

TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PAKAL MELALUI KLAMPID DAN WHATSAPP

Shelli Fitriani¹, Dhani Ichsanuddin Nur²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan
Nasional Veteran Jawa Timur

e-mail: 22012010030@student.upnjatim.ac.id, dhaniin.ma@upnjatim.ac.id

Abstrak

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakal, khususnya melalui pemanfaatan aplikasi Klampid dan komunikasi berbasis WhatsApp. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas integrasi kedua teknologi tersebut dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas layanan publik. Melalui aplikasi Klampid, proses pendaftaran dan pembaruan data kependudukan menjadi lebih cepat dan terstruktur karena memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan secara online. Hal ini mengurangi waktu tunggu serta potensi kesalahan data yang sering terjadi pada sistem manual. Sementara itu, WhatsApp digunakan sebagai sarana komunikasi yang memudahkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Respons yang cepat, fleksibel, dan jelas dari petugas melalui WhatsApp meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Meskipun demikian, implementasi teknologi ini menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi digital. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pemeliharaan perangkat yang berkelanjutan dan peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat. Secara keseluruhan, kombinasi layanan digital dan manual menciptakan solusi optimal yang inklusif dan responsif. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Klampid dan WhatsApp tidak hanya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata kunci: Administrasi kependudukan, efisiensi pelayanan, aplikasi Klampid, WhatsApp, pelayanan publik.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu kunci utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam penelitian ini, fokus diberikan pada penerapan aplikasi Klampid dan penggunaan WhatsApp sebagai alat untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakal. Sebelumnya, pelayanan administrasi di kecamatan ini menghadapi sejumlah tantangan, seperti pengelolaan data yang masih manual, waktu tunggu yang lama, serta proses komunikasi yang kurang efisien. Masalah-masalah tersebut berdampak langsung pada kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. (Supriyanto, 2016)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Klampid berhasil memberikan dampak positif, khususnya dalam pengelolaan data. Aplikasi ini memungkinkan pegawai untuk mengakses, memperbarui, dan memproses data dengan lebih cepat dan terorganisir. Dampaknya, waktu pelayanan menjadi jauh lebih singkat, dan potensi kesalahan dalam data pun dapat diminimalkan. Hal ini memberikan efek positif pada kecepatan respons layanan yang dirasakan oleh masyarakat. (Sumarno, 2022)

WhatsApp telah terbukti menjadi saluran komunikasi yang sangat efektif dalam menjangkau masyarakat. Dengan keunggulan utama berupa komunikasi langsung dan respons yang cepat, masyarakat merasa lebih terlayani. WhatsApp juga memberikan fleksibilitas, memungkinkan masyarakat untuk berkonsultasi dan memperoleh informasi kapan saja secara real-time. Keunggulan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkaya pengalaman mereka dalam mengakses layanan publik.

Selain itu, integrasi antara Klampid dan WhatsApp menciptakan tingkat transparansi yang lebih baik dalam proses pelayanan administrasi. Masyarakat kini dapat dengan mudah memantau status permohonan mereka dan memperoleh informasi terkini secara cepat dan efisien. Kemudahan akses ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Akses yang lebih mudah dan transparan ini turut mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.

Penerapan teknologi seperti Klampid dan WhatsApp sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan dukungan sosial dari lingkungan sekitar. Dalam konteks ini, kedua teknologi tersebut telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, sehingga memiliki potensi besar untuk digunakan secara berkelanjutan dalam jangka panjang. Hal ini tentunya memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas layanan publik di berbagai sektor.

Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kedua teknologi tersebut, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi-rekomendasi yang relevan bagi pengembangan kebijakan serta implementasi teknologi di bidang administrasi kependudukan. Dengan demikian, tujuan utama yang ingin dicapai adalah terciptanya layanan publik yang lebih efisien, responsif, dan transparan, serta meningkatkan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.

2. METODE PENGABDIAN

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dirancang untuk mencakup tahapan pelaksanaan yang terstruktur dan terarah, dengan fokus pada pengamatan, wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang komprehensif. Setiap tahapan dijelaskan secara rinci untuk memastikan program berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Penjelasan setiap metode meliputi kegiatan inti, analisis kebutuhan, model pendekatan yang digunakan, peserta yang terlibat, serta solusi terhadap tantangan yang ditemukan di lapangan.

