabaya. Sehingga, aspek disposisi sudah sesuai dengan teori implementasi kebijakan Edward III (1980) yang dihipunkan dalam (Bahri et al., 2020).

4. Struktur Birokrasi

Birokrasi merujuk pada konsep pemerintahan yang menjadi pusat pemberi keputusan dalam sebuah organisasi. Penerapan struktur birokrasi pada Pemerintah Kota Surabaya membantu memastikan bahwa sebuah keputusan dapat diambil secara efisien dan inovatif. Dengan struktur birokrasi yang mendukung, pemerintah kota dapat lebih responsif terhadap perkembangan teknologi dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan teori implementasi Edward III, terdapat dua aspek penting dalam proses implementasi kebijakan pada aspek struktur birokrasi, yaitu fragmentasi dan juga Standar Operasional Prosedur (SOP). Fragmentasi dapat diartikan sebagai pembagian tanggung jawab sebuah kebijakan kepada beberapa instansi atau badan. Mekanisme struktur birokrasi pada penggunaan website *Klamped New Generation* (KNG) ini dilakukan secara hierarki pada tingkat pusat di bawah naungan Pemkot Surabaya yakni Dispendukcapil Kota Surabaya yang diturunkan hingga pada tingkat Kecamatan, dan Kelurahan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen penting yang berisi tentang kegiatan operasional yang direncanakan untuk memastikan bahwa tugas yang dijalankan dapat dilaksanakan dengan benar, konsisten, dan tepat (Rahmaniar, 2022). Standar Operasional Prosedur (SOP) ditunjukkan dengan adanya Surat Keputusan Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dengan adanya SOP ini, proses pelayanan di Kecamatan Benowo dapat dijalankan dengan stabil dan sudah memenuhi ketentuan yang telah diputuskan. Keberadaan SOP Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan dasar yang kokoh dan jelas untuk menjalankan proses pelayanan di Kecamatan Benowo. Hal ini mencakup aspek legalitas, stabilitas proses, dan pemenuhan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi pada penggunaan website *Klamped New Generation* (KNG) ini sudah dilakukan secara hierarki pada tingkat pusat di bawah naungan Pemerintah Kota Surabaya yakni Dispendukcapil Kota Surabaya yang diturunkan hingga pada tingkat Kecamatan, dan Kelurahan. Hal ini sudah sesuai dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III (1980).

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian mengenai implementasi *smart governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya (studi kasus: di Kecamatan Benowo) yang diukur dengan faktor-faktor seperti, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sudah bisa dikatakan efektif dalam menerapkan konsep *smart governance*. 1) Pada aspek komunikasi, implementasinya bisa dikatakan belum sepenuhnya efektif. Hal ini dibuktikan dengan Dispendukcapil Kota Surabaya yang masih kurang memberikan informasi maupun sosialisasi terkait penggunaan website *Klamped New Generation* (KNG). Sehingga, petugas pelayanan adminduk di Kecamatan Benowo seakan-akan meraba-raba dalam memberikan layanan adminduk kepada pemohon. 2) Pada aspek sumber daya, pengimplementasiannya terbukti efisien. Ini dapat dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia, finansial, serta fasilitas yang mendukung implementasi inovasi *Klamped New Generation* (KNG) dan mampu mencapai konsep *smart governance*. 3) Pada aspek disposisi, implementasinya sudah bisa mencapai konsep *smart government*. Hal ini dibuktikan dengan Dispendukcapil Kota Surabaya yang mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasikan di Kota Surabaya. Disdukcapil Surabaya terbuka terhadap adopsi inovasi dan perkembangan digitalisasi dalam konsep *smart governance* melalui adanya website *Klamped New Generation* (KNG) ini. 4) Pada aspek struktur birokrasi, mekanisme struktur birokrasi pada penggunaan website

Klamped New Generation (KNG) ini dilakukan secara hierarki pada tingkat pusat di bawah naungan Pemerintah Kota Surabaya yakni Dispendukcapil Kota Surabaya yang diturunkan hingga pada tingkat Kecamatan, dan Kelurahan. Dengan struktur birokrasi yang mendukung, pemerintah kota dapat lebih responsif terhadap perkembangan teknologi dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai upaya evaluasi bagi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam menerapkan konsep *smart governance* pada pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa poin saran yang bisa diberikan penulis untuk memperbaiki inovasi Dispendukcapil Kota Surabaya antara lain:

1. Dispendukcapil Kota Surabaya sebaiknya lebih meningkatkan komunikasi dengan petugas layanan administrasi kependudukan yang bertugas di tingkat Kecamatan, Kelurahan, hingga di balai-balai Rw. Langkah ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan sosialisasi terkait penggunaan website *Klamped New Generation* (KNG), informasi terkait pembaharuan website, dan memberikan pemberitahuan saat website sedang dalam *maintenance*.
2. Disarankan agar setiap Kecamatan memiliki setidaknya satu petugas dari Dispendukcapil Kota Surabaya yang ditempatkan di kantor Kecamatan dan Kelurahan. Tujuannya adalah untuk memberikan bantuan kepada petugas pelayanan administrasi kependudukan jika mereka menghadapi kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S., Effendy, K., Ngadisah, & Lukman, S. (2020). Implementasi Kebijakan Smart City Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang. *Jurnal Papatung*, 3(3), 61–75. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/JPAG/article/view/114>
- Christianingsih, E. (2020). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Diana Putri, A., & Roisul Basyar, M. (2023). Implementasi Klamped New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/1329>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Inovasi Pelayanan*. (2023). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/inovasi/>
- Jumlah Penduduk Surabaya Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur (Jiwa), 2020-2022*. (2023). Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. <https://surabayakota.bps.go.id/indicator/12/236/1/jumlah-penduduk-surabaya-menurut-jenis-kelamin-dan-kelompok-umur.html>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.

- <https://www.neliti.com/publications/330010/implementasi-sistem-pelayanan-rakyat-sidoarjo-sipraja-sebagai-inovasi-pelayanan>
- Putera, M. I. A. P., Azhar, N. F., & Mujahidin, S. (2021). Pengembangan Smart Service Village System (Ssvs) Dalam Mendukung Smart Governance Menggunakan Metode Personal Extreme Programming. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 15(2), 228–241. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v15i2.1824>
- Rahmaniar, T. (2022). *Implementasi Smart Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara*. <http://eprints.ipdn.ac.id/8995/>.
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Ijd-Demos*, 3(2), 86–97. <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Surat Keputusan Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
- Wahyu Pradipta, A., Naryoso, A., & Yusriana, A. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Pati dalam Penerapan Smart Governance. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 1–13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/36157>
- Wahyuni, S., Alwi, & Indrayati Nur Indar, N. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil). *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 376–397. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>