

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KNG
(KLAMPID NEW GENERATION) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Tita Dwi Agustin

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
tita17agustin@gmail.com;

Bambang Kusbandrijo

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

Eddy Wahyudi

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik ialah merupakan salah satu kondisi sebuah jasa produk, manusia, serta lingkungannya. Penilaian kualitas ditentukan pada sebuah pelayanan publik yang diberikan di masyarakat sebagai tolak ukur dari pelayanan karena sebuah unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan dalam organisasi oleh sebab itu kualitas pelayanan sebagai suatu penilaian dalam layanan yang diberikan pada pelayanan administrasi kependudukan di aplikasi KNG secara digital. Maka dari itu untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam mengukur sesuatu kualitas pelayanan dalam aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berdasarkan dari hasil pengamatan yang ada di masyarakat kota surabaya penelitian ini untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan digital aplikasi KNG dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat kota surabaya. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif, dari pengumpulan data wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) terus melakukan perkembangan untuk memperbaiki permasalahan-permasalahan yang ada sehingga dari indikator yang diteliti dapat menjadi masukkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis digital atau dalam aplikasi KNG (*Klampid New Generation*).

Kata kunci: *Pelayanan Kependudukan, Kualitas Layanan Aplikasi dan Kepuasan masyarakat*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik digunakan sebagai pelayanan untuk masyarakat Indonesia terutama pada kepentingan publik seperti administrasi kependudukan yang sesuai pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 Ayat (1) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang harus dipenuhi oleh negara secara administratif. Dalam rangkaian pelayanan publik berdasarkan kebijakan pemerintah hal itu dilakukan sebagai bentuk untuk memenuhi kesejahteraan masyarakatnya. Kualitas pelayanan merupakan standar nilai yang mempengaruhi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang cepat dan mudah. Menurut pada peraturan walikota Surabaya Nomor 10 tahun 2022 serta pada peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya melakukan pengoptimalan sebagai rangka pelayanan publik administrasi kependudukan secara efektif dan efisien serta membangun inovasi baru dalam pelayanannya sesuai dengan perkembangan zaman yang mana banyak masyarakat yang menggunakan *smartphone* yang mudah dibawa kemana saja.

Beberapa kasus yang ada menyangkut pelayanan publik, yaitu pelayanan publik yang saat ini menangani pengaduan banyak yang menggunakan cara-cara tradisional, misalkan masyarakat melakukan pengajuan secara langsung dengan mendatangi kantor kelurahan dan mengadukan hal-hal yang mereka inginkan. minimnya teknologi dan pengetahuan masyarakat dalam pengajuan secara online membuat masyarakat bingung. Begitu pula dalam penyediaan pelayanan publik, instansi pemerintah di Indonesia yang cenderung kurang memberikan informasi secara menyeluruh maupun informasi secara mendetail terkait pengajuan administrasi kependudukan. Hal ini terjadi dalam proses pengajuan administrasi kependudukan banyak masyarakat yang tidak yakin kapan administrasi akan selesai sehingga masyarakat hanya bisa menunggu. Selain itu sering kali pemerintah yang mengeluarkan produk baru atau inovasi baru seperti platform pengajuan online tentang pelayanan publik cenderung kurang tersosialisasi secara maksimal. Akibatnya, masyarakat kita tidak mengetahui produk atau inovasi tersebut dan kurang menggunakannya. Oleh karena itu, peranan sebagai mekanisme pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi digital seperti media sosial, website internet dan sosialisasi di RT setempat untuk memberikan informasi tentang layanan publik yang mereka berikan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya memberikan inovasi agar memudahkan masyarakat dalam pengelolaan dan mengajukan secara online administrasi kependudukan secara mandiri melalui aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) yang dapat diunduh dari PlayStore untuk ponsel *Android* serta mudah untuk melakukan pengajuan dimana saja dan tidak perlu datang ke kantor kelurahan atau kantor kecamatan Aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) ini mempunyai fitur chatbot dengan karakter virtual yang di berikan nama Cak Takon. (Fitur chatbot) itu digunakan sebagai tujuan untuk memberikan arahan dalam mengajukan berkas kependudukannya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik ialah bentuk kegiatan untuk lebih memahami hubungan negara dengan publik dan untuk meningkatkan tanggung jawab politik atas berbagai kebutuhan publik, serta untuk praktik manajemen sehingga digunakan untuk melakukan kegiatan secara efektif, efisien, dan rasional. Administrasi publik juga merupakan cara pemerintah untuk melakukan pelayanannya terhadap masyarakat dalam secara urusan yang menyangkut kesejahteraan masyarakat dan seluruh kegiatan negara untuk menerapkan kebijakannya.

