

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT KLAMPID NEW GENERATION  
(KNG) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT  
SURABAYA, STUDI KASUS KELURAHAN WONOREJO, KECAMATAN  
RUNGKUT**

**Feby Aulianda Pratiwi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[febyprtwiii24@gmail.com](mailto:febyprtwiii24@gmail.com);

**V. Rudy Handoko**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[rudy@untag-sby.ac.id](mailto:rudy@untag-sby.ac.id);

**Eddy Wahyudi**

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

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui implementasi Klampid New Generation terhadap masyarakat kelurahan wonorejo, serta untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Klampid New Generation. Metode penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan penelitian kuantitatif berbasis PERMENPAN no 14 tahun 2017 menggunakan medium kuesioner yang akan disebarakan melalui google form, form tertulis dan wawancara. Sehingga dengan adanya pengambilan data di kantor kelurahan wonorejo, maka dapat dihasilkan gambaran mengenai pelaksanaan dan tingkat kepuasan masyarakat mengenai implementasi Klampid New Generation.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Klampid New Generation*

**A. PENDAHULUAN**

Mutu yang baik dalam penyediaan layanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk menciptakan peningkatan dalam memberikan layanan yang lebih optimal kepada masyarakat dan juga dapat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan jaminan dalam proses penyediaan layanan publik yang meliputi kehandalan, kecepatan, kepastian, dan empati dalam memberikan pelayanan demi menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi. Hal tersebut harus dipatuhi oleh pemerintah sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003. Pemerintah juga diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 yang mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan fasilitas dan prasarana pelayanan publik untuk menunjang layanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam sistem pemerintahan yang menganut prinsip demokrasi, penting untuk memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik yang berkualitas. Khususnya dalam hal pengurusan administrasi, masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik dan memuaskan sehingga muncul rasa kepercayaan dan kenyamanan antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan unsur penting dalam good governance, yang melibatkan transparansi dan akuntabilitas antara pemerintah dan masyarakat dalam memberikan layanan yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan mereka melaksanakan fungsinya secara maksimal, sesuai dengan prinsip good governance. Dalam konteks perwujudan layanan publik yang baik dan berkualitas, penggunaan teknologi informasi seperti internet sangat penting, terutama dalam penyediaan layanan publik yang akurat dan terpadu untuk kepentingan masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu, teknologi digital tidak dapat dihindari lagi dalam organisasi publik saat ini.

Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dan dalam menjalankan fungsinya, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Pelayanan publik harus memberikan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan berkualitas, dengan cepat, sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan, akurat dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup kelengkapan informasi mengenai pengurusan administrasi, kehandalan petugas, keramahan, dan empati dalam memberikan pelayanan. Pemerintah juga harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sebagai fasilitas penunjang pelayanan publik, seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac, dan genset, agar pelayanan publik menjadi lebih profesional dan berkualitas. Dengan melakukan hal ini, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih maksimal dan efisien sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mendapatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan memuaskan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin. Hal ini terlihat dari penerapan E-Government untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Meskipun kemajuan pesat di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memberikan andil besar dalam kehidupan masyarakat, namun penerapan E-Government di setiap daerah juga menemui masalah dan kendala selama mengimplementasikan pelayanan yang berbasis elektronik.

Pemerintah Kota Surabaya bersama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menjalin kerjasama dalam melakukan implementasi E-Government, dengan mengembangkan sebuah aplikasi bernama "Klampid New Generation (KNG)" yang baru saja diluncurkan pada tahun 2022. Aplikasi ini

merupakan evolusi dari produk pemerintah sebelumnya yang sudah ada, yaitu Klampid.

Klampid didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 yang mengatur mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Surabaya. Selain itu, Klampid juga dibantu oleh Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 yang mengatur tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, termasuk tata cara dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta sanksi administratifnya. Klampid New Generation berfokus pada pengurusan pembuatan, perubahan dan pencetakan data kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Identitas Anak dengan menggunakan teknologi Web dan aplikasi Mobile. Dengan penerapan Klampid New Generation, pemerintah berharap masyarakat Surabaya dapat memperoleh pelayanan publik yang baik dan berkualitas, mulai dari tingkat kelurahan hingga kecamatan dan kota.

Implementasi Klampid New Generation di Surabaya menarik dalam konteks penelitian kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi Klampid New Generation dapat sangat relevan untuk memahami dampak dari implementasi teknologi ini pada kepuasan masyarakat. Studi kasus Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut bisa memberikan gambaran bagaimana Klampid New Generation dapat memberikan manfaat dalam skala lokal, serta menganalisis bagaimana unsur-unsur pelayanan terkait terhadap kepuasan masyarakat.