2.1. Observasi Partisipatif

- 2.1.1. Observasi partisipatif dilakukan untuk memahami secara langsung aktivitas sehari-hari pegawai di Kecamatan Pakal. Peneliti terlibat dalam berbagai kegiatan rutin pegawai, termasuk pengelolaan data kependudukan melalui aplikasi Klampid dan pelaksanaan prosedur administrasi, seperti pendaftaran penduduk dan pembaruan informasi.
- 2.1.2. Dalam observasi ini, peneliti juga mencatat pola penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi utama antara pegawai kecamatan dan masyarakat. Media ini digunakan untuk memberikan informasi secara cepat dan efektif serta menjawab pertanyaan masyarakat terkait layanan administrasi. Observasi dilakukan selama

beberapa minggu untuk memastikan data yang diperoleh merepresentasikan kondisi sebenarnya.

2.2. Wawancara Mendalam

- 2.2.1. Wawancara mendalam melibatkan berbagai pihak terkait, seperti pegawai kecamatan, pimpinan organisasi, dan masyarakat pengguna layanan. Tujuan wawancara ini adalah untuk menggali lebih jauh pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait penerapan teknologi digital.
- 2.2.2. Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan yang terstruktur namun fleksibel, sehingga memungkinkan eksplorasi isu-isu penting.
- 2.2.3. Hasil wawancara direkam dan ditranskrip secara rinci untuk mempermudah analisis tema-tema penting yang muncul.

2.3. Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk:

- 2.3.1. Catatan lapangan hasil observasi partisipatif.
- 2.3.2. Rekaman wawancara dengan responden yang relevan.
- 2.3.3. Dokumentasi pendukung lainnya, seperti foto kegiatan dan dokumen administratif.
- 2.3.4. Proses pengumpulan data dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Observasi dilaksanakan dalam waktu yang cukup untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kondisi di lapangan.

2.4. Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan tematik. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola penting terkait dampak penerapan digitalisasi layanan, meliputi:

- 2.4.1. Efisiensi kerja pegawai kecamatan.
- 2.4.2. Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 2.4.3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi.

Hasil analisis tematik disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang keberhasilan dan tantangan penerapan teknologi digital. Temuan ini menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi yang relevan dalam rangka meningkatkan layanan administrasi di Kecamatan Pakal.

2.5. Hasil yang Diharapkan

Dari kegiatan ini, diharapkan tercapai hasil-hasil berikut:

- 2.5.1. Pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas aplikasi Klampid dan WhatsApp dalam pelayanan administrasi publik.
- 2.5.2. Identifikasi kendala yang dihadapi pegawai dan masyarakat dalam proses administrasi digital.
- 2.5.3. Rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi.

Metode ini dirancang untuk memastikan bahwa program pengabdian masyarakat dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Pakal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang dilakukan di Kecamatan Pakal, ditemukan bahwa penerapan teknologi digital, khususnya penggunaan aplikasi Klampid dan WhatsApp, memberikan dampak yang signifikan terhadap proses layanan administrasi kependudukan. Berikut adalah beberapa temuan utama yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara:

Tabel 1: Hasil Observasi Penggunaan Klampid dan WhatsApp

Aspek	Temuan	Keterangan
Efisiensi Proses	Penggunaan Klampid mempercepat proses pendaftaran dan pembaruan data	Pengolahan data menjadi lebih cepat dibandingkan dengan metode manual
Kualitas Layanan	WhatsApp memudahkan komunikasi antara pegawai dan masyarakat	Masyarakat dapat mengajukan pertanyaan dan menerima jawaban lebih cepat
Kendala	Beberapa perbaikan dalam pemeliharaan perangkat diperlukan	Infrastruktur teknologi perlu dijaga untuk kelancaran layanan
Kepuasan Masyarakat	Masyarakat merasa puas dengan peningkatan layanan	Respon cepat dan kemudahan dalam memperoleh informasi

Berdasarkan hasil observasi mengenai transformasi digital layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakal melalui pemanfaatan Klampid dan WhatsApp, beberapa aspek utama yang perlu dibahas lebih mendalam adalah sebagai berikut:

