

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI
KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT KELURAHAN KEBRAON KOTA SURABAYA**

Yakub Fisabilillah

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

Supri Hartono

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

Dida Rahmadanik

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

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Pemerintah dalam penyedia layanan publik terus konsisten serta berusaha melakukan yang terbaik terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pegawai menjadikan citra buruk di tengah masyarakat sehingga menjadi rendahnya mutu pelayanan publik (Damayanti et al., 2019). Dengan kesadaran cepatnya perkembangan teknologi informasi, sehingga pentingnya peran teknologi pada instansi pemerintahan yang dapat diaplikasikan melalui *e-government* dalam mendukung fungsi pelayanan publik pada pemerintahan (Setiawan, 2015). Memandang akibat yang sudah diberikan dari teknologi khususnya media sosial setiap individu sehingga dikala ini Kota Surabaya sudah memperkenalkan aplikasi *e-government* yang pula ialah aplikasi pengembangan berbasis website serta tersedia di playstore dengan nama "*Klampid New Generation (KNG)*". Pendapat observasi yang dilakukan di kelurahan Kebraon Kota Surabaya menunjukkan kenyataan yang terjadi dilapangan bahwa kualitas pelayanan masih belum maksimal dan memuaskan masyarakat. Kegiatan ini juga sejalan dengan berita akhir-akhir ini yang ditulis oleh Manna (2023) dan Aji (2023) menerangkan tentang jeleknya pelayanan di Kebraon Kota Surabaya, pelayanan diberikan kurang tepat dengan harapan publik, sehingga publik kurang puas, perihal ini melihat kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Dalam riset ini, mutu pelayanan jadi tujuan utama pada usaha memeriksa pengaruh kepada kepuasan publik. Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan syarat mengumpulkan informasi survei. Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang

Kota Surabaya adalah lokasi penelitian ini. Skala likert merupakan pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini. Cara menentukan jumlah perwakilan pada riset ini memakai rumus slovin beserta jumlah toleransi 10%, sehingga mendapat 100 sampel dari 28.915 populasi di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya. Bersumber pada hasil serta pembahasan terhadap data yang didapat, pengujian ini dilakukan secara simultan (bersama) ataupun parsial (individu) dalam menarik kesimpulan dari kelima variabel kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,982 ialah memiliki arti kualitas pelayanan mayoritas mempengaruhi variabel bebas yaitu 98,2% sementara itu terdapat sisa pengaruh variabel lain yang belum diteliti sebesar 1,8%.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Surabaya, Kualitas Pelayanan Publik.*

A. PENDAHULUAN

Saat era zaman ini teknologi informasi komunikasi (TIK) terus berkembang pesat, penyebab utama dikembangkannya teknologi internet ini karena digunakan oleh banyaknya masyarakat dunia, saat ini banyak sekali aplikasi yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas tertentu dan memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas, sehingga sistem teknologi informasi dijadikan peran pendukung dalam menunjang pelaksanaan operasional dan manajemen pada instansi khususnya pada instansi pemerintahan (Sulistiyowati et al., 2013). Dengan kesadaran cepatnya perkembangan teknologi informasi, sehingga pentingnya peran teknologi informasi pada instansi pemerintahan yang dapat diaplikasikan melalui *e-government* dalam mendukung berjalannya fungsi pelayanan publik dengan standar yang lebih bagus, tidak mahal dan lebih cepat pada pemerintahan (Setiawan, 2015). Memandang akibat yang sudah diberikan dari teknologi khususnya media sosial setiap individu sehingga dikala ini Kota Surabaya sudah memperkenalkan aplikasi *e-government* yang pula ialah aplikasi pengembangan berbasis website serta di HandPhone yang ada di playstore dengan nama "*Klampid New Generation (KNG)*". Aplikasi KNG ini adalah sebuah terobosan juga telah dikenalkan serta diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surabaya. Kegunaan dibuatkannya aplikasi ini bertujuan sebagai sarana memudahkan masyarakat saat menangani administrasi kependudukan yang dapat dioperasikan dirumah, supaya tidak perlu jauh-jauh ke DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya serta mempunyai tujuan untuk menyadarkan dan menertibkan masyarakat dalam hal Administrasi Kependudukan.

Pemerintah dalam penyedia layanan publik terus konsisten serta berusaha melakukan yang terbaik terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Aparatur sipil negara menjadikan citra buruk di tengah masyarakat sehingga menjadi rendahnya mutu pelayanan publik (Damayanti et al., 2019). Hasil observasi yang dilakukan di kelurahan Kebraon Kota Surabaya menunjukkan kenyataan yang terjadi dilapangan bahwa kualitas pelayanan masih belum maksimal dan memuaskan masyarakat. Hasil observasi ini juga sejalan dengan berita akhir-akhir ini yang ditulis oleh Manna (2023) dan Aji (2023) yang