Studi kasus di Kantor Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut dapat memberikan gambaran nyata mengenai implementasi Klampid New Generation dalam mengatasi kompleksitas masalah administrasi kependudukan di Surabaya. Selain itu, Kantor Kelurahan Wonorejo juga dianggap menarik sebagai lokasi penelitian karena memiliki masyarakat yang heterogen dan beragam, sehingga dapat memberikan informasi tentang tingkat keberhasilan implementasi teknologi dalam melayani berbagai kebutuhan masyarakat.

Metode penelitian yang akan digunakan, yaitu penelitian kuantitatif berbasis PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Selain itu, metode ini juga akan dilengkapi dengan metode wawancara dan form tertulis untuk lebih memperkaya data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, peneliti dapat mengumpulkan data yang lebih detail dan lengkap dari responden dalam jumlah yang lebih besar. Sedangkan dengan metode wawancara dan form tertulis, peneliti dapat memperoleh data kualitatif yang tenang dan lebih mendalam dari responden. Dari pengambilan data di kantor Kelurahan Wonorejo, peneliti dapat menghasilkan gambaran yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai pelaksanaan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi Klampid New Generation.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan

antara harapan dan kebutuhannya (Negara 2004). Menurut Dutton dkk. (dalam Suprpto, 1998) ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (dalam Endah 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience).

Selain itu secara spesifik dapat juga digunakan dimensi kepuasan masyarakat yang sudah tertera dalam peraturan kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (PAN RB) di tahun 2017, yang mencakup komponen:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif karena menggunakan data berupa angka yang dapat diukur. (Arikunto 2013) menyatakan bahwa

penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dalam prosesnya menggunakan angka-angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan hasilnya.

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di kelurahan Wonorejo, kecamatan rungkut, Kota Surabaya. Dasar pertimbangan penentuan lokasi karena wilayah wonorejo merupakan wilayah yang cukup kompleks permasalahan adminduk (administrasi kependudukan) serta memiliki volume transaksi pelayanan administrasi di kantor kelurahan yang cukup masif. Kelurahan Wonorejo merupakan salah satu kelurahan yang berada dalam wilayah kerja Surabaya Timur Tepatnya di kecamatan Rungkut yang beralamat di Jl. Raya Wonorejo No.1, Wonorejo, Kec. Rungkut, Kota SBY, Jawa Timur 60296, Indonesia.

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2008). Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. variabel bebas (independent variable) atau variabel X adalah variabel yang dipandang sebagai penyebab munculnya variabel terikat yang diduga sebagai akibatnya. sedangkan variabel terikat (dependent variabel) atau variabel Y adalah variabel (akibat) yang di praduga, yang bervariasi mengikuti perubahan dari variabel-variabel bebas. umumnya merupakan kondisi yang ingin kita ungkapkan dan jelaskan (Kerlinger 1992).

1. Variabel Bebas (Independent) : Implementasi E-government Klapid New Generation KNG
2. Variabel Terikat (Dependent) : Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data

#### 2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau main tabel, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi

#### 3. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan PERMENPAN (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur atau

indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM yakni:

- a. Persyaratan
  - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  - c. Waktu Penyelesaian
  - d. Biaya/Tarif
  - e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
  - f. Kompetensi pelaksana
  - g. Perilaku pelaksana
  - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - i. Sarana dan Prasarana
4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini meliputi penjelasan dari implementasi Klampid New Generation di kelurahan Wonorejo Rungkut dan penjelasan mengenai pengambilan data untuk analisa IKM yang meliputi deskripsi karakteristik responden, perhitungan nilai rata-rata tertimbang masing-masing parameter pelayanan, konversi nilai IKM, dan kategorisasi mutu pelayanan.

##### **Deskripsi Pelaksanaan Implementasi Klampid New Generation**

Pelaksanaan Klampid New Generation di Kelurahan Wonorejo Rungkut Sudah berjalan dalam kurun waktu 10 bulan, dirilis pada bulan juli 2022, dan selama proses implementasi tersebut disambut dengan baik oleh masyarakat maupun petugas kelurahan. hal ini tampak dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap petugas kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya.

Masyarakat menyambut baik dengan adanya aplikasi Klampid New Generation yang ditandai dengan masyarakat sudah mulai menggunakan sistem Klampid New Generation baik melalui aplikasi handphone ataupun website. Dalam sistem tersebut masyarakat dapat melakukan pengajuan administrasi kependudukan seperti halnya cetak Kartu keluarga, KTP, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan lain sebagainya, serta masyarakat dapat memperoleh informasi progres pengajuan administrasi kependudukan yang diajukan, masyarakat juga dapat memperoleh beberapa informasi mengenai dokumen persyaratan yang harus dilengkapi. beberapa layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat antara lain Cetak KK, pengajuan KTP, Akta Kelahiran.