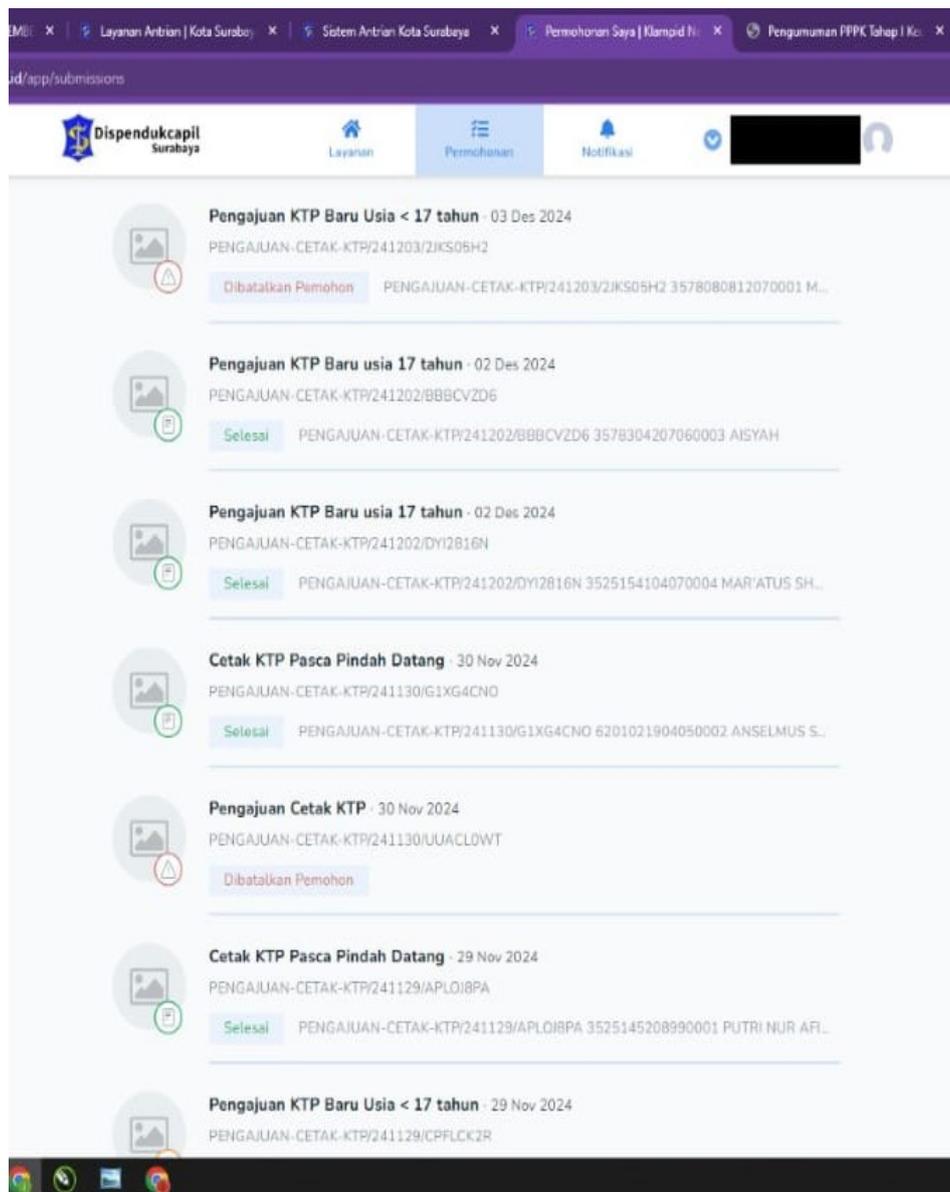
3.1. Efisiensi Proses

Penerapan Klampid dalam pendaftaran dan pembaruan data kependudukan memberikan perubahan signifikan terhadap efisiensi proses administrasi di Kecamatan Pakal. Sebelum aplikasi ini digunakan, warga harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengisi formulir manual dan menyerahkan dokumen fisik, seperti KTP, KK, dan dokumen pendukung lainnya. Proses ini memakan waktu karena petugas harus memeriksa, memverifikasi, dan menginput data secara manual ke dalam sistem. Selain membutuhkan waktu yang cukup lama, proses manual seperti ini juga berisiko terjadi kesalahan, seperti salah tulis atau kesalahan input data.

Dengan hadirnya Klampid, warga kini bisa melakukan seluruh proses ini secara online. Melalui aplikasi ini, warga dapat mengisi formulir elektronik dan mengunggah dokumen pendukung dari rumah tanpa harus datang ke kantor kecamatan. Data yang diinput langsung tercatat dalam sistem yang sudah terintegrasi, sehingga risiko kesalahan input yang sering

terjadi pada proses manual dapat diminimalkan. Aplikasi ini juga dilengkapi fitur untuk memeriksa kelengkapan data secara otomatis sebelum dikirim, sehingga memastikan bahwa data yang dimasukkan sudah benar dan lengkap sebelum diproses lebih lanjut.