menjelaskan tentang buruknya pelayanan di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya, dimana pemberian pelayanan masih tidak sesuai oleh harapan masyarakat sehingga masyarakat kurang puas, dengan ini terbukti bahwa pemberian mutu pelayanan masih belum optimal. Pasal 3 dan pasal 4 pada peraturan Walikota Surabaya No.139 Tahun (2022) Tentang Daftar Inovasi Daerah bahwa inovasi daerah diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dan dihasilkan dengan penerapan disaat sebelum Peraturan Walikota ini diundangkan, dinyatakan selaku Inovasi Daerah serta wajib melaporkan juga mendata. Masih banyak kejadian masalah pada klasifikasi kelurahan terutama di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karangpilang Kota Surabaya, dengan total masyarakat yang mencapai banyak 28.915 jiwa. Hasil observasi menunjukkan masyarakat masih banyak yang kesusahan karena banyak yang gagap teknologi, sehingga tidak sedikit masyarakat yang mengajukan melalui kelurahan secara langsung..

Masyarakat secara umum belum mendapatkan kepuasan pelayanan publik karena permasalahan tersebut. Pemberian layanan yang cukup rumit, banyak alasan yang diberikan belum bisa diterima oleh masyarakat menjadikan layanan belum bisa berhasil serta sesuai dengan tepat Ashari (2010) dalam Juliansyah (2019). Melihat situasi dan kondisi yang seperti itu menjadikan masyarakat yang menggunakan jasa layanan publik masih belum merasa puas. Karena diakibatkan oleh keyakinan kelompok serta kepuasan masyarakat yang rendah pada penyelenggara layanan publik yakni pemerintah yang mempunyai tanggung jawab hal tersebut (Ashari, 2010; Maryam, 2016). Tidak sekedar mengendalikan, tetapi pejabat pelayanan publik harus banyak melayani. Dengan berjalannya waktu, pemerintah selalu berusaha dalam meningkatkan mutu layanan publik. Dengan hal ini juga tertulis pada (Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) Negara wajib melayani masyarakatnya dalam pemenuhan hak dan kebutuhan yang didasari pelayanan publik. Unit pelayanan publik masih memiliki banyak permasalahan yang sedang dihadapi terutama pelayanan administrasi kependudukan dengan ini dapat di kaji dan di evaluasi menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Data yang didapat bisa dikelola, diteliti, dipahami, dan bisa untuk dilakukan penelitian selanjutnya dalam pengambilan langkah strategi untuk meningkatkan layanan. Penilaian kualitas pelayanan publik melibatkan dari masyarakat dalam pengukurannya untuk dilakukan evaluasi pada pelayanan yang sudah diberikan. Dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan dapat diketahui dari tingkat kinerja pelaksana layanan yang telah diberikan. Untuk melakukan peningkatan perbaikan layanan publik, pemerintah melaksanakan beberapa proses evaluasi pada berbagai instansi yang mendapatkan banyak keluhan kesah warga. Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam kualitas layanan publik Wali Kota Surabaya memiliki target 85% dengan memberikan waktu untuk memperbaiki selama 6 bulan, bila tidak mampu menargetkan pegawai tersebut bisa dicopot atau diturunkan jabatannya (Salman, 2022).

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dilakukan oleh pemerintah dalam berbagai terobosan melalui sistem pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah sudah melakukan berbagai terobosan dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik di tingkat pusat

maupun daerah (Hasanah, 2019; Wibawa & Antarini, 2020). Dengan demikian, dimana akan diketahui seberapa jauh nilai kepuasan masyarakat berhasil didapatkan dari layanan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) pada Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya. Warga wajib untuk menyikapi untuk merasakan dampaknya dengan ikut berpartisipasi dalam pengimplementasian aplikasi KNG ini. Timbul keraguan saat membicarakan imbas saat berkembangnya teknologi yang belum bisa terbendung, apakah betul saat pengimplementasian aplikasi KNG ini memberikan dampak positif pada masyarakat atau malah berbanding terbalik. Pemerintah pusat maupun daerah menjadi penyelenggara pelayanan publik telah melakukan terobosan serta perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya (Ashari, 2010). Dengan demikian, perlu diketahui seberapa jauh pengaruh inovasi layanan publik yang menghasilkan kesempurnaan tersebut dengan melaksanakan kajian kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas memiliki dimensi untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan publik dengan menggunakan konsep yang dirumuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) yaitu RATER (*Realibility, Assurance, Tangibel, Empathy, Responsiveness*). Lima unsur tersebut diberikan kepada pengguna layanan yang bertujuan untuk mengukur peningkatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada penyelenggara layanan publik. Maka dapat diperoleh hasil salinan berisi output hasil kajian kepuasan masyarakat dalam layanan dasar serta layanan publik yang lain sehingga dapat menjadi evaluasi berikutnya dalam melakukan perubahan layanan publik berikutnya, terutama pada layanan administrasi kependudukan DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya pada pelaksanaan aplikasi KNG.. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh secara simultan (bersama-sama) serta parsial (individu) dimensi kualitas pelayanan publik dengan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi terdiri dari dua kata yang berasal dari bahasa latin (Yunani), yakni “*ad*” serta “*ministrate*” dengan ini memiliki arti “*to serve*” sehingga pada bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai pelayanan serta pemenuhan. Menurut S. P Siagian pada (Pasolong, 2017) mengartikan administrasi adalah seluruh prosedur komunikasi oleh dua orang maupun lebih dengan dasar objektif tertentu dalam mencapai target yang sudah disepakati. Administrasi bisa di definisikan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kelompok individu yang bekerja sama dalam mencapai target yang telah ditentukan. Administrasi memiliki berbagai macam unsur-unsur, yakni (Pasolong, 2017) :