Menurut Nanda, Petugas administrasi kependudukan (wawancara 11 Mei 2023), di kelurahan W onorejo Kecamatan Rungkut Sebelum adanya Aplikasi Klampid New Generation merasa bahwa sebelum adanya inovasi pelayanan digital Klampid New Generation fasilitas pelayanan kurang maksimal, dan sesudah adanya implementasi Klampid New Generation tersebut masyarakat maupun petugas kelurahan merasa terbantu dan dimudahkan, Masyarakat bisa langsung mengakses aplikasi Klampid New Generation melalui smartphone dan mengajukan administrasi kependudukan yang dibutuhkan secara mandiri,

partisipasi petugas kelurahan dan ketua RW dan RT yang membantu mensosialisasikan dan membantu masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut juga sangat baik, respon masyarakat sangat baik terhadap implementasi Klampid New Generation,

Akan tetapi beberapa masyarakat masih merasa implementasi Klampid New generation dapat lebih ditingkatkan lagi, misalkan integrasi ke sistem kependudukan bisa ditingkatkan seperti input form dapat terisi secara otomatis ketika memasukan NIK ke dalam sistem, selain itu layanan hanya dapat diakses pada hari kerja saja yang menurut beberapa masyarakat kurang optimal karena beberapa masyarakat hanya bisa melakukan hal hal pengajuan diluar jam kerja (Malam hari atau disaat akhir pekan), hal ini pun juga dirasa oleh petugas kelurahan.

Nanda (wawancara 11 Mei 2023) mengatakan bahwa “Klampid New Generation dapat menjadi lebih baik lagi apabila proses input dapat dilakukan secara otomatis, serta proses pelayanan pada aplikasi dapat diakses oleh masyarakat secara bebas di jam dan hari apapun”. Selain itu Riezky (wawancara 12 Mei 2023) menambahkan bahwa “Aplikasi Klampid New Generation diharapkan tidak terlalu sering bermasalah (maintenance) sehingga masyarakat dapat menggunakannya secara berkala tanpa adanya hambatan. Selain itu persyaratan didalam aplikasi masih belum jelas, sehingga masyarakat bingung untuk melengkapi dokumen persyaratan.”

Dapat disimpulkan dari informasi diatas bahwa Implementasi Klampid New Generation di kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut berjalan dengan baik namun ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk membuat implementasi menjadi lebih baik lagi.

#### **Deskripsi Karakteristik Responden Untuk Analisis IKM**

Untuk mendapatkan gambaran tentang responden yang mengisi kuesioner penelitian, peneliti melakukan analisis deskriptif terhadap karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan.

#### **Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin**

Distribusi karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel: Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki - Laki	34	34
Perempuan	66	66
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden yang berjenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah responden

berdasarkan jenis kelaminnya. Dari total 100 responden yang mengisi kuesioner penelitian, terdapat 66 orang atau 66% yang berjenis kelamin perempuan dan 34 orang atau 34% yang berjenis kelamin laki-laki. Jadi, responden perempuan hampir dua kali lipat jumlahnya daripada responden laki-laki.

#### **Karakteristik berdasarkan Umur**

Distribusi karakteristik berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel: Karakteristik Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
17-25	23	23
26-40	35	35
41-55	40	40
>55	2	2
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang berusia 41-55 tahun merupakan kelompok usia terbanyak dalam penelitian ini. Jumlah responden yang berusia 41-55 tahun adalah 40 orang atau 40% dari total responden. Kelompok usia terkecil adalah responden yang berusia lebih dari 55 tahun, yaitu hanya 2 orang atau 2% dari total responden. Kelompok usia lainnya adalah responden yang berusia 26-40 tahun sebanyak 35 orang atau 35% dan responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 23 orang atau 23%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden yang berada pada usia produktif.

#### **Karakteristik berdasarkan Pekerjaan**

Distribusi karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel: Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
PNS	3	3
Karyawan Swasta	37	37
Wirausaha	10	10
Pelajar/Mahasiswa	15	15
Tenaga Kesehatan	3	3
Tenaga Pendidik	3	3
Lainnya	29	29



<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
---------------	------------	------------

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat bahwa karakteristik jenis pekerjaan responden menunjukkan bahwa karyawan swasta merupakan jenis pekerjaan terbanyak dalam penelitian ini. Jumlah responden yang bekerja sebagai karyawan swasta adalah 37 orang atau 37% dari total responden. Jenis pekerjaan terkecil adalah PNS, tenaga kesehatan, dan tenaga pendidik, masing-masing sebanyak 3 orang atau 3% dari total responden. Jenis pekerjaan lainnya adalah wirausaha sebanyak 10 orang atau 10%, pelajar/mahasiswa sebanyak 15 orang atau 15%, dan kategori lainnya sebanyak 29 orang atau 29%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja di sektor swasta.

**Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Distribusi karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel: Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SD	2	2
SMP	8	8
SMA	48	48
D3	5	5
S1	32	32
S2	5	5
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel D.2.4, dapat dilihat bahwa karakteristik tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa SMA merupakan jenjang pendidikan terbanyak dalam penelitian ini. Jumlah responden yang lulus SMA adalah 48 orang atau 48% dari total responden. Jenjang pendidikan terkecil adalah SD, yaitu hanya 2 orang atau 2% dari total responden. Jenjang pendidikan lainnya adalah SMP sebanyak 8 orang atau 8%, D3 sebanyak 5 orang atau 5%, S1 sebanyak 32 orang atau 32%, dan S2 sebanyak 5 orang atau 5%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden yang berpendidikan menengah ke atas.

**Perhitungan Nilai-Rata-Rata Tertimbang**

Setelah mendeskripsikan karakteristik responden, peneliti selanjutnya melakukan perhitungan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing parameter pelayanan. Nilai rata-rata tertimbang diperoleh dengan cara mengalikan nilai rata-rata dari setiap parameter pelayanan dengan bobot yang telah ditentukan. Bobot yang digunakan adalah 0,11 untuk setiap parameter pelayanan. Berikut adalah

tabel yang menunjukkan jumlah nilai per unsur.

Tabel: Jumlah Nilai per Unsur (JU)

<b>Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Jumlah Nilai per Unsur (JU)</b>
U1	Persyaratan	334.5
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	329
U3	Waktu Penyelesaian	349
U4	Biaya & Tarif	371
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	347
U6	Kompetensi pelaksana	352.5
U7	Perilaku pelaksana	357
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	340.5
U9	Sarana dan Prasarana	348

Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah nilai rata-rata per unsur, nilai ini didapatkan dengan cara melakukan perhitungan jumlah nilai per unsur yang tertera di tabel sebelumnya, dibagi dengan jumlah responden yaitu 100,

Tabel: Nilai Rata-Rata per Unsur (NRR)

<b>Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-Rata per Unsur (NRR)</b>
U1	Persyaratan	3.345
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.29
U3	Waktu Penyelesaian	3.49
U4	Biaya & Tarif	3.71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.47
U6	Kompetensi pelaksana	3.525
U7	Perilaku pelaksana	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.405
U9	Sarana dan Prasarana	3.48

Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, angka ini didapat dengan melakukan perkalian nilai rata-rata per unsur dengan 0.11, yaitu bobot rata-rata tertimbang,

Tabel: Nilai Rata-Rata Tertimbang

<b>Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b>
U1	Persyaratan	0.36795
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0.3619
U3	Waktu Penyelesaian	0.3839
U4	Biaya & Tarif	0.4081
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.3817
U6	Kompetensi pelaksana	0.38775
U7	Perilaku pelaksana	0.3927
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.37455
U9	Sarana dan Prasarana	0.3828
<b>Nilai IKM</b>		<b>3.441</b>

#### **Konversi Nilai IKM**

Langkah selanjutnya setelah menghitung nilai rata-rata tertimbang dari tiap parameter pelayanan adalah mengkonversi nilai IKM. Mengkonversi nilai IKM dilakukan dengan cara mengalikan jumlah nilai rata-rata per unsur dari seluruh parameter pelayanan dengan nilai dasar 25. Nilai dasar 25 dipakai untuk memudahkan interpretasi nilai IKM yang berkisar antara 25-100. Berikut adalah perhitungan mengkonversi nilai IKM.

Tabel: Nilai Konversi IKM

<b>Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Konversi IKM</b>
U1	Persyaratan	83.625
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82.25
U3	Waktu Penyelesaian	87.25

U4	Biaya & Tarif	92.75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.75
U6	Kompetensi pelaksana	88.125
U7	Perilaku pelaksana	89.25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.125
U9	Sarana dan Prasarana	87
<b>Nilai Total Konversi IKM</b>		<b>86.033</b>

### **Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Selanjutnya, setelah melakukan konversi nilai IKM, peneliti melakukan kategorisasi mutu pelayanan. Kategorisasi mutu pelayanan dilakukan dengan cara membandingkan nilai IKM yang didapat dengan nilai interval konversi IKM yang telah ditentukan. Nilai interval konversi IKM dibagi menjadi empat kategori, yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Berikut adalah tabel yang menunjukkan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan nilai IKM.

