

**PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN SIDOTOPO WETAN  
KOTA SURABAYA**

**Azizah Fitri Azarah**

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

**Supri Hartono**

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

**Dida Rahmadanik**

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

**ABSTRAK**

Pengaruh Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat merupakan salah satu hal terpenting dalam Pemerintahan, Pemerintah harus memastikan jika program yang dibuat dapat berguna, mudah dipahami dan digunakan serta memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik sehingga masyarakat puas dengan program tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket. Penelitian ini berfokus pada 5 dimensi pelayanan public yaitu reliability, responsiviness, assurance, empathy, dan tangibles untuk mengukur kepuasan masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan.

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

**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan pada suatu organisasi tertentu sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan puas. (Anisa, 2018). Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik lagi agar masyarakat semakin puas dan tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor dispendukcapil untuk segala kepengurusan administrasi kependudukan.

Pemerintah Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan inovasi yang baru yaitu Klampid New Generation (KNG). KNG merupakan inovasi terbaru dari program Klampid yang telah dilaksanakan sejak tahun 2015 dan telah membantu banyak warga kota Surabaya dalam mengelola kependudukannya. KNG didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya No.5 Tahun 2013 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. KNG juga didukung dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dan didukung oleh Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang didalamnya secara umum mengatur tentang tatacara, persyaratan masing-masing pelayanan administrasi kependudukan serta sanksi administrasi. KNG merupakan inovasi terbaru dari program Klampid yang telah dilaksanakan sejak tahun 2015 dan telah membantu banyak warga kota Surabaya dalam mengelola kependudukannya. Dengan adanya inovasi KNG, warga Surabaya dapat lebih mudah mengurus dokumen kependudukannya tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. KNG dapat menggantikan peran staf Kelurahan yang membantu warga untuk mendaftar sebagai pemohon.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap salah satu petugas Kelurahan bahwa telah diadakan sosialisasi untuk program KNG yang dihadiri oleh Rt dan Rw setempat. Saat sosialisasi berlangsung, beberapa Kader Surabaya Hebat (KSH) juga ikut dalam kegiatan sosialisasi tersebut, namun ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami KNG ini. Selain itu, di akun Instagram jejaring sosial @dispdukcapil.sby, masih banyak keluhan masyarakat tentang minimnya mobilitas petugas Kelurahan dalam pelayanan KNG dan juga banyak keluhan masyarakat yang tidak berhasil melakukan pengurusan administrasi kependudukan ini dikarenakan ada data yang kurang saat mengunggah dokumen yang diminta di KNG, masyarakat menyalahkan petugas kelurahan karena kurang tanggap dan kurang kompeten dalam pelayanan KNG.

Agar tercapainya tujuan KNG yaitu masyarakat Kota Surabaya dapat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan dengan mudah, dimana tidak perlu datang ke instansi pelayanan serta diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Mubarok, 2021), salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yakni Kelurahan harus melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan KNG dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kelurahan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. M Zeithaml, Parassuraman & Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) (Along, 2020). Tentunya hal tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pelayanan kedepannya. Selain itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan KNG dalam administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Sidotopo Wetan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengambil judul: “Pengaruh Pelayanan Klampid New generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya”.

## **B. METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode Kausal Komperatif ( Causal-Comparative Research). Penelitian Kausal Komperatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sebab-akibat pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (memandang realitas/gejala/fenomena), digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner/angket, yaitu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Sebagai pelengkap data, juga dilakukan wawancara dan studi pustaka, dengan menelaah literatur terkait penelitian ini. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan juga persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena yang ada. Adapun lokasi yang dipilih peneliti adalah di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Sidotopo Wetan I Luar No.18, Sidotopo Wetan, Kec. Kenjeran, Kota Surabaya. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara simple random sampling. Menurut Sugiono (2005: 174), simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak pada anggota populasi tanpa memperhatikan strata yang ada. Responden yang akan dilibatkan adalah masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan yang menggunakan KNG. Peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel dan ditemukan hasil perhitungan sampel yaitu 92 Sampel

## **C. PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh pelayanan KNG terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya. Pelayanan KNG dalam penelitian ini diuraikan berdasarkan lima dimensi yang dikemukakan oleh parasuraman (1988) untuk dianalisis setiap dimensi terhadap kepuasan masyarakat.