Bagi petugas, Klampid juga mempermudah proses verifikasi dan pembaruan data. Jika sebelumnya mereka harus memeriksa dokumen fisik satu per satu, kini proses tersebut dapat dilakukan melalui sistem digital. Petugas hanya perlu memeriksa data yang diunggah oleh warga dan memastikan keakuratan serta kelengkapannya. Hal ini membuat waktu yang dibutuhkan untuk memproses setiap permintaan menjadi jauh lebih cepat. Selain itu, aplikasi ini menyediakan notifikasi atau peringatan jika terdapat data yang perlu diperbaiki atau dilengkapi, sehingga proses penyelesaian dapat dilakukan dengan lebih efisien.



Gambar 1: Daftar permohonan pengajuan dalam Klampid

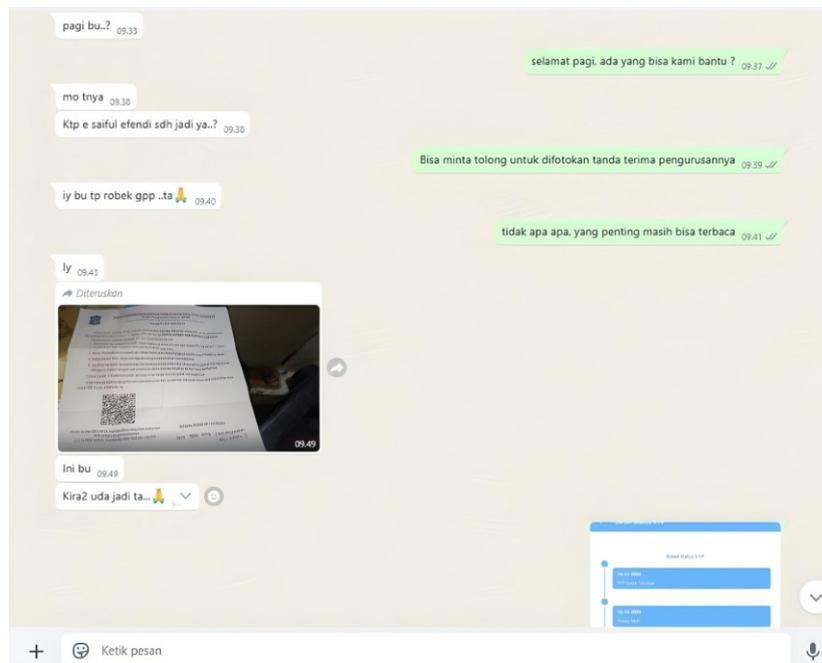
Penggunaan Klampid tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memberikan manfaat tambahan bagi petugas kecamatan. Dengan sistem yang terpusat dan berbasis digital, mereka tidak lagi harus berurusan dengan tumpukan dokumen fisik. Semua data sudah tersimpan secara digital dan dapat diakses kapan saja, sehingga pengelolaan data menjadi lebih mudah. Selain itu, penggunaan sistem digital ini juga mengurangi biaya operasional, seperti pencetakan, penyimpanan, dan pengelolaan dokumen fisik.

Hasilnya, waktu tunggu masyarakat dapat dikurangi secara signifikan, produktivitas petugas meningkat, dan proses administrasi kependudukan menjadi lebih efisien serta akurat. Aplikasi Klampid terbukti membawa manfaat besar, baik bagi masyarakat maupun pemerintah kecamatan, dalam menghadirkan layanan publik yang lebih modern dan responsif.

3.2. Kualitas Layanan

Pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi antara masyarakat dan petugas di Kecamatan Pakal telah membawa perubahan besar dalam cara layanan administrasi kependudukan diberikan. Sebelum WhatsApp diterapkan, masyarakat yang membutuhkan informasi atau ingin mengajukan pertanyaan harus datang langsung ke kantor kecamatan. Mereka sering kali dihadapkan pada antrean panjang dan waktu tunggu yang tidak menentu, yang tidak hanya menyulitkan, tetapi juga kerap menimbulkan ketidakpuasan.

Dengan adanya WhatsApp, masyarakat kini memiliki akses langsung untuk mendapatkan layanan tanpa harus hadir secara fisik di kantor kecamatan. Melalui aplikasi ini, mereka dapat dengan mudah mengajukan pertanyaan, mencari informasi tentang persyaratan administrasi, atau memeriksa status permohonan kapan saja dan di mana saja. Hal ini memberikan fleksibilitas yang sangat dibutuhkan, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan untuk datang langsung ke kantor kecamatan.