- a. Memiliki tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelum suatu pekerjaan dilaksanakan.
- b. Memiliki kerjasama antara sekelompok orang, baik pemerintah maupun swasta.
- c. Memiliki sarana yang digunakan salah satu kelompok maupun organisasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan unsur-unsur administratif tersebut, berarti administrasi mengacu pada suatu alur yang didorong pada banyak faktor, khususnya pada kerjasama antar individu maupun kelompok, serta tugas pemimpin saat mengendalikan kegiatan dalam menggapai tujuan yang sudah ditentukan. Kemudian publik asalnya bahasa Inggris “public” artinya umum, masyarakat pada umumnya, ramai orang serta semua orang. Administrasi publik bisa dipahami untuk proses pengorganisasian serta pelaksanaan macam-macam tugas yang berkaitan pada urusan publik. Administrasi publik bertujuan untuk dapat bisa memahami hubungan antara pemerintah serta masyarakat dan dapat ditingkatkan akuntabilitas politik sesuai dengan kebutuhan publik secara efisien, efektif, dan rasional. (Pasolong, 2017). Menurut Dwight Waldo mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusi-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah (Pasolong, 2017). Dari penjelasan yang telah dijabarkan dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan sekelompok orang atau lembaga yang sedang melakukan kerjasama dalam mengatur, pelaksana dan menyediakan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud (untouchable) yang timbul dari interaksi antara konsumen dengan pegawai atau unsur lain yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat. (Daryanto & Budi, 2014). Bisa menarik kesimpulan, jika pelayanan publik merupakan susunan kegiatan yang belum bisa diraba serta terjadi dengan adanya sebab akibat komunikasi antar pemerintah serta masyarakat. (PerMenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, 2017) memberikan pengertian Pelayanan publik merupakan semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna layanan, atau dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik umumnya mendatangkan kepuasan bagi yang menerima pelayanan, mendekati yang menerima pelayanan, serta membawa hal-hal menyenangkan untuk yang menerima pelayanan. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi maupun mewujudkan kemauan dan ambisi penerima pelayanan (Malik et al., 2013). Maka dari itu, layanan publik memiliki arti lain yakni melayani serta memberikan kepada warga sebuah fasilitas umum. Pelayanan yang diberikan bisa berupa jasa serta non jasa pada instansi publik pada masyarakat.

Pelayanan Publik Berpedoman It (*Information Technology*)

Perkembangan era pada zaman ini yang menyebabkan semakin kuatnya komunikasi serta kegiatan antar publik di dalam hubungan politik, peraturan, keuangan, serta sosial. Perkembangan teknologi yang semakin pesat terutama komputer dan telekomunikasi membuat data, pengumuman dan wawasan bisa mengalir dan disebar pada seluruh golongan warga di seluruh mancanegara. Dengan ini menunjukkan kalau setiap individu pada tanah air bisa berkomunikasi dengan langsung dan sama siapapun tanpa ada dihalangi oleh waktu serta jarak. Bukan hubungan saja yang tercipta antar individu, namun mutu masyarakat di era modern mengahruskan pemerintah untuk beroperasi secara lebih tepat dan akurat,

sesuai kemauan serta kebutuhan masyarakat. Selain itu, Perkembangan zaman berjanji kondisi lingkungan serta sosial yang sangat baik dengan ditandai adanya kegiatan antar pemerintah serta warga.

Pemanfaatan teknologi pada konteks perkembangan zaman membawa banyak manfaat namun juga akan membawa risiko kekacauan jika belum disiapkan, di urus serta disebarakan secara baik. Manfaat yang bisa didapatkan dalam memanfaatkan teknologi informasi pada publik pemerintahan, yakni (Indrajit, 2016) :

1. Prosedur dalam melaksanakan komunikasi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kelompok yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana
2. Penggunaan teknologi informasi di ikut sertakan (terutama internet); dengan tujuan
3. Membenahi kualitas layanan publik.

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi memungkinkan cara terbaru yang sangat akurat untuk memproduksi, mendistribusikan serta mengkonsumsi perlengkapan serta layanan. Majunya teknologi informasi dapat mempengaruhi sifat serta perbuatan pemerintah pada era globalisasi untuk melayani masyarakat berdasarkan kebutuhan pada era modern. Kebutuhan masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan yang baik merupakan kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Perubahan lingkungan yang diakibatkan oleh teknologi informasi di wilayah pemerintahan membantu pegawai pemerintah dalam meningkatkan operasional birokrasi pada hal pelayanan untuk pemerintah yang baik.