Pengertian Manajemen Pelayanan

Dalam manajemen pelayanan diperlukan pengelolaan pelayanan publik serta melakukan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, yang mencerminkan kualitas pelayanannya untuk mencapai tujuan pelayanan publik, kapasitas kinerja, akuntabilitas, kondisi, hak partisipatif, persamaan hak dan keseimbangan antara hak dan tanggungjawab. Teori manajemen berdasarkan Gibson, Donnelly dan Ivancevich dalam buku *Service Management* pengertian dari manajemen adalah sebagai berikut: “Suatu proses yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mengkoordinasikan banyak kegiatan yang berbeda untuk mencapai hasil yang tidak dapat dicapai oleh satu orang yang bertindak sendiri.” (Kamaruddin, 2016).

Manajemen pelayanan dalam suatu organisasi diperlukan untuk menyusun, melaksanakan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan rencana untuk mencapai tujuan pelayanan dan mencapai kualitas pelayanan yang memudahkan masyarakat, atau Manajemen adalah proses pelaksanaan dan koordinasi rencana agar mencapai tujuan kualitas layanan yang konsisten.(Sianipar, 2000)

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan selalu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada di masyarakat. Konsep dari kualitas dilihat sebagai ukuran dari suatu produk atau jasa termasuk kualitas desain dan kualitas kepatuhan. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada interaksi dan komunikasi antara aspek sistem pelayanan, sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan, rancangan pelayanan dan pelanggan.(Wibawa & Purbokusumo, 2015)

Indikator Kualitas Pelayanan Publik Menurut yang disampaikan oleh Parasuraman pada buku teori (Sulistiyowati, 2018) terdapat 5 indikator yaitu:

- a) *Tangibles* adalah keterampilan atau desain dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, baik dari segi bangunan, fasilitas staf, maupun dukungan teknologi dan tampilan teknologi yang mudah dipahami.
- b) *Realiability* adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan dan sikap yang ramah.
- c) *Responsiveness* yaitu ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang ditanggapi dengan cepat dan dengan cara yang jelas serta dapat dimengerti.
- d) *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang dicapai melalui sikap staf yang sopan, komunikasi dan pengetahuan yang dimiliki serta mampu memberikan kepercayaan dan keamanan kepada pelanggan.
- e) *Empathy* adalah kepedulian yang tulus secara pribadi terhadap masyarakat, yaitu mengetahui dengan jelas dan tepat apa yang diinginkan konsumen.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif yakni pengamatan permasalahan yang ada dan menemukan makna substantifnya. Melalui kekuatan kata dan frase yang mempengaruhi keterampilan penelitian dan hasil analisis. Oleh sebab itu, penelitian kualitatif menitikberatkan proses penelitian pada unsur hubungan lembaga dan interaksi. Penelitian kualitatif ini fokus pada faktor manusia, objek dan kelembagaan serta hubungan antara faktor-faktor untuk memahami suatu layanan dapat berkembang untuk memenuhi standar yang ada di masyarakat.

Fokus Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan pada rincian pertanyaan yang berkaitan dengan ruang lingkup penelitian dan mengamati masalah yang ditemukan di masyarakat. Tujuan penelitian adalah untuk mengatur pengamatan yang diteliti sehingga pengamatan dari analisis hasil penelitian mengarah pada hasil yang lebih tinggi. Oleh sebab itu indikator yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian sesuai dengan judul dari penelitian ini. Untuk mengetahui kualitas program layanan online yang baru-baru ini dirilis oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya pada aplikasi KNG sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan aplikasi ini serta dapat mempertimbangkan saran dan keluhan masyarakat saat menggunakan aplikasi tersebut.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Jl. Tunjungan No. 1-3 Genteng, Kec. Genteng Kota Surabaya) serta Masyarakat kota Surabaya.

Sumber Data

Data primer ialah data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dengan mengumpulkan beberapa hasil wawancara yang ada pada masyarakat kota Surabaya dan petugas dari aplikasi KNG yang sedang diteliti dengan laporan data yang diberikan untuk mengumpulkan informasi. Dari hasil wawancara serta data yang didapat pada lembaga tempat penelitian, hal ini untuk menyusun penelitian sebagaimana agar mendapatkan informasi yang akurat.