Gambar 2: Komunikasi Pegawai dengan Warga Melalui Aplikasi WhatsApp

Salah satu keunggulan WhatsApp adalah kecepatannya dalam memberikan respons. Masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan jawaban dari petugas. Dalam

hitungan menit atau jam, pertanyaan mereka dapat dijawab dengan jelas, baik melalui teks, gambar, maupun dokumen penunjang. Bagi warga yang membutuhkan jawaban segera, kecepatan ini sangat membantu dan memberikan pengalaman yang lebih baik dalam mengakses layanan publik.

Selain itu, WhatsApp juga membantu mengurangi potensi miskomunikasi. Dalam komunikasi langsung, terkadang informasi yang disampaikan kurang jelas atau disalahpahami. Namun, melalui WhatsApp, petugas dapat memberikan penjelasan secara lebih terstruktur dan detail. Mereka juga dapat mengirimkan dokumen pendukung atau panduan langkah-langkah yang diperlukan, sehingga masyarakat lebih mudah memahami informasi yang disampaikan. Jika ada kebingungan atau pertanyaan lanjutan, masyarakat dapat langsung meminta klarifikasi tanpa harus menunggu lama.

Kemudahan lain yang ditawarkan WhatsApp adalah kemampuan petugas untuk mengatur prioritas dalam merespons pesan. Pertanyaan yang sifatnya mendesak dapat dijawab terlebih dahulu, sementara pesan lain yang kurang penting dapat ditanggapi setelahnya. Hal ini membuat alur komunikasi menjadi lebih teratur dan efektif, sehingga tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Keunggulan WhatsApp juga terletak pada tingkat kemudahannya. Banyak masyarakat sudah familiar dengan aplikasi ini, sehingga mereka tidak perlu belajar menggunakan platform baru. Hal ini menjadi penting, terutama untuk menjangkau warga yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi yang lebih kompleks. Dengan demikian, layanan ini menjadi lebih inklusif dan dapat diakses oleh berbagai kalangan.

Secara keseluruhan, penggunaan WhatsApp di Kecamatan Pakal telah memberikan dampak positif yang nyata. Tidak hanya meningkatkan kemudahan akses dan responsivitas layanan, tetapi juga mempererat hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat merasa lebih dihargai dan puas karena mendapatkan layanan yang cepat, transparan, dan tepat sasaran.

3.3. Kendala

Meskipun penggunaan Klampid dan WhatsApp memberikan berbagai kemudahan dalam layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakal, masih ada sejumlah kendala yang perlu diatasi untuk menjaga kelancaran pelayanan. Kendala ini mencakup aspek teknis, infrastruktur, dan kesiapan masyarakat dalam menghadapi transformasi digital.

3.3.1. Kendala Teknis dan Infrastruktur

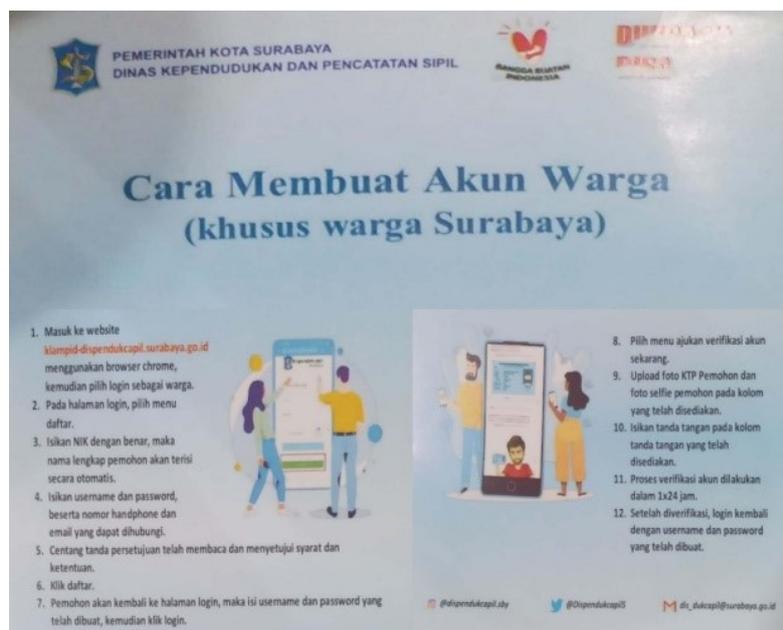
Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam penggunaan Klampid dan WhatsApp untuk layanan administrasi kependudukan adalah masalah pemeliharaan perangkat dan infrastruktur teknologi. Untuk memastikan kedua platform ini dapat berfungsi dengan optimal, perangkat keras seperti server, komputer, dan jaringan internet harus selalu berada dalam kondisi baik. Jika terjadi gangguan pada server yang menjadi pusat penyimpanan data, proses pendaftaran atau pembaruan data kependudukan bisa terganggu. Sebagai contoh, ketika server mengalami downtime, masyarakat tidak dapat mengakses Klampid baik melalui aplikasi maupun website, sehingga layanan menjadi terhenti sementara. Hal ini tentunya berdampak pada kelancaran administrasi, mengingat Klampid dirancang untuk memungkinkan masyarakat

melakukan pendaftaran atau pembaruan data kependudukan secara mandiri dari rumah tanpa harus datang ke kantor kecamatan.