Menurut pengalaman dari negara maju, akibat penggunaan teknologi digital sudah menciptakan sistem birokrasi pemerintahan yang baru atau bisa disebut *e-Government*. Pengertian *e-Government* mengacu terhadap kegunaan dari bentuk teknologi pada instansi pemerintahan, artinya seluruh alur operasional instansi pemerintah mengikutkan teknologi dalam meningkatkan percepatan performa dengan tujuan menggapai efisiensi serta efektivitas performa pejabat. Bertujuan dari mengembangkan *e-Government* sendiri merupakan sistem informasi untuk menghasilkan tatanan pengelolaan pemerintahan yang bagus. Untuk mencapai impian tersebut, pemerintah wajib lebih spesifik dalam memanfaatkan teknologi untuk menciptakan sistem pengambilan kebijaksanaan serta mencapai pelayanan publik berkualitas. Pengembangan cara *e-Government* memerlukan tanggung jawab yang besar dari pemerintah dalam penerapan sistem *e-Government* di lingkungan birokrasi. Paling tidak memerlukan kebijakan-kebijakan yang mendukung seperti manajemen perubahan pada instansi pemerintah, distribusi anggaran buat *e-Government*, dan menerapkan standart keterampilan aparatur pemerintah dalam pemerintahan elektronik.

E-Government adalah suatu metode baru komunikasi antara pemerintah, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penglibatan penggunaan teknologi informasi, termasuk Internet, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan (Indrajit, 2016). Menerapkan *e-Government* bisa memperoleh manfaat seperti peningkatan transparansi, pemantauan serta tanggung jawab dalam pengelolaan pemerintahan, pengurangan biaya administrasi dan terciptanya lingkungan birokrasi yang tanggap, mumpuni, kemampuan merespon

permasalahan sosial masyarakat secara cepat.

Kualitas Pelayanan Publik

Butuh dikenal gimana warga merasakan puas kepada sesuatu pelayanan publik yang dikasihkan, bisa dikenal lewat kualitas pelayanan publik. Sehingga memiliki arti yakni sesuatu jawaban melalui interaksi yang di bagikan disetiap aspek yang terdapat semacam langkah-langkah, sistem layanan, pelaksana yang membagikan layanan, serta warga sebagai pengguna pada layanan publik tersendiri. Sehingga Crosby, Lethimen serta Wyckoff, mengartikan bahwa kualitas layanan ialah wujud yang menyesuaikan dari detail yang terdapat pada kualitas itu sendiri ditatap selaku tingkat keunggulan yang mau digapai, dengan demikian dicoba kontrol secara berkala buat penuhi kebutuhan masyarakat. Hingga dengan ini pentingnya kualitas pelayanan publik itu sendiri ialah wujud persiapan dari pelaksana jasa pelayanan, yang didapat dengan menyamakan anggapan pemakai layanan kepada layanan yang jelas mereka peroleh dari layanan yang dia idamkan. Sehingga, jika realitas cocok dengan keinginan yang di idamkan hingga pelayanan yang diberikan bisa dikatakan berkualitas, maka sebaliknya jika realitas belum ada yang terdapat kecocokan bersama keinginan yang di idamkan hingga pelayanan yang dikasihkan bisa dikatakan belum berkualitas (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Berhubungan dengan kualitas percaya kalau harapan pengguna memiliki kekuatan yang besar dalam memastikan kualitas benda serta jasa, sebab berdasarkan ikatan yang erat antara ketentuan kualitas serta kepuasan masyarakat. Sebab publik merupakan orang penerima hasil pekerjaan seorang ataupun sesuatu organisasi, hingga cuma publiklah yang bisa memastikan kualitasnya semacam apa serta cuma mereka juga yang bisa mengutarakan apa serta gimana kebutuhan mereka (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Dalam membagikan pelayanan yang bermutu ada sebagian metrik buat mengukur kualitas pelayanan ataupun sarana dengan memakai konsep *service quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, Serta Berry dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018), diantaranya *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

Kepuasan Masyarakat

KemenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menjelaskan tentang Survei Kepuasan masyarakat ialah aktivitas mengukur secara komprehensif tentang tingkatan kepuasan masyarakat kepada kualitas layanan dengan pemberian oleh pelaksana pelayanan publik (PerMenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, 2017). Indeks kepuasan masyarakat pula diperuntukan selaku penyusunan sistem, mekanisme serta prosedur pelayanan dengan ini pelayanan bisa terlaksana secara lebih bermutu berdaya guna serta sukses. Tidak hanya itu, tujuan lain dari Indeks Kepuasan Masyarakat yakni tumbuhnya kreativitas, prakarsa serta kedudukan masyarakat dalam upaya kenaikan mutu pelayanan publik. Bersumber pada penjelasan tersebut, bisa ditarik kesimpulan kalau Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan informasi data terkait tingkatan kepuasan pelanggan kepada pelayanan yang dibagikan oleh suatu lembaga pemerintahan.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di pemerintahan mempunyai faktor-faktor yang mempengaruhi, terdiri dari delapan faktor, yaitu : Kualitas pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas fasilitas yang tersedia, biaya pelayanan, sikap petugas, kemudahan akses, informasi yang diterima. Survei Kepuasan Masyarakat memiliki unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Jenis pelayanan merupakan faktor atau aspek yang ada dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat untuk variabel menyusun survei kepuasan masyarakat guna mengetahui capaian unit pelayanan. Menurut prinsip pelayanan yang telah diwajibkan pada Peraturan Menteri dan Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun (2017) terkait Petunjuk Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang mempunyai pengembangan 9 unsur yang signifikan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, sembilan unsur tersebut diantaranya; persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas pelaksana pelayanan, perilaku petugas pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

C. METODE PENELITIAN

Penerapan metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei, karena bisa memberikan deskripsi maupun gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Creswell, 2016). Tempat penelitian di Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya. Memiliki dua variabel yakni variabel bebas(X) dan variabel terikat(Y) pada penelitian ini. Variabel yang dipilih peneliti untuk menilai kemungkinan efek yang terjadi pada satu atau lebih variabel lain disebut variabel bebas, Dengan ini variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel lain serta bisa berdiri sendiri tidak dipengaruhi dengan variabel lain, sehingga variabel bebas sering juga disebut sebagai variabel *independen* (Fraenkel et al., 2023). Dengan ini yang menjadi bagian dalam variabel bebas(X) yakni kualitas pelayanan yang termasuk *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4), *Tangibles* (X_5) serta dengan ini variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (Y). Variabel yang diukur dijelaskan menjadi indikator variabel, yang kemudian mengatur butir-butir instrumen supaya bisa berbentuk interogasi maupun ungkapan. Instrumen penelitian saat ini memakai alat ukur skala Likert yang berguna sebagai mengungkap tindakan, komentar, serta kesan pribadi atau kelompok orang mengenai peristiwa sosial. Populasi pada penelitian ini yakni Masyarakat Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya yang berjumlah 28.915 jiwa, informasi tersebut didapat dari website DISDUKCAPIL Kota Surabaya yang bisa diakses pada link berikut ini: <https://disdukcapil.surabaya.go.id>. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan hasil berjumlah 100 perwakilan. Mengumpulkan bukti penelitian ini memakai kuesioner dan dokumentasi. Pengujian instrumen pada penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, kemudian pengujian asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas. Kemudian dilanjutkan

melakukan pengujian analisis regresi terdiri regresi linier berganda serta koefisien determinasi, yang terakhir melakukan pengujian hipotesis dengan cara pengujian simultan serta pengujian parsial. Hipotesis yang dipresentasikan sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik dengan aplikasi Klampid New Generation (KNG) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya
- H_1 : Terdapat pengaruh simultan yang signifikan dalam lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik yaitu Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), Tangibles (X5) dengan aplikasi Klampid New Generation (KNG) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.
- H_2 : Terdapat pengaruh parsial yang signifikan dalam lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik yaitu Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), Tangibles (X5) dengan aplikasi Klampid New Generation (KNG) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.

D. PEMBAHASAN

Dari gambaran umum responden sudah dikategorikan klasifikasi usia, pekerjaan, Gender, serta frekuensi pernah atau belum pernah mengoperasikan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Sehingga hasil kuesioner membuktikan banyaknya masyarakat mayoritas laki-laki, serta berusia antara 21-30 tahun, dengan banyaknya yang bekerja sebagai PNS serta seluruh Masyarakat sudah pernah mengoperasikan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Dalam mengetahui sebuah instrumen valid serta reliabel atau tidak perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Sehingga diperoleh seluruh ungkapan dari variabel bebas(X) yang meliputi dari *Reliability* (X₁), *Responsiveness* (X₂), *Assurance* (X₃), *Empathy* (X₄), *Tangibles* (X₅) juga (Y) kepuasan masyarakat sesudah diuji menggunakan bantuan SPSS 25.0 seluruh instrumen terbukti valid serta reliabel. Selanjutnya setelah disebarakan kuesioner kepada 100 responden masyarakat Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya mendapatkan hasil dari pengujian dengan statistik secara simultan berpengaruh dengan signifikan yaitu variabel kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat. Variabel *Reliability* (X₁), *Responsiveness* (X₂), *Assurance* (X₃), *Empathy* (X₄), *Tangibles* (X₅) terpengaruh signifikan dengan cara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y). Serta jawaban yang dilakukan pengujian itu sudah sesuai dengan apa yang sudah hipotesis ajukan. Berkenaan setiap penjelasan tiap variabel dapat dirincikan dibawah ini:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pengujian hipotesis variabel X membuktikan jika variabel itu mempunyai kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan kepada kepuasan masyarakat. Melalui kalkulasi perhitungan di Uji-F bisa diketahui jumlah $F_{tabel} = 2,311$, serta jumlah F_{hitung} menghasilkan angka 1023,725 ataupun *signifikansi F* menghasilkan 0,000. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1023,725 > 2,311$), sehingga Hipotesis menerima. Dengan ini mempunyai arti jika secara simultan (bersama-sama) variabel *Reliability* (X₁), *Responsiveness* (X₂), *Assurance* (X₃), *Empathy* (X₄),

Tangibles (X_5) berdampak signifikan dengan simultan ataupun bersama-sama kepada kepuasan masyarakat (Y).

Riset ini searah sama dengan yang dilaksanakan oleh (Pramono, 2016) mendapatkan kesimpulan hasil kualitas pelayanan bidang kelembagaan mempengaruhi secara signifikan kepada kepuasan pelanggan, sehingga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh searah dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang didefinisikan, Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang mempunyai sifat tidak dapat dilihat yang terjadi sebagai akibat adanya komunikasi antara masyarakat dan pegawai atau yang lain jika disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemecahan masalah masyarakat (Daryanto & Budi, 2014). Sehingga bisa ditarik kesimpulan kalau pelayanan publik adalah kegiatan yang belum dapat diraba serta terjadi sebagai akibat adanya komunikasi antar pegawai juga masyarakat. Perlu diketahui seberapa puas warga negara pada layanan publik yang disampaikan. Dengan ini terlihat dari kualitas pelayanan publik bahwa terbukti dari hasil komunikasi seluruh bagian yang ada, seperti strategi, sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan serta masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik. Dengan ini Crosby, Lethimen dan Wyckoff, mengartikan kualitas pelayanan berarti beradaptasi dengan detail keadaan, dan memandang pada kualitas dengan sendirinya bahwa memiliki kelebihan yang dapat dicapai. Dalam hal ini, pemantauan secara berkala terus dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan pemakai layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan publik pada hakikatnya adalah suatu bentuk dari persiapan penyedia layanan, yang ditentukan dengan melakukan perbandingan tanggapan pelanggan layanan pada layanan sebenarnya yang mereka terima pada harapan layanan. Oleh karena itu, bila sesuai dengan harapan yang dimau, dapat dikatakan layanan yang telah diberikan berkualitas. Namun jika sebaliknya, kenyataannya belum sesuai bersama impian yang diinginkan, sehingga dapat dikatakan pelayanan yang ditawarkan berkualitas (Taufiqurohman & Satispi, 2018). Hal ini dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh *Reliability* (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pengujian hipotesis X_1 yang ditunjukkan oleh dimensi *Reliability* mempengaruhi signifikan kepada kepuasan masyarakat. Dengan kalkulasi hitung variabel *Reliability* (X_1) jumlah t_{hitung} berjumlah 2,908 bersama probabilitas 0,063. Maka dari itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,908 > 1,98$), sehingga dapat dikatakan hipotesis menerimanya. Ditunjukkan dari pengujian ini membuktikan jika secara parsial dimensi *Reliability* (X_1) terdapat dampak signifikan tepat atau bagus kepada variabel kepuasan masyarakat (Y).

Perolehan dari Uji-T parsial pada dimensi kualitas pelayanan publik *Reliability* mendapatkan pengaruh signifikan dalam kepuasan masyarakat. Dengan ini ditunjukkan oleh yang diharapkan dari *Reliability* yaitu kemampuan pegawai Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan yang akurat, waktu yang tepat dan sesuai dengan langkah-langkah yang ada tanpa ada kesalahan. Sehingga hal ini dapat menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan publik *Realibility* berpengaruh karena pegawai Kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya memiliki pengetahuan dibidang administrasi kependudukan dalam pengoperasian aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dengan betul dan dapat menyampaikan bentuk pelayanan yang cepat juga teliti dengan tidak adanya kesalahan dalam menangani administrasi kependudukan. Hal ini juga diperhatikan dalam pentingnya tingkat kepuasan masyarakat, jika masyarakat puas pada pelayanan yang diberikan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik.

Penelitian (Pramono, 2016) mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitiannya bahwa variabel bebas *Realibility* dapat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dirumuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) bahwa *Realibility* mampu menyampaikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan ditepati, cepat serta memadai.

Pengaruh *Responsiveness* (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pengujian hipotesis X₂ yang ditunjukkan oleh dimensi *Responsiveness* mempengaruhi signifikan kepada kepuasan masyarakat. Dengan kalkulasi hitung variabel *Responsiveness* (X₂) jumlah t_{hitung} berjumlah 8,526 bersama probabilitas 0,317. Maka dari itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,526 > 1,98$), sehingga dapat dikatakan hipotesis menerimanya. Ditunjukkan dari pengujian tersebut terbukti jika dengan cara parsial dimensi *Responsiveness*(X₂) terdapat dampak signifikan positif kepada variabel kepuasan masyarakat (Y).

Perolehan dari Uji-T parsial pada dimensi kualitas pelayanan publik *Responsiveness* memiliki pengaruh signifikan dalam kepuasan masyarakat. Dengan ini menunjukkan karena pegawai Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya memberikan informasi yang jelas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dalam mengoperasikan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Dalam hal ini kualitas pelayanan publik *Responsiveness* berpengaruh karena di Kelurahan Kebraon pegawai memberikan arahan dalam mengoperasikan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dalam pengurusan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien, dapat membantu masyarakat dengan memakai akun pegawai kelurahan Kebraon yang mengalami kesulitan saat sedang menangani administrasi kependudukan. Dalam hal peningkatan kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kelurahan Kebraon Staff dapat melakukan pemberian pelayanan berupa arahan yang tanggap, dalam meningkatnya keramahan pada pelayanan dengan memberikan kemudahan saat pelayanan. Dengan adanya kemampuan *Responsiveness* yang baik, masyarakat dapat merasakan puas pada layanan publik yang ada di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya.

Penelitian serupa dilakukan oleh (Pramono, 2016) yang mendapatkan hasil kesimpulan bahwa *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Responsiveness* dalam kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dirumuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) yaitu *Responsiveness* merupakan Kesediaan penyedia jasa untuk

membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dan penuh perhatian terhadap keluhan dan harapan pelanggan.

Pengaruh Assurance (X₃) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pengujian hipotesis X₃ yang ditunjukkan oleh dimensi *Assurance* mempengaruhi signifikan kepada kepuasan masyarakat. Dengan hasil perhitungan variabel *Assurance* (X₃) jumlah t_{hitung} berjumlah 4,537 dengan probabilitas 0,112. Maka dari itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,537 > 1,98$), sehingga dapat dikatakan hipotesis menerimanya. Ditunjukkan dari pengujian ini membuktikan jika secara parsial dimensi *Assurance* (X₃) terdapat dampak signifikan tepat/baik kepada variabel kepuasan masyarakat (Y).

Perolehan dari hasil Uji-T parsial untuk dimensi kualitas pelayanan publik *Assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan dalam kepuasan masyarakat. Pelayanan publik terbukti memerlukan jaminan kerahasiaan dan keamanan dalam segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan dengan cepat, mudah dan lancar, tanpa halangan. Dengan ini menunjukkan bukti kualitas pelayanan publik *Assurance* mempengaruhi, karena Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya memberikan jaminan kerahasiaan pada penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dalam hal layanan yang segera, gampang dan lancar tanpa ada halangan sehingga mampu menangani berbagai macam keluhan yang baik, pegawai Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya juga mengedepankan bersikap sopan dan baik hati kepada semua orang yang akan mengurus administrasi kependudukan.

Penelitian serupa juga dilaksanakan (Pramono, 2016) mendapatkan hasil bahwa *Assurance* mempunyai pengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan, dimana dengan meningkatnya *Assurance* maka kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan secara nyata. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dalam dimensi *Assurance*. Perlu diketahui bahwa ini juga sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry dalam (Taufiqurokhan & Satsipi, 2018) yaitu *Assurance* merupakan suatu keterampilan yang dapat memberikan rasa aman dalam menghadapi bahaya, risiko, atau keraguan, dan kepastian yang mencakup pengetahuan, sopan santun, dan sikap dapat dipercaya.

Pengaruh Empathy (X₄) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pengujian hipotesis X₄ yang ditunjukkan oleh dimensi *Empathy* mempengaruhi signifikan kepada kepuasan masyarakat. Dengan hasil perhitungan variabel *Empathy* (X₄) jumlah t_{hitung} berjumlah 69,774 dengan probabilitas 0,979. Maka dari itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($69,774 > 1,98$), sehingga dapat dikatakan hipotesis menerimanya. Ditunjukkan dari pengujian ini membuktikan jika secara parsial dimensi *Empathy*(X₄) terdapat dampak signifikan tepat/baik kepada variabel kepuasan masyarakat (Y).

Perolehan dari hasil Uji-T parsial pada dimensi kualitas pelayanan publik *Empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini tercermin dari tiap dimensi yang melakukan kepentingan terhadap layanan publik mempunyai empati serta dapat mengutamakan hal-hal untuk kepentingan umum sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik *Empathy* berpengaruh karena dilihat dari pegawai Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya mengedepankan

keperluan masyarakat serta bisa memahami segala keperluan masyarakat. Pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar apabila kantor-kantor pemerintah mengedepankan permasalahan publik atau kemasyarakatan, sehingga tercipta kepuasan masyarakat yang optimal pada kantor-kantor pemerintah tersebut. Apabila kantor Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya belum bisa mempersembahkan rasa *Empathy* pada pelayanan sehingga berimbas pada kepuasan masyarakat juga akan mengalami penurunan, karena kualitas pelayanan publik dalam dimensi *Empathy* yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan (Pramono, 2016) dengan menjelaskan jika *Empathy* mempunyai pengaruh secara signifikan kepada kepuasan pelanggan, dimana jika meningkatnya *Empathy* maka kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan secara nyata. *Empathy* yang ada pada kualitas pelayanan ini juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dirumuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry dalam (Taufiqurokhman & Satsipi, 2018) yaitu *Empathy* merupakan perhatian penuh kepada pelanggan dengan sifat dan kemampuan yang diberikan, mudah dihubungi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan individu pelanggan.

Pengaruh *Tangibles* (X₅) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada pengujian hipotesis X₅ yang ditunjukkan oleh dimensi *Tangibles* mempengaruhi signifikan kepada kepuasan masyarakat. Dengan hasil perhitungan variabel *Tangibles* (X₅) jumlah t_{hitung} berjumlah 8,788 dengan probabilitas 0,253. Maka dari itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,788 > 1,98$), sehingga dapat dikatakan hipotesis menerimanya. Ditunjukkan dari pengujian ini membuktikan jika secara parsial dimensi *Tangibles* (X₅) terdapat dampak signifikan tepat/baik kepada variabel kepuasan masyarakat (Y).

Perolehan hasil Uji-T parsial pada dimensi kualitas pelayanan publik *Tangibles* berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan oleh *Tangibles* di Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya bahwa kebersihan dan kenyamanan suasana kantor, karyawan kantor Kelurahan Kebraon selalu menggunakan pakaian yang rapi, sopan serta dengan karyawan yang memiliki profesional saat menuntun dan mengoperasikan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dalam melakukan pelayanan masyarakat sehingga dapat diartikan semakin besar nilai *Tangibles*, maka akan semakin tinggi juga nilai kepuasan masyarakat. Dengan ini membuktikan bukti kualitas pelayanan publik *Tangibles* mempengaruhi secara signifikan karena karyawan sanggup dalam membantu dan merespon semua keluhan masalah serta pelayanan yang diberikan juga cepat, tepat juga tanggap dalam membangun kepuasan masyarakat. Meningkatnya kualitas pelayanan publik *Tangibles* yang tinggi juga bisa meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada dimensi *Tangibles* diterima secara nyata atau real dan bisa dirasakan juga terlihat oleh masyarakat, penggunaannya yang dapat dirasakan langsung sesuai dengan manfaatnya, sehingga membantu pelayanan diterima dan masyarakat merasa puas.

Penelitian (Pramono, 2016) juga menjelaskan jika *Tangibles* mempunyai pengaruh secara signifikan kepada kepuasan pelanggan jika dengan meningkatkan *Tangibles* maka kepuasan pelanggan juga mengikuti peningkatan secara nyata. Kepuasan masyarakat juga dapat dipengaruhi oleh dimensi *Tangibles* pada

kualitas pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dirumuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) yaitu *Tangibles* adalah realitas fisik meliputi fasilitas, peralatan, staf dan fasilitas informasi dan komunikasi.

E. KESIMPULAN

Menurut dari hasil analisis olah data serta pembahasan pada penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik dengan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini telah dibuktikan dari hasil pengaruh dengan simultan (bersama-sama) pada tiap dimensi dari variabel bebas (independent) kepada Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan uji simultan F-test. Dengan demikian mendapatkan kesimpulan pengujian pada hipotesis yang menyatakan bahwa memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik) yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* kepada variabel Kepuasan Masyarakat dapat diterima.
2. Kualitas Pelayanan Publik dalam lima dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* dengan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) terdapat pengaruh secara Parsial (Individu) secara signifikan kepada Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, K. (2023). Pelayanan Kelurahan Kebraon Kurang Memuaskan. *Suaraburuh.Com*.
- Ashari, E. T. (2010). REFORMASI PENGELOLAAN SDM APARATUR, PRASYARAT TATA KELOLA BIROKRASI YANG BAIK. *Jurnal Borneo Administrator*, 6(2), 1–17. <https://doi.org/doi.org/10.24258/jba.v6i2.60>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Keempat*. Pustaka Pelajar.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Daryanto, & Budi, I. S. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2023). How to Design and Evaluate Research in Education. In *McGraw-Hill Higher Education* (11th ed., Issue 0). McGraw Hill LLC.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. In *APTIKOM*.

- Juliansyah, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. In *Administrasi Publik* (Vol. 2, Issue 2). <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/3798>
- Malik, A., Siswidiyanto, & Setyowati, E. (2013). Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 1025–1032. <https://media.neliti.com/media/publications/75154-ID-perencanaan-program-akta-online-dalam-me.pdf>
- Manna, A. (2023). Warga Keluhkan Buruknya Pelayanan Kelurahan Kebraon. *Memorandum.Co.Id*.
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–17.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- PerMenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, (2017).
- Pramono, T. W. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan Koperasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Koperasi di Kota Malang)*. Universitas Brawijaya.
- Salman, G. (2022). Wali Kota Surabaya Ancam Copot Kepala Dinas, Camat, dan Lurah jika Tingkat Kepuasan Publik Tak Capai 85 Persen. Surabaya.Kompas.Com. <https://surabaya.kompas.com/read/2022/10/14/202139978/wali-kota-surabaya-ancam-copot-kepala-dinas-camat-dan-lurah-jika-tingkat#>
- Setiawan, A. (2015). E-GOVERNMENT DALAM RANGKA MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT KABUPATEN PRINGSEWU LAMPUNG. *Konferensi Mahasiswa Sistem Informasi*, 3(09), 9–16.
- Sulistyowati, F., Candra, M. C., & Dibyorin, R. (2013). Partisipasi Warga terhadap Sistem Informasi Desa. *Jurnal Aspikom*, 2(1), 579–588.
- Surabaya, P. W. (2022). *Daftar Inovasi Daerah*. 1–13.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang PELAYANAN PUBLIK, (2009).
- Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57–71.