Data sekunder ialah data yang digunakan peneliti sebagai data pendukung tambahan dalam penambahan pelengkap data primer yang sudah didapat. Data ini berasal dari laporan-laporan masyarakat kota Surabaya, peraturan-peraturan tentang pelayanan administrasi publik baik tingkat daerah maupun nasional serta pada dokumen-dokumen yang memberikan informasi transparansi administrasinya sebagai kajian untuk memperkuat hasil penelitian dalam penggunaan aplikasi KNG.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam mengumpulkan informasi-informasi terkait penelitian untuk mengetahui hasil analisis berdasarkan teori untuk membuktikan hipotesis secara empiris agar mencapai tujuan penelitian.

Teknik wawancara adalah proses pengumpulan informasi melalui pertanyaan yang diajukan kepada informan yaitu pada admin aplikasi KNG oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta masyarakat kota

Surabaya baik pada warga berusia muda anantara usia 20-22 tahun dan pada warga berusia lanjut anantara usian 40-50 tahun serta kepada ketua RT sebagai petugas aplikasi KNG untuk penduduk setempat di masing-masing wilayah rukun tetangga di kota Surabaya.

Pengamatan ialah metode pengumpulan data yang digunakan dalam mengukur sikap dan perilaku dari responden serta peristiwa atau masalah yang sedang terjadi. Metode observasi penelitian ini dengan melakukan pengamatan atas sebuah aplikasi KNG yang sering digunakan masyarakat serta mencari tau solusi masalah yang ada dengan melakukan pengamatan pada proses kinerja layanan administrasi kependudukan.

Desk research ialah metode pengumpulan data yang mengkaji berbagai dokumen yang sebagai pelengkap data analisis, seperti penilaian pelayanan sebelumnya serta data informasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Website resminya yang mencakup dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kinerja pelayanan administrasinya.

Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian kualitatif yakni mendasari serta mengamati dari fokus penelitian. Kegiatan dalam menganalisis data kualitatif disusun secara paralel yakni pertama memperkenalkan data selanjutnya meninjau kembali dari tujuan penelitian ini dan melakukan pengamatan melalui pertanyaan yang ada sampai data yang relevan di dapat serta menganalisis data agar lebih mudah dalam mengidentifikasi topik dari penelitian. Analisis penelitian ini menggunakan konsep model domain untuk mendapatkan gambaran umum tentang objek penelitian dan peristiwa sosial yang menjadi objek penelitian ini.

D. PEMBAHASAN

Aplikasi KNG (*Klamped New Generation*)

Aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan kota Surabaya. Aplikasi KNG ini mulai dirilis pada tanggal 15 November 2021 pada Playstore pengguna *smartphone Android* dan telah di download atau diunduh oleh kurang lebih 50.000 ribu pengguna yang menggunakan aplikasi ini. Aplikasi ini di Kelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG yakni dioprasikan oleh beberapa admin yaitu yang pertama admin aplikasi KNG yang bertugas untuk mengecek aplikasi secara keseluruhan dan yang kedua admin verifikasi yang bertugas untuk mengecek data-data atau dokumen yang ingin diajukan oleh masyarakat dan memenuhi persyaratan serta yang terakhir admin call center yang bertugas untuk menyelesaikan permasalahan atau pengaduan dari masyarakat terhadap sistem aplikasi KNG. (Dispendukcapil Surabaya, 2022)

Kualitas Pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur untuk mendapatkan kemudahan bagi pengguna jasa melalui pelayanan ataupun administrasinya. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Parasuraman yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Faktor-Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Program MSIB Mahasiswa

Adanya Program MSIB yang dibuat oleh Menteri Pendidikan untuk mahasiswa khususnya dalam mendapatkan pengalaman di dunia kerja serta dapat menciptakan tenaga kerja yang professional. Dengan adanya hal itu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya dapat mengambil kesempatan sebagai menambah tenaga kerja dari para mahasiswa untuk mensosialisasikan aplikasi KNG kepada masyarakat kota Surabaya serta kelurahan dan kecamatan yang ikut membantu mengedukasi terutama pada tingkat RT/RW di kota Surabaya agar membantu masyarakat dari tingkatan bawah. Karena itu adanya program ini dapat memperkuat pelayanan administrasi kependudukan di kota Surabaya melalui aplikasi online yaitu aplikasi KNG yang baru dirilis oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada tahun 2021 sehingga pelayanan ini dapat bergerak secara sistematis dan keberlanjutan. (Belajar & Merdeka, 2023)

Program KALIMASADA rintisan RT

Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Admindak yang dibuat oleh pemerintahan kota Surabaya sebagai bentuk pemerataan pelayanan administrasi kependudukan kota Surabaya yang hanya melalui tingkat RT setempat dengan 4 layanan yakni pengajuan akta kematian, pengajuan akta kelahiran, pengajuan pindah masuk dan pengajuan pindah keluar. Namun dalam pelayanan ini perlu adanya keterlibatan masyarakat dan butuhnya pengawasan demi kelancaran layanan dan terealisasinya program ini untuk dilaksanakan di tingkatan RT dan RW di kelurahan di kota Surabaya.