### **Daya tanggap (*responsiveness*)**

Hasil penelitian pada variabel daya tanggap ( $X_1$ ) dengan uji regresi linier menunjukkan koefisien yang bernilai positif, artinya variabel daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t parsial juga mendukung hal tersebut, dimana hasil uji t parsial pada variabel daya tanggap menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **Keandalan (*reability*)**

Hasil penelitian pada variabel keandalan ( $X_2$ ) dengan uji regresi linier menunjukkan koefisien yang bernilai positif, artinya variabel keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t parsial juga mendukung hal tersebut, dimana hasil uji t parsial pada variabel keandalan menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **Jaminan (*assurance*)**

Hasil penelitian pada variabel jaminan ( $X_3$ ) dengan uji regresi linier menunjukkan koefisien yang bernilai negatif, artinya variabel jaminan memiliki pengaruh negatif atau berkebalikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila diasumsikan semua variabel tetap dan variabel jaminan nilainya dinaikkan satu maka hal ini membuat kepuasan masyarakat menurun.

#### **Perhatian (*emphaty*)**

Hasil penelitian pada variabel perhatian ( $X_4$ ) dengan uji regresi linier menunjukkan koefisien yang bernilai negatif, artinya variabel perhatian memiliki pengaruh negatif atau berkebalikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila diasumsikan semua variabel tetap dan variabel perhatian nilainya dinaikkan satu maka hal ini membuat kepuasan masyarakat menurun

#### **Kemampuan fisik (*tangibles*)**

Hasil penelitian pada variabel kemampuan fisik ( $X_5$ ) dengan uji regresi linier menunjukkan koefisien yang bernilai positif, artinya variabel daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t parsial juga mendukung hal tersebut, dimana hasil uji t parsial pada variabel kemampuan fisik menunjukkan bahwa variabel kemampuan fisik berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. dengan baik segala fasilitas layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan.

### **D. PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan meliputi variabel reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan namun berpengaruh sebanding terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan. Secara simultan dengan hasil uji F diperoleh sig. 0,342 yang menunjukkan bahwa kesimpulan dari uji F yaitu ada pengaruh positif namun tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan KNG (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). berdasarkan hasil uji koefisien determinan diperoleh besar pengaruh kualitas pelayanan KNG terhadap kepuasan masyarakat sebesar 6,2%. Secara keseluruhan pelayanan KNG sebagai variabel bebas pada penelitian ini menjelaskan bahwa KNG ini memberikan pengaruh yang baik kepada masyarakat, namun masyarakat belum terbiasa menggunakan aplikasi tersebut, sehingga pengaruh yang dirasakan masyarakat tidak terlalu signifikan.

### Saran

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan KNG terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh namun tidak signifikan, ini menjadi bukti bahwa Kelurahan Sidotopo Wetan harus mempertahankan, mengendalikan dan meningkatkan kualitas pelayanan KNG yang diberikannya menjadi lebih baik lagi. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menggunakan metode lainnya untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap seperti wawancara yang akan meningkatkan pemahaman terhadap responden, memperbesar jumlah sampel yang akan memperkuat hasil penelitian dan juga peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terutama di Kelurahan Sidotopo Wetan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. 123.
- Harpy, M., Muchtolifah, M., & Nisa, F. L. (2022). The Klampid New Generation Application as a Support for the Quality of E-Government Based Public Services in the City of Surabaya. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(2), 189–203. <https://doi.org/10.15575/jpan.v14i2.21731>
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG ( Klampid New Generation ) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya*. 2(2), 733–740.
- Mubarok, A. A. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. 63.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(September 2014), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Robial, D. F. (2017). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik. *Manajemen Ekonomi*, 1–15. <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalam-mewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>
- Septiandika, V., & Halima, N. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 125–140. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3420>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction 4th*. Penerbit ANDI.
- Umayya, M., Adi, W., & Kurniawan, K. (2018). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Sarana Transportasi Pulau Ketawai Kabupaten Bangka

Tengah. *Akuatik: Jurnal Sumberdaya Perairan*, 11(2), 13–22.  
<https://doi.org/10.33019/akuatik.v11i2.239>