Tabel: Nilai Konversi dan Kategorisasi IKM

<b>Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Konversi IKM</b>	<b>Kategorisasi IKM</b>
U1	Persyaratan	83.625	B (Baik)
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82.25	B (Baik)
U3	Waktu Penyelesaian	87.25	B (Baik)
U4	Biaya & Tarif	92.75	A (Sangat Baik)
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.75	B (Baik)
U6	Kompetensi pelaksana	88.125	B (Baik)
U7	Perilaku pelaksana	89.25	A (Sangat Baik)
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.125	B (Baik)
U9	Sarana dan Prasarana	87	B (Baik)
<b>Nilai Total Konversi IKM</b>			<b>B (Baik)</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Nilai Konversi dan Kategorisasi IKM untuk implementasi Klampid New Generation di lingkungan wilayah Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya adalah secara umum sudah mendapatkan nilai B atau “Baik”, dan beberapa unsur sudah mendapatkan Nilai IKM yang “Sangat Baik” yaitu pada unsur Biaya & Tarif dan juga unsur Perilaku Pelaksana.

### **Pembahasan Mengenai Pelaksanaan Pelayanan**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap pelaksanaan Implementasi Klampid New Generation di kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, terdapat beberapa hal yang menarik untuk dibahas.

### **Partisipasi Masyarakat terhadap Implementasi**

Salah satu indikator keberhasilan implementasi Klampid New Generation adalah tingkat partisipasi masyarakat dalam program tersebut. Di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, partisipasi masyarakat tinggi dan positif. Hal ini terlihat dari keterlibatan pengurus RT,RW dan pendamping layanan administrasi kependudukan dari kelurahan dalam berbagai tahapan program Klampid New Generation, mulai dari sosialisasi dan pelatihan aplikasi Klampid New Generation serta melakukan pendekatan agar masyarakat menyadari pentingnya data administrasi kependudukan, kegiatan tersebut dilakukan pada saat pelayanan program sayang warga yang biasanya diadakan pada hari selasa, dan jumat, bertempat di balai RW setempat, sosialisasi juga diadakan di kelurahan dengan cara mengundang warga untuk berkumpul dan diadakan pengenalan aplikasi tersebut kepada masyarakat. Pengurus RT,RW dan pendamping layanan administrasi kependudukan, tidak hanya menjadi mitra pemerintah dalam menjalankan program Klampid New Generation, tetapi juga menjadi agen perubahan dalam mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam program Klampid New Generation. Selain itu, pengurus RT dan RW juga memberikan masukan dan saran yang konstruktif untuk perbaikan program Klampid New Generation di masa depan. Dengan demikian, masyarakat Kelurahan Wonorejo dapat merasakan manfaat dari program Klampid New Generation yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan publik di wilayah mereka.

### **Perbedaan Sebelum dan Sesudah Implementasi**

Implementasi ini telah memberikan dampak yang besar bagi masyarakat kelurahan Wonorejo dalam mengurus administrasi kependudukan. Sebelum adanya implementasi Klampid New Generation, masyarakat kelurahan Wonorejo menghadapi berbagai masalah dalam mengurus administrasi kependudukan. Fasilitas pelayanan yang ada di kelurahan tidak cukup untuk menangani jumlah permohonan yang banyak. Proses pelayanan yang rumit dan tidak jelas membuat masyarakat kebingungan dan tidak puas. Antrian yang panjang dan banyak di kelurahan membuat masyarakat harus mengorbankan banyak waktu, biaya, dan tenaga untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang mereka perlukan. Sesudah adanya implementasi Klampid New Generation, masyarakat kelurahan Wonorejo merasakan perubahan yang baik dalam mengurus administrasi kependudukan. Mereka dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara mandiri melalui aplikasi klampid new generation yang praktis digunakan.

Aplikasi ini juga menyediakan fitur verifikasi data yang dapat dilakukan dengan mengupload foto atau scan dokumen pendukung. Masyarakat dapat memantau status permohonan mereka melalui notifikasi yang dikirimkan oleh aplikasi. Dokumen kependudukan yang telah selesai diproses akan dikirimkan secara elektronik melalui aplikasi tersebut dan bisa dicetak secara mandiri. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi pergi ke kelurahan untuk mengambil dokumen kependudukan yang mereka perlukan. Mereka dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun implementasi Klampid New Generation belum semuanya berjalan lancar terdapat sebagian masyarakat yang merasakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi pada saat pengurusan administrasi kependudukan masih membingungkan. Dengan adanya implementasi Klampid New Generation di kelurahan Wonorejo kecamatan Rungkut, kota Surabaya, masyarakat dapat merasakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, nyaman, dan cepat.