Selain itu, perangkat keras yang digunakan oleh petugas kecamatan juga menjadi komponen penting yang harus mendapat perhatian. Jika perangkat seperti komputer, laptop, atau ponsel yang digunakan untuk mengakses WhatsApp atau mengelola sistem Klampid mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik, proses pelayanan kepada masyarakat akan terhambat. Misalnya, ketika masyarakat mengirimkan pertanyaan atau dokumen melalui WhatsApp, petugas mungkin tidak dapat merespons dengan cepat karena kendala pada perangkat yang digunakan. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan langkah-langkah pemeliharaan yang rutin dan terencana. Pemeriksaan berkala terhadap perangkat keras seperti server, komputer, dan ponsel harus dilakukan untuk memastikan tidak ada komponen yang rusak atau berisiko mengalami gangguan. Selain itu, pembaruan perangkat lunak juga penting untuk dilakukan secara teratur guna memperbaiki celah keamanan, meningkatkan stabilitas sistem, dan menambahkan fitur baru yang mendukung efisiensi layanan. Pemantauan server secara berkala juga diperlukan untuk mendeteksi potensi gangguan teknis lebih awal, sehingga dapat diatasi sebelum berdampak pada pelayanan.

Tidak hanya itu, mengingat Klampid dapat diakses oleh masyarakat secara mandiri dari rumah, penting bagi pemerintah untuk memberikan panduan yang jelas kepada warga, termasuk informasi tentang cara penggunaan aplikasi atau website Klampid. Dengan demikian, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini dengan lebih maksimal tanpa terlalu bergantung pada kantor kecamatan. Di sisi lain, pemerintah juga perlu menyediakan sarana pendukung di kecamatan, seperti komputer atau area layanan mandiri dengan koneksi internet yang stabil, untuk membantu masyarakat yang kesulitan mengakses Klampid di rumah. Upaya ini akan memastikan layanan tetap berjalan lancar dan inklusif bagi semua kalangan.



Gambar 3: Cara Pembuatan Akun Klampid untuk Warga Surabaya

Gambar tersebut menunjukkan langkah-langkah pembuatan akun Klampid bagi warga Surabaya. Proses ini dimulai dengan mengakses situs resmi Klampid, kemudian mengisi formulir pendaftaran dengan data pribadi yang diperlukan. Setelah itu, warga diminta untuk mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti KTP dan KK, untuk verifikasi. Setelah formulir diisi dan dokumen terunggah, pengguna dapat membuat username dan password untuk akun mereka. Setelah akun terverifikasi, warga dapat langsung menggunakan Klampid untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara online.

3.3.2. Masalah pada Aplikasi Android Klampid

Salah satu kendala teknis yang masih menjadi tantangan dalam pemanfaatan teknologi Klampid adalah terkait aplikasi Klampid di perangkat Android. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, faktanya, banyak pengguna melaporkan bahwa aplikasi tersebut masih memiliki sejumlah kekurangan yang signifikan. Beberapa masalah yang sering ditemui antara lain kinerja aplikasi yang kurang stabil, waktu pemuatan yang lambat, serta fitur-fitur yang belum berjalan secara optimal. Sebagai contoh, beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi sering kali mengalami crash saat digunakan atau tidak merespons dengan baik ketika data diunggah. Kondisi ini tidak hanya menghambat proses administrasi, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan dan frustrasi bagi masyarakat yang mencoba memanfaatkan aplikasi tersebut.

Masalah teknis pada aplikasi Android ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya optimalisasi pada sisi pengembangan aplikasi, keterbatasan kompatibilitas dengan berbagai jenis perangkat Android, serta kemungkinan adanya bug yang belum sepenuhnya diperbaiki. Kendala ini sangat berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang dihadirkan, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan aplikasi dan berharap prosesnya akan lebih mudah dibandingkan metode konvensional.

Sebagai solusi sementara, masyarakat disarankan untuk mengakses Klampid melalui website resmi di <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>. Website ini terbukti lebih stabil dan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan aplikasi Android. Dengan mengakses melalui website, masyarakat dapat menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi, seperti pendaftaran data, pembaruan dokumen kependudukan, dan pengunggahan berkas pendukung, tanpa terganggu oleh kendala teknis yang sering terjadi di aplikasi. Website Klampid dirancang dengan antarmuka yang user-friendly, sehingga memudahkan pengguna dari berbagai latar belakang untuk menggunakannya tanpa perlu keahlian teknologi yang kompleks.

Selain itu, pemerintah perlu mengambil langkah proaktif untuk memperbaiki aplikasi Klampid di Android. Pembaruan secara berkala harus dilakukan untuk mengatasi bug yang ada, meningkatkan stabilitas aplikasi, serta menambahkan fitur-fitur yang lebih optimal agar pengalaman pengguna semakin baik. Selain itu, penting juga untuk menyediakan panduan atau tutorial yang jelas, baik dalam bentuk teks maupun video, untuk membantu masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi maupun website dengan benar. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meminimalkan kendala teknis yang ada, sehingga Klampid dapat benar-benar menjadi solusi digital yang efektif, efisien, dan dapat diandalkan oleh seluruh masyarakat Surabaya.

3.3.3. Kendala Koneksi Internet

Layanan digital seperti **Klampid** dan **WhatsApp** sangat bergantung pada ketersediaan jaringan internet yang stabil, cepat, dan andal. Gangguan pada jaringan internet di kantor kecamatan, seperti koneksi yang lambat, tidak stabil, atau bahkan mati total, akan berdampak langsung pada kelancaran operasional layanan digital tersebut. Klampid, sebagai platform digital untuk pendaftaran dan pembaruan data kependudukan, memerlukan koneksi internet

yang lancar agar proses pengunggahan dokumen, verifikasi data, dan manajemen informasi dapat berjalan secara efisien dan tanpa hambatan. Hal serupa berlaku pada penggunaan WhatsApp, yang berfungsi sebagai kanal komunikasi antara petugas dan masyarakat. Tanpa koneksi yang andal, pesan dapat tertunda bahkan gagal terkirim, sehingga menghambat alur komunikasi yang seharusnya cepat dan responsif.

Jika jaringan internet tidak memadai, masyarakat akan mengalami kesulitan saat mengakses layanan Klampid, seperti kegagalan dalam mengunggah dokumen, kesulitan membuka sistem, atau keterlambatan dalam proses administrasi. Di sisi lain, petugas kecamatan pun akan kesulitan merespons pertanyaan, permintaan, atau laporan dari masyarakat melalui WhatsApp, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan publik. Gangguan semacam ini tidak hanya menghambat kinerja aparatur, tetapi juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital yang tengah dibangun.

Untuk mengatasi permasalahan ini, kantor kecamatan perlu mengambil langkah proaktif guna menjamin koneksi internet yang stabil dan mendukung kebutuhan operasional. Salah satu langkah strategis adalah bekerja sama dengan penyedia layanan internet (ISP) yang memiliki rekam jejak baik dalam hal kecepatan dan keandalan jaringan. Selain itu, penting pula untuk menyiapkan sistem cadangan, seperti koneksi internet alternatif melalui jaringan seluler (hotspot) atau perangkat modem mandiri, yang dapat diaktifkan saat jaringan utama mengalami gangguan. Pemantauan berkala terhadap kualitas jaringan juga perlu dilakukan agar permasalahan dapat diidentifikasi dan diselesaikan secara cepat sebelum memengaruhi pelayanan publik.

Dengan tersedianya jaringan internet yang andal, kantor kecamatan akan mampu mengoptimalkan pemanfaatan platform digital seperti Klampid dan WhatsApp dalam rangka meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, tetapi juga menjadi landasan penting bagi terwujudnya sistem pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

3.4. Kesiapan Masyarakat dalam Menggunakan Teknologi

Tidak semua lapisan masyarakat merasa nyaman atau terbiasa dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengakses layanan administrasi kependudukan. Meskipun digitalisasi telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan publik, kenyataannya masih terdapat sejumlah hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam proses adopsi teknologi ini. Sebagian warga mengalami keterbatasan dalam hal literasi digital, baik karena kurangnya pengetahuan maupun pengalaman dalam menggunakan perangkat berbasis teknologi seperti smartphone, komputer, dan aplikasi layanan daring. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap perangkat digital maupun jaringan internet yang stabil. Kelompok masyarakat yang paling terdampak oleh keterbatasan ini biasanya mencakup warga lanjut usia yang tidak terbiasa dengan teknologi modern, individu dengan tingkat pendidikan yang rendah, serta mereka yang tinggal di daerah pedesaan atau wilayah dengan infrastruktur telekomunikasi yang belum memadai. Akibatnya, mereka cenderung memilih cara konvensional, yaitu dengan mendatangi langsung kantor kecamatan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Rasa khawatir akan melakukan kesalahan, kebingungan dalam navigasi aplikasi, hingga minimnya pendampingan dalam penggunaan layanan digital turut memperkuat preferensi ini.

Oleh karena itu, dalam proses transformasi layanan digital, pemerintah daerah atau penyedia layanan publik perlu memastikan adanya pendekatan yang inklusif. Pendampingan langsung, edukasi berkala, penyediaan sarana penunjang, serta opsi layanan tatap muka harus tetap tersedia agar seluruh lapisan masyarakat dapat terlayani secara adil dan merata.

Inklusivitas menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan di era digital.



Gambar 4: Penulis Berinteraksi Langsung dengan Masyarakat

Bagi mereka, interaksi langsung dengan petugas di kantor kecamatan memberikan rasa aman dan kepastian. Mereka merasa lebih yakin bahwa kebutuhan mereka akan ditangani dengan baik ketika dapat berkomunikasi secara tatap muka. Selain itu, penggunaan aplikasi atau platform digital sering dianggap rumit dan membingungkan, terutama jika petunjuk atau antarmuka aplikasi tidak dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna yang beragam. Proses digitalisasi yang diharapkan dapat menyederhanakan layanan justru menjadi tantangan bagi kelompok ini.

4. SIMPULAN

Penerapan transformasi digital melalui aplikasi Klampid dan WhatsApp di Kecamatan Pakal telah membawa peningkatan signifikan dalam efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Klampid mempermudah proses pendaftaran dan pembaruan data secara online, yang sebelumnya memakan waktu lama dan berisiko kesalahan data, sedangkan WhatsApp memberikan kemudahan komunikasi langsung antara petugas dan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan pada infrastruktur dan keterbatasan pemahaman teknologi bagi sebagian warga, yang membuat mereka lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan layanan. Oleh karena itu, pemeliharaan infrastruktur teknologi yang berkelanjutan, pelatihan petugas, serta edukasi kepada masyarakat sangat diperlukan untuk memastikan bahwa teknologi ini dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan pemerintah.

5. SARAN

Untuk memastikan keberlanjutan dan pengoptimalan penerapan teknologi di Kecamatan Pakal, disarankan agar dilakukan pemeliharaan infrastruktur teknologi secara berkala, termasuk

pemantauan dan perbaikan sistem yang digunakan. Selain itu, perlu ada peningkatan pelatihan bagi petugas untuk mengatasi masalah teknis dan memastikan mereka dapat memberikan layanan yang lebih efisien. Mengingat sebagian warga masih merasa kesulitan dengan teknologi, penting untuk menyediakan layanan pendampingan atau loket khusus bagi mereka yang membutuhkan bantuan dalam mengakses Klampid atau menggunakan WhatsApp. Edukasi mengenai penggunaan aplikasi juga bisa dilakukan melalui sosialisasi di tingkat kelurahan atau melalui media sosial untuk menjangkau masyarakat lebih luas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan transformasi digital ini dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kesuksesan pembuatan jurnal ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak-pihak yang memberikan masukan berharga selama proses penyusunan, termasuk para editor dan reviewer yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif. Terima kasih juga kepada pihak Kecamatan Pakal yang telah memberikan izin dan dukungan penuh dalam pengumpulan data serta pelaksanaan penelitian ini. Kami juga menghargai peran serta masyarakat yang telah berpartisipasi aktif dalam memberikan informasi yang diperlukan. Tanpa kerjasama yang solid dari semua pihak ini, pencapaian ini tidak akan terwujud. Semoga jurnal ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 25-37.
- [2]. Manar, D. G. (2022). Mendekatkan Warga dengan Layanan Publik: Inovasi Pengaduan, Saran, dan Pelayanan Kelurahan Berbasis Online. *Jurnal Pengabdian Vokasi* 2.3, 186-192.
- [3]. Mokobombang, W. e. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)* 4.1 , 348-359.
- [4]. Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- [5]. Sumarno, M. A. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid Dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance Di Kota Surabaya (Public Services Through E-Klampid In Realizing Good Governance-Based Population Administration In The City. *Doctoral dissertation*, 53.
- [6]. Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8.2, 123-128.
- [7]. Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 141-161.
- [8]. Tarantika, H. V. (2022). *Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Surabaya: Publika.