Sosialisasi Media Sosial

Sosialisasi yang di lakukan melalui media sosial seperti website resmi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya serta melalui platform swargaloka Surabaya atau website swargalokasurabaya.id banyak informasi-informasi terkait pengajuan data kependudukan yang dapat dibaca oleh masyarakat bahkan cara-cara dalam pengajuan atau memperkenalkan layanan administrasi online yang bisa melalui aplikasi KNG. Pengajuan melalui aplikasi KNG sudah dilayani permohonan sejumlah 569.986 jadi rata-rata sehari 3.800 permohonan. Banyaknya anak muda yang memakai media sosial sebagai sarana dalam kehidupan sehari-hari menjadikan salah satu platform yang bagus dalam mempersosialisaikan aplikasi KNG dan persyaratan administrasi kependudukan serta peraturan-peraturan yang terbaru terkait administrasi kependudukan, menyasar anak-anak muda yang mudah paham dan mengerti sehingga agar dapat memberikan pengertian kepada orang tua mereka sehingga pensosialisasian ini dapat dengan mudah efektif dan efisien dalam penyebarannya. (Swargalokasurabaya, 2021)

Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor Umur masyarakat

Masyarakat kota Surabaya terbilang cukup banyak baik dari usia muda hingga tua sehingga hal tersebut sering kali orang tua kurang mengerti tentang perkembangan zaman atau perubahan teknologi yang karena kebanyakan dari mereka kurang menyadari perkembangan dan tidak ingin mengetahui atau sering kali lupa dari apa yang mereka baru pelajari berbeda dengan anak muda yang

terbilang otaknya masih dalam perkembangan sehingga muda memahami atau menanggapi sesuatu yang baru.

Karena hal ini dalam pengguna aplikasi KNG sendiri kebanyakan adalah anak-anak muda atau remaja yang menguruskan data kependudukan orang tua mereka namun juga banyak orang tua yang ingin mencobanya mengurusnya sendiri karena faktor umur mereka sering kali banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam pengguna aplikasi KNG dan sulit mengerti atau memahaminya atau terkadang salah dalam pengupload data persyaratannya sehingga menghambat pengerjaan kepengurusan.

Kurang Taunya masyarakat terhadap sosialisasi dan perkembangan teknologi

Masyarakat kota sering kali disebut masyarakat yang sibuk karena pekerjaannya di kota yang biasanya pulangny larut malam sehingga sering kali melewatkan sosialisasi yang diadakan di daerah atau lingkungan setempat dan kurangnya keinginan masyarakat dalam mengetahui informasi-informasi terbaru serta sulit menyesuaikan perkembangan zaman yang serba digital pada saat ini.

Lingkungan masyarakat seperti ini menjadi salah satu faktor penghambat pemerintah dalam mensosialisaikan pelayanan terbaru mereka sehingga perlu adanya perhatian khusus seperti mengadakan perkumpulan pelayanan malam agar orang yang berkerja pada pagi hari masih dapat mengetahui informasi melalui RT setempat terkait aplikasi atau informasi-informasi data kependudukan di kota Surabaya.

Kualitas Pelayanan Aplikasi KNG

Dari Penjelasan dan wawancara kepada beberapa pihak baik pengguna aplikasi KNG dan admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari aplikasi KNG serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan penggunaan aplikasi KNG sebagai berikut:

1. Pada dimensi *tangibles* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan cukup baik dan maksimal dengan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran dan fasilitas untuk menunjang aplikasi KNG.
2. Pada dimensi *reliability* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan belum maksimal namun kemampuan pegawai sudah maksimal dalam memberikan pelayanan dan solusi terkait pengaduan masyarakat dalam penggunaan aplikasi KNG.
3. Pada dimensi *Responsiveness* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan terkait respon petugas atau admin aplikasi KNG terhadap para pengguna yang mengajukan data administrasi kependudukan yang mengalami kesulitan terhadap sistem ditanggapi dan diberi respon serta solusi yang baik sesuai dengan SOP pelayanan namun terdapat sedikit keluhan terkait waktu penahanan dan kurang efektifnya jika pengaduan melalui call center.