### **Permasalahan Pelayanan**

Dari data observasi dan tabel IKM di atas terlihat bahwa unsurpersyaratan, sistem mekanisme dan prosedur memiliki nilai IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Nilai IKM untuk sistem mekanisme dan prosedur adalah 82.25, sedangkan untuk persyaratan adalah 83.625. Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat kurang puas dengan prosedur dan persyaratan yang diberlakukan dalam pelayanan publik. Oleh karenanya, hal ini perlu menjadi perhatian bagi stakeholder terkait untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Unsur Persyaratan**

Di dalam unsur persyaratan ada 2 pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibagikan yakni:

#### **Informasi dokumen persyaratan untuk mengurus administrasi kependudukan sangat jelas.**

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat setuju dengan pernyataan yang diberikan, namun ada beberapa kendala yang dihadapi terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi. Hanya kurang dari 5% masyarakat yang tidak setuju dengan pernyataan di atas, mereka berpendapat ada beberapa proses pelayanan dokumen persyaratan masih belum jelas dan beberapa proses memerlukan dokumen tambahan di tengah tengah proses pelayanan. hal ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat karena informasi persyaratan menurut masyarakat kurang jelas.

#### **Dokumen persyaratan mudah untuk didapatkan.**

Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa kurang dari 10% masyarakat memilih tidak setuju dengan pernyataan tersebut, mereka mengeluhkan bahwa persyaratan yang cukup banyak dan sulit didapatkan membuat mereka kesulitan untuk mengurus berbagai keperluan. Misalnya, untuk penggantian nama pada KK dan KTP atau lain sebagainya, mereka harus mengurus putusan pengadilan terlebih dahulu dan mengeluarkan biaya tambahan untuk beberapa pengurusan pelayanan. Selain itu, dokumenpersyaratan yang terlalu banyak dan berbelit juga membuat masyarakat bingung, terutama bagi mereka yang sudah berusia lanjut.

### **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Di dalam unsur Sistem, mekanisme dan prosedur terdapat 2 pertanyaan yang telah dibagikan yaitu :

#### **Prosedur penggunaan aplikasi sangat mudah dipahami**

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat setuju dengan pernyataan yang diberikan, namun ada beberapa kendala yang dihadapi terkait dengan prosedur yang mudah dipahami. Hanya kurang dari 10% masyarakat yang tidak setuju dengan pernyataan diatas, mereka berpendapat ada beberapa proses pelayanan yang memiliki prosedur belum jelas, khususnya ketika didalam aplikasi. hal ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat karena informasi prosedur menurut masyarakat kurang jelas.

#### **Prosedur penggunaan aplikasi sangat mudah digunakan**

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat setuju dengan pernyataan yang diberikan, namun ada beberapa kendala yang dihadapi terkait dengan prosedur penggunaan aplikasi yang mudah digunakan. Hanya kurang dari 10% masyarakat yang tidak setuju dengan pernyataan diatas, mereka berpendapat ada beberapa proses pelayanan yang memiliki prosedur yang kompleks, khususnya ketika didalam aplikasi. hal ini menimbulkan masyarakat merasa beberapa prosedur dalam aplikasi masih belum mudah digunakan.

### **Peningkatan Pelayanan**

Salah satu tantangan terbesar dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator yang dapat mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik. Namun, berdasarkan data observasi dan tabel IKM terlihat bahwa unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur memiliki nilai IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat kurang puas dengan prosedur dan persyaratan yang diberlakukan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, hal ini perlu menjadi perhatian bagi stakeholder terkait untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

#### **Unsur Persyaratan**

#### **Memperbanyak informasi mengenai syarat-syarat dan dokumen administrasi yang dibutuhkan untuk pelayanan administrasi kependudukan.**

Salah satu unsur yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah persyaratan. Persyaratan adalah dokumen-dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon layanan sebelum mendapatkan produk layanan. Persyaratan yang jelas, mudah, dan sesuai dengan ketentuan akan meningkatkan nilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, memperbanyak informasi mengenai syarat-syarat dan dokumen administrasi yang dibutuhkan untuk pelayanan administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation akan berdampak secara positif terhadap IKM khususnya dalam unsur persyaratan. Dengan informasi yang cukup dan tepat, masyarakat dapat menyiapkan dokumen yang diperlukan dengan baik dan menghindari kesalahan atau penolakan dalam pengajuan permohonan melalui sistem Klampid New Generation. Hal ini akan mempercepat proses pelayanan dan

meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Oleh karena itu, pemerintah dan stakeholders terkait perlu memperbanyak informasi mengenai hal tersebut melalui berbagai media, seperti website, sosial media, brosur, spanduk, atau pengumuman di kelurahan dan kecamatan

### **Mempermudah masyarakat untuk melengkapi dokumen-dokumen persyaratan dengan cara melakukan integrasi terhadap stakeholders yang terkait**