4. Pada dimensi *Assurance* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan keamanan data di aplikasi KNG telah terjamin sesuai dengan Undang-undang nomor 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi serta undang-undang ITE sesuai dengan pasal 32 ayat 1. Aplikasi ini juga merupakan aplikasi dibawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya secara langsung jadi masyarakat juga tidak mengkhawatirkannya yang sudah dijamin aman oleh pemerintahan.
5. Pada dimensi *Empathy* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan berdasarkan hasil yang disampaikan petugas telah merespon keluhan masyarakat dengan baik dan mencari solusi terbaik terkait permasalahan dan mencoba memahami kesulitan yang dialami.

E. KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan dari semua hasil penelitian dan hasil analisis data dapat dikatakan kualitas pelayanan aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya terdapat 2 indikator yang belum sepenuhnya maksimal dikarenakan indikator *tangible* (penampilan) dan *responsiveness* (ketanggapan) masih membingungkan masyarakat karena sistem pengajuan yang masih kurang efektif yang karena mereka merespon pengajuan hanya melalui telepon dan terpisah dari sistem aplikasi KNG sehingga permasalahan yang ada di aplikasi tidak dapat segera di proses harus ada tahap pengecekan terlebih dahulu sehingga masyarakat masih harus menunggu respon petugas terkait pengajuan administrasi kependudukannya yang melalui aplikasi KNG. Sedangkan untuk indikator *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) sudah maksimal dalam pelayanan di aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) karena untuk keamanan data sudah terjamin dalam dasar hukum Undang-undang nomor 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi serta undang-undang ITE sesuai dengan pasal 32 ayat 1 serta untuk kehandalan petugas dalam menahani sistem aplikasi KNG sudah dilakukan semaksimal mungkin serta adanya maintenance setiap bulannya, dalam empati petugas admin KNG sudah semaksimal mungkin membantu segala permasalahan yang ada di masyarakat kota Surabaya.
- 2) Berdasarkan faktor penghambat dan pendukung dari adanya aplikasi KNG ini ialah secara umum untuk faktor penghambat yaitu karena faktor umur bagi masyarakat kota Surabaya diatas 40 tahun yang kurang mengetahui perkembangan teknologi masa kini, serta kurang taunya masyarakat terhadap sosialisasi dan perkembangan teknologi karena pada saat ini penyebaran informasi menggunakan media sosial seperti Instagram dan twitter dimana terkadang masyarakat kurang dalam penggunaan media sosial tersebut. Sedangkan dalam faktor pendukung dengan adanya beberapa program dibuat untuk membantu dalam pelayanan publik seperti Program MSIB Mahasiswa, Program KALIMASADA rintisan RT serta sosialisasi media sosial yang di

bantu oleh platform swargaloka dalam pembagian informasi yang melalui media sosial dan berita digital. Dalam penyelesaian atau upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada di 2 indikator yaitu indikator *tangible* (penampilan) dan *responsiveness* (ketanggapan) serta faktor penghambat seperti faktor umur dan kurangnya sosialisasi yang ada di masyarakat yakni dengan *program goes to school* yang sering di adakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya untuk melakukan rekam KTP bagi siswa-siswi yang sudah berumur 17 tahun, diharap dengan hal itu bisa juga di adakan sosialisasi tentang pengajuan administrasi kependudukan yang mudah melalui aplikasi KNG sehingga bagi orang tua mereka yang berumur diatas 40 tahun dan kurang mengerti teknologi dapat dibantu oleh anak-anak mereka yang masih muda karena biasanya anak muda atau remaja masa ini mudah memahami atau mengikuti perkembangan teknologi sehingga pengajuan melalui aplikasi KNG dapat terotimalisasikan penggunaanya bagi masyarakat kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Belajar, M., & Merdeka, K. (2023). Selamat Datang Peserta MSIB Batch 4. *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*.
- Disdukcapil Surabaya. (2022). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>
- Kamaruddin, S. (2016). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. *Ombak, September*, 1–229. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Sianipar, J. P. . (2000). *Managemen Pelayanan Publik*,. 6.
- Sulistiyowati, W. (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*.
- Swargalokasurabaya. (2021). Sosialisasi KALIMASADA Cukup ke Rumah RT Warga Bisa Mendapat Pelayanan Adminduk. *Swargalokasurabaya.Id*. <http://swargalokasurabaya.id/2021/11/09/sosialisasi-kalimasada-cukup-ke-rumah-rt-warga-bisa-mendapat-pelayanan-adminduk/>
- Wibawa, S., & Purbokusumo, Y. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi. In *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)* (Vol. 2, Issue 2, pp. 38–51).