Salah satu cara untuk mempermudah masyarakat untuk melengkapi dokumen-dokumen persyaratan dalam Klampid New Generation adalah dengan melakukan integrasi terhadap stakeholders yang terkait. Klampid New Generation adalah sistem informasi berbasis web dan mobile yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Integrasi adalah kerjasama antara penyelenggara pelayanan dengan instansi lain yang memiliki data atau informasi yang relevan dengan persyaratan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk mengurangi beban masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen persyaratan dan mempercepat proses verifikasi dan validasi data. Dengan integrasi, masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen asli atau fotokopi, tetapi cukup menunjukkan nomor identitas atau kode unik yang dapat dicek oleh petugas pelayanan melalui sistem Klampid New Generation. Hal ini akan berdampak secara positif terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khususnya dalam unsur persyaratan. Dengan integrasi, nilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan akan meningkat karena persyaratan menjadi lebih jelas, mudah, dan sesuai dengan ketentuan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya melalui Klampid New Generation.

### **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

#### **Melakukan sosialisasi secara lebih teratur mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan di dalam aplikasi Klampid New Generation**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah dengan melakukan sosialisasi secara lebih teratur mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang telah disediakan di dalam aplikasi Klampid New Generation. Sosialisasi ini penting untuk dilakukan agar masyarakat mendapatkan informasi yang jelas, lengkap dan akurat tentang bagaimana cara mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi Klampid New Generation, seperti akta perkawinan, pemutakhiran gelar, pengajuan KTP elektronik, dan lain-lain. Dengan demikian, masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini dengan mudah, cepat, dan terjangkau tanpa harus datang langsung ke kantor dinas. Hal ini diharapkan dapat berdampak positif terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan salah satu indikator kinerja pelayanan publik khususnya dalam unsur Sistem, Mekanisme dan prosedur.

#### **Memperbaiki aplikasi Klampid New Generation dari sisi user interface dan user experience, sehingga masyarakat dengan mudah dapat memahami dan**



**dapat dengan mudah menggunakan layanan yang ada.**

Selain melakukan sosialisasi, strategi lain yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah dengan memperbaiki aplikasi Klampid New Generation dari sisi user interface dan user experience. User interface adalah tampilan antarmuka yang digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi, sedangkan user experience adalah pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi. Dengan memperbaiki user interface dan user experience, diharapkan aplikasi Klampid New Generation dapat lebih mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat, khususnya terhadap masyarakat kelompok umur lansia, maupun terhadap kelompok pendidikan rendah yang mungkin kurang familiar dengan teknologi digital. Dengan demikian, aplikasi Klampid New Generation dapat lebih inklusif dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan secara online. Hal ini juga diharapkan dapat berefek positif dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan salah satu indikator kinerja pelayanan publik

#### **E. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan implementasi dan pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Klampid New Generation di Kelurahan Wonorejo kecamatan Rungkut Kota Surabaya dapat diambil kesimpulan bahwa:

Pelaksanaan Implementasi Klampid New Generation di Kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut sudah berjalan selama 10 bulan terakhir diterima baik oleh masyarakat hal ini ditandai dengan masyarakat mulai menggunakan layanan yang ada pada sistem Klampid New Generation. Masyarakat merasa implementasi ini memiliki beberapa dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu:

- a. Lebih mudah dalam mengajukan administrasi kependudukan secara mandiri.
- b. Lebih praktis karena tidak perlu datang di kelurahan untuk mengantri.
- c. Membantu petugas administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan baik dari sisi pelayanan maupun dari sisi sistem, yaitu :

- a. Integrasi ke sistem kependudukan bisa ditingkatkan seperti input form dapat terisi secara otomatis ketika memasukkan NIK ke dalam sistem.
- b. Meningkatkan aksesibilitas dari sistem dari yang semula bisa digunakan hanya pada jam kerja, menjadi 24 jam sehingga masyarakat tetap dapat menggunakan sistem Klampid New Generation sesuai kebutuhan.
- c. Meningkatkan Reliabilitas dari sistem dengan cara mengurangi frekuensi maintenance, sehingga masyarakat dapat dengan nyaman menggunakan sistem.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada implementasi Klampid New Generation di kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut yang diteliti oleh peneliti menggunakan panduan Permenpan No 17 Tahun 2017 terhadap 100 responden menunjukkan bahwa secara umum semua unsur pelayanan dapat

dikategorisasikan dalam kelompok “Baik”, beberapa hal menarik yang ditemukan adalah sebagai berikut:

- a. Unsur yang diteliti dalam penelitian terdapat 9 (“Sembilan”) yang diantaranya adalah,
  1. (U1) Persyaratan
  2. (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  3. (U3) Waktu Penyelesaian
  4. (U4) Biaya & Tarif
  5. (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  6. (U6) Kompetensi pelaksana
  7. (U7) Perilaku pelaksana
  8. (U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  9. (U9) Sarana dan Prasarana
- b. Responden dalam penelitian berjumlah 100, dengan karakteristik
  1. 66% perempuan dan 34% laki-laki
  2. 23% berusia 17-25, 35% berusia 26-40, 40% berusia 41-55 dan 2% diatas 55 tahun
  3. 3% memiliki profesi PNS, 37% Karyawan Swasta, 10% Wirausaha, 15% Pelajar/Mahasiswa, 3% Tenaga Kesehatan, 3% Tenaga Pendidik dan 29% Lainnya
  4. 2% memiliki pendidikan terakhir SD, 8% SMP, 48% SMA, 5% D3, 32% S1 dan 5% S2.
- c. Hasil Konversi IKM menunjukkan bahwa mayoritas mendapatkan kategorisasi mutu “Baik”, dan ada 2 yang mendapatkan kategorisasi mutu “Sangat Baik” yaitu unsur Biaya & Tarif dan juga unsur Perilaku Pelaksana.
- d. Hasil Konversi dengan nilai IKM paling rendah terdapat 2 yaitu, unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur memiliki nilai IKM.
- e. Responden beranggapan bahwa unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur dapat ditingkatkan karena, saat ini beberapa dokumen persyaratan maupun mekanisme pelayanan di dalam sistem masih kurang jelas.

#### **DAFTAR PUSAKA**

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Dewi, Leonita Ayu, Leonita Ayu Sinta Dewi, And Mujahidin Mujahidin. (2014). “Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (Gam).” *Jurnal Teknik Its* 3(2): A210–15. [Http://ejournal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/8285](http://ejournal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/8285) (October 23, 2022).
- Endah, Rayi. (2008). *Universitas Diponegoro Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *E-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kerlinger, F. (1992). *Organizational Behavior*. Alih Bahas. Ed. L. Simatupang

- R. Gadjah Mada University Press.
- Latu Ratri Mubyarsah. (2022). "Pelayanan Adminduk Di Surabaya Capai 3.000 Pemohon Dalam Sehari." Jawa Pos. <https://www.jawapos.com/surabaya/18/07/2022/pelayanan-adminduk-di-surabaya-capai-3-000-pemohon-dalam-sehari/> (October 16, 2022).
- Miles, Mathew B., And A. Michael Huberman. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Muhamad Ruskamto, Se., Mm, Ca Dr. Muhammad Anhar, Se., M.Sc, Ak, And Dr. Ir. Meita Pragiwani. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (Kemenkumham)." Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. [www.ahu.go.id](http://www.ahu.go.id) (October 15, 2022).
- Negara, Kementrian Pendayagunaan Aparatur. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/21/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum, Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Putri, Setya Nanda Anggela. (2022). "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan." *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan 3(P-Issn 2721-4990| E-Issn 2721-5008): 1112–17*.  
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/5396/3844> (October 15, 2022).
- Rojul Huda, Mi ', And Novy Setia Yunas. (2016). "The Development Of E-Government System In Indonesia." *Jurnal Bina Praja: Journal Of Home Affairs Governance* 8(1): 97–108. <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/166> (October 23, 2022).
- Santoso, Singgih. (2016). *Panduan Lengkap Spss Versi 23*. Jakarta: Elekmedia Computindo.
- Siagian, S.P. (1990). *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Suryo. (1998). *Universitas Gadjah Mada Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsud Dr. Murjani*.
- Suryana, Ohan. (2019). "Analysis Of Public Satisfaction Survey In The Public Service Mal (Mpp) At Batam City | Jurnal Transformasi Administrasi." *Jurnal Transformasi Administrasi* 9(1): 56–70. [http://jta.lan.go.id/index.php/jta/article/view/jta-vol-9-1\\_05-ohan-suryana](http://jta.lan.go.id/index.php/jta/article/view/jta-vol-9-1_05-ohan-suryana) (October 23, 2022).
- Tarantika, Hafshah Vitri, And Suci Megawati. (2022). "Evaluasi Layanan

- Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya.” *Publika* 10(4): 1123–36.  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/47680/39833> (October 15, 2022).
- Uma, Sekaran, And Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Walikota Surabaya. (2013). “Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013.” Walikota Surabaya.  
[https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali\\_810.pdf](https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali_810.pdf) (October 15, 2022).
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara, Isu-Isu Kontemporer*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, And Leonard L. Berry. (1985). “Problems And Strategies In Services Marketing.” *Jurnal Of Marketing* 49(2): 33–46.
- Suharsimi Arikunto.(2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta