

IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PACARKELING PADA APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG)

Rizki Handy Pradita¹

Universitas Negeri Surabaya¹

Email korespondensi: rizkihandypradita@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the implementation of service quality and innovation in population administration and its impact on public satisfaction in Pacarkeling Village through the Klampid New Generation (KNG) application. The population administration services provided by the Surabaya Population and Civil Registration Office using the KNG application aim to improve the efficiency, accuracy, and accessibility of services for the community. This research uses a quantitative approach with a survey method, distributing questionnaires to 100 respondents. The results show that the majority of the public gives positive assessments of the service quality and innovation of the KNG application, which influences public satisfaction levels. This study is expected to contribute to improving public service quality that is more innovative, adaptive, and focused on the needs of the community.

Keywords: *Service Quality; Population Administration Innovation; Public Satisfaction; Klampid New Generation Application; Surabaya*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian esensial dari penyelenggaraan layanan publik yang memiliki fungsi vital dalam menyediakan dokumen resmi yang sah dan terintegrasi bagi masyarakat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 102 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan. (Ismiyati, 2023) menekankan bahwa di tengah kemajuan era digital, adanya inovasi dalam layanan administrasi menjadi suatu keniscayaan demi meningkatkan efisiensi, ketepatan layanan, serta kepuasan masyarakat. Perubahan teknologi yang begitu cepat dan meningkatnya ekspektasi masyarakat menuntut transformasi layanan publik, termasuk administrasi kependudukan, untuk menyesuaikan diri dengan pendekatan berbasis teknologi digital guna memastikan relevansi dan responsivitasnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjadi instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan berbagai jenis layanan dokumen kependudukan, seperti KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, serta berbagai akta pencatatan sipil seperti akta kelahiran, akta kematian, dan akta nikah. Dalam upaya mendukung penyediaan layanan yang lebih cepat, mudah, dan inovatif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengembangkan aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang merupakan bentuk digitalisasi pelayanan publik. Keberadaan aplikasi ini berlandaskan pada Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, sebagai bentuk penguatan tata kelola pemerintahan

berbasis e-government. Melalui pemanfaatan internet dan perangkat bergerak (mobile), KNG dirancang untuk memberikan kemudahan akses serta mempercepat proses pelayanan administratif kependudukan bagi masyarakat secara menyeluruh (Solichatun et al., 2023).

Namun demikian, dalam praktiknya, aplikasi ini masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan administratif yang berpotensi memengaruhi persepsi serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. (Prihandoyo et al., 2021) mencatat bahwa ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan, seperti perbedaan waktu penyelesaian, prosedur yang belum seragam, serta akurasi hasil yang tidak merata, menunjukkan adanya tantangan dalam pelaksanaan standar operasional yang belum optimal. Situasi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kelemahan dalam kapasitas sumber daya manusia maupun tata kelola internal yang dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem digitalisasi administrasi kependudukan.

Meskipun aplikasi KNG menawarkan alternatif praktis melalui platform daring, belum semua elemen layanan berhasil menjawab kebutuhan masyarakat secara komprehensif. Beberapa fitur dalam aplikasi belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika kebutuhan pengguna, serta masih ditemukan kendala dari sisi pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi. Hal ini menandakan pentingnya peningkatan edukasi, pelatihan, dan strategi komunikasi publik yang lebih efektif agar keberadaan aplikasi benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. (Darmayadi et al., 2023) menyatakan bahwa elemen-elemen tersebut secara langsung dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dan pada akhirnya berdampak pada keberhasilan implementasi inovasi teknologi dalam sektor publik.

Respon terhadap masukan dan kebutuhan masyarakat menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam mewujudkan layanan publik yang inklusif dan responsif. (Erika & Muhlisoh, 2019) mengemukakan bahwa rendahnya kecepatan tanggapan, keterbatasan akses, dan minimnya panduan penggunaan aplikasi mencerminkan lemahnya saluran komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna. Masalah ini menyoroti perlunya perbaikan dalam pendekatan manajerial serta penguatan sistem umpan balik yang terintegrasi, guna memastikan setiap keluhan atau kendala masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat sasaran.

Persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang diterima juga memainkan peranan penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi KNG. (Manapode et al., 2021) menegaskan bahwa pengalaman negatif yang dialami pengguna, baik karena gangguan teknis maupun sikap petugas yang tidak profesional, dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi berbasis digital. Hal ini menandakan bahwa selain penguatan infrastruktur teknologi, kualitas interaksi antara pengguna dan petugas layanan juga harus menjadi perhatian utama dalam perbaikan sistem pelayanan publik.

Upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis teknologi tidak terlepas dari prinsip-prinsip e-government serta pemanfaatan teknologi canggih seperti big data dan kecerdasan buatan. (Hariani et al., 2022) menegaskan bahwa penerapan sistem digital dapat memberikan keuntungan strategis berupa peningkatan efisiensi birokrasi, percepatan proses layanan, serta

peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan yang transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, penerapan KNG sebagai bentuk transformasi digital di Kelurahan Pacarkeling diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan pelayanan kependudukan secara lebih efektif dan efisien dalam jangka panjang.

Pengembangan aplikasi e-Klampid tidak terlepas dari konteks kebutuhan untuk mengatasi keterbatasan layanan tatap muka yang kerap mengalami penumpukan antrean hingga ratusan permohonan setiap harinya. Tingginya permintaan layanan dokumen kependudukan mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk merancang ulang mekanisme pelayanan berbasis digital agar lebih adaptif dan terdesentralisasi. Awalnya, aplikasi ini hanya mencakup layanan dasar seperti akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Inisiatif awal tersebut kemudian diintegrasikan dengan perangkat layanan publik lain bernama e-Kios, yang berfungsi seperti mesin ATM dan ditempatkan di berbagai wilayah kecamatan serta kelurahan di Kota Surabaya.

Seiring dengan evaluasi pelaksanaan, ternyata keberadaan e-Kios belum sepenuhnya mampu menangani kompleksitas administrasi kependudukan secara menyeluruh. Oleh karena itu, pada tahun 2015 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merilis platform e-Klampid, yang merupakan portal daring dan aplikasi mobile dalam sistem bernama Surabaya Single Windows. Pada tahap awal, layanan ini mencakup empat jenis dokumen utama, namun dengan pengembangan yang berkelanjutan, kini cakupan layanannya telah diperluas menjadi enam jenis, termasuk akta nikah dan akta cerai. Inovasi ini terus ditingkatkan, hingga pada 1 Juli 2022 diperkenalkan versi terbaru bernama Klampid New Generation (KNG) yang dapat diakses melalui situs web maupun aplikasi di Playstore.

Pengembangan lebih lanjut pada Klampid New Generation mencakup penambahan fitur chatbot interaktif dengan karakter virtual bernama Cak Takon, yang berfungsi untuk memberikan panduan kepada pengguna secara real-time. Dengan fitur ini, pengguna dapat memperoleh informasi dan bantuan tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas. Setyawan & Hidayat (2022) menyatakan bahwa potensi pengembangan KNG ke depan masih terbuka lebar, seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat dan kapasitas teknologi informasi yang semakin canggih. Langkah ini menjadi bagian integral dari upaya reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi di bidang kependudukan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data berupa angka dan analisis statistik. Menurut (Sugiyono, 2019) pendekatan kuantitatif bertujuan menguji teori atau hipotesis melalui data numerik yang valid dan reliabel, serta menganalisis hubungan antar variabel menggunakan metode statistik. Sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden melalui penyebaran angket. Data primer dianggap lebih relevan dan akurat dalam menggambarkan kondisi nyata objek penelitian (Sugiyono, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kelurahan Pacarkeling yang berusia minimal 17 tahun dan memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk keperluan administrasi kependudukan. Sampel terdiri dari 100 responden yang

dipilih dengan teknik accidental sampling, yaitu warga yang secara kebetulan sedang mengurus dokumen di kantor kelurahan dan memenuhi kriteria penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Pacarkeling, Jl. Jolotundo Baru III/14, Surabaya. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat utama pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi KNG bagi warga setempat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, deskripsi karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil partisipan yang terlibat dalam pengumpulan data. Informasi yang dikaji mencakup aspek-aspek demografis seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, latar belakang pekerjaan dan jenis layanan yang terima yang dianggap relevan dalam memahami konteks dan interpretasi hasil penelitian. Penyajian karakteristik ini juga bertujuan untuk menunjukkan representativitas sampel terhadap populasi yang diteliti serta sebagai dasar analisis lebih lanjut.

Tabel 1 Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	45	45%
Laki-laki	55	55%
Jumlah	100	100%

Sumber: hasil jawaban kuesioner responden

Tabel diatas menunjukkan karakteristik responden yang ditinjau dari usia yang terdiri dari 100 responden. Responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 45 responden atau 45%. Dan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 55 responden atau 55%.

Karakteristik responden yang ditinjau dari latar belakang Pendidikan yang terdiri dari 100 responden. Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah dan tinggi. Sebanyak 31% responden merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), menjadikannya kelompok terbesar dalam survei ini. Disusul oleh responden yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 30%, serta lulusan Magister (S2) sebanyak 15%. Sementara itu, responden yang menempuh pendidikan hingga jenjang Diploma berjumlah 10%. Adapun responden dengan pendidikan dasar menunjukkan jumlah yang lebih kecil, yakni 9% lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan 5% lulusan Sekolah Dasar (SD). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas, yang mencerminkan tingkat pendidikan yang cukup baik dalam populasi yang disurvei.

Karakteristik responden yang ditinjau dari latar belakang Pendidikan yang terdiri dari 100 responden. Berdasarkan distribusi pekerjaan responden, diketahui bahwa kelompok terbesar berasal dari kalangan aparatur negara dan pegawai lembaga milik pemerintah, yaitu PNS, TNI, POLRI, BUMD, dan BUMN, yang mencapai 34% dari total responden. Ini menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga responden memiliki pekerjaan di sektor pemerintahan atau instansi negara. Selanjutnya, sebanyak 32% responden bekerja sebagai karyawan swasta, yang menunjukkan tingginya proporsi responden yang terlibat dalam sektor formal non-pemerintah. Di sisi lain, 23% responden menjalankan profesi sebagai wiraswasta, mencerminkan peran signifikan sektor usaha mandiri dalam komposisi pekerjaan. Sementara itu, responden yang masih berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 11%, menjadi kelompok dengan jumlah paling sedikit. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pekerjaan tetap,

baik di sektor pemerintahan, swasta, maupun usaha mandiri, sementara sebagian kecil masih dalam masa pendidikan. Jumlah total seluruh responden dalam survei ini adalah 100 orang, yang memudahkan interpretasi dalam bentuk persentase.

Karakteristik responden yang ditinjau dari jenis layanan yang diberikan yang terdiri dari 100 responden. Dari data yang tersedia, terlihat bahwa jenis layanan administrasi kependudukan yang paling banyak diminta oleh responden adalah **akta kematian**, dengan frekuensi sebesar 21%, menunjukkan bahwa kebutuhan akan dokumen ini cukup tinggi di antara responden. Disusul oleh permohonan **surat pindah** dan **KIA (Kartu Identitas Anak)**, masing-masing sebesar 16%. Kemudian, sebanyak 15% responden mengurus **KTP (Kartu Tanda Penduduk)**, menunjukkan bahwa layanan ini juga masih menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat. Jenis layanan lain yang juga cukup sering diajukan adalah **akta kelahiran**, dengan persentase 11%, serta **Kartu Keluarga (KK)** sebesar 10%. Di sisi lain, ada beberapa layanan yang jarang diajukan, seperti permohonan **biodata KK** sebesar 2%, serta layanan terkait perpindahan, seperti **pindah keluar**, **pindah datang**, dan **pindah dalam kota**, yang masing-masing hanya sebesar 3%. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kebutuhan yang beragam terkait dokumen kependudukan, dengan dominasi pada layanan-layanan dasar seperti akta kematian, KIA, surat pindah, dan KTP. Total responden yang tercatat dalam survei ini adalah 100 orang, sehingga seluruh data dapat diinterpretasikan secara langsung dalam bentuk persentase.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data hasil survei tentang kualitas layanan dan inovasi administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Analisis ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang persepsi masyarakat terhadap aplikasi KNG dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Alat uji yang digunakan untuk penghitungan mean, modus, median, dan standar deviation dalam analisis deskriptif ini adalah dengan menggunakan rumus Excel sebagai berikut :

1. Rata-rata (mean)
Rumus: =AVERAGE(range)
2. Modus (nilai yang paling sering muncul):
Rumus: =MODE.SNGL(range)
3. Median
Rumus: =MEDIAN(range)
4. Standar Deviasi (mengukur sebaran data):
Rumus: =STDEV.P(range) untuk populasi atau =STDEV.S(range) untuk sampel.

Analisis Deskriptif Kualitas Layanan

Dari hasil penyebaran kuesioner mengenai kualitas Layanan dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas Layanan, diketahui bahwa tidak ada satupun responden yang memberikan penilaian **1 (sangat tidak setuju)** maupun **2 (tidak setuju)**. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas Layanan yang diberikan, tanpa adanya indikasi ketidakpuasan atau penolakan. Dari 100 responden diketahui 52 responden memberikan nilai **3 (setuju)** dan sebanyak 48 responden memberikan nilai 4 (**sangat setuju**).

Tabel 2 Hasil Penghitungan Mean, Modus, dan Median Variabel Kualitas Layanan

Kuesioner	Mean	Modus	Median	Std. Deviation
x1.1	3,50	4,00	3,50	0,5025
x1.2	3,49	3,00	3,49	0,5024
x1.3	3,47	3,00	3,47	0,5016
x1.4	3,54	4,00	3,54	0,5009
x1.5	3,46	3,00	3,46	0,5009
x1.6	3,51	4,00	3,51	0,5024
x1.7	3,47	3,00	3,47	0,5016
x1.8	3,47	3,00	3,47	0,5016
x1.9	3,52	4,00	3,52	0,5021
x1.10	3,40	3,00	3,40	0,4924
x1.11	3,38	3,00	3,38	0,4878
x1.12	3,41	3,00	3,41	0,4943
x1.13	3,53	4,00	3,53	0,5016
x1.14	3,53	4,00	3,53	0,5016

Sumber: output penghitungan Excel 2025

Dari tabel diatas diketahui hasil penilaian kualitas Layanan yang diukur melalui 14 butir pernyataan (x1.1 hingga x1.14), terlihat bahwa secara umum tingkat penilaian responden berada pada kategori tinggi. Nilai **mean (rata-rata)** dari setiap butir kuesioner berkisar antara **3,38 hingga 3,54**, yang berarti mayoritas responden memberikan penilaian *setuju hingga sangat setuju* terhadap setiap aspek Layanan yang ditanyakan. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah **X1.4 (3,54)**, yang mencerminkan aspek Layanan tersebut sangat diapresiasi oleh responden. Sementara nilai rata-rata terendah terdapat pada **X1.11 (3,38)** dan **X1.10 (3,40)**, meskipun tetap berada dalam kategori positif (*setuju*).

Dilihat dari **nilai modus**, sebagian besar pernyataan memiliki nilai **3,00 atau 4,00**, menunjukkan bahwa jawaban yang paling sering dipilih adalah “setuju” dan “sangat setuju”. **Median** dari setiap item juga menunjukkan nilai serupa dengan mean, yaitu di kisaran 3,38 hingga 3,54, yang memperkuat bahwa persebaran data cenderung simetris dan tidak terdapat penyimpangan yang signifikan.

Sementara itu, nilai **standar deviasi** yang berada di kisaran **0,4878 hingga 0,5025** menunjukkan tingkat variasi jawaban yang sangat rendah, yang berarti tanggapan responden cenderung konsisten dan tidak menyebar jauh dari rata-rata. Ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas Layanan relatif seragam dan tidak banyak perbedaan pendapat antar individu.

Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas Layanan, dengan tingkat kesepakatan yang tinggi dan konsistensi jawaban yang kuat. Hal ini mencerminkan bahwa Layanan yang diberikan dinilai positif oleh masyarakat, baik dari sisi proses, sikap petugas, kecepatan, maupun kepuasan hasil Layanan.

Analisis Deskriptif Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG)

Dari hasil penyebaran kuesioner mengenai Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dapat diketahui hasil penilaian responden terhadap inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG), terlihat bahwa tidak ada responden yang memberikan nilai **1 (sangat tidak setuju)** maupun **2 (tidak setuju)**. Artinya, seluruh responden menunjukkan sikap positif terhadap aplikasi tersebut dan tidak terdapat tanggapan yang mencerminkan ketidakpuasan atau penolakan. Dari 100 responden diketahui 53 responden memberikan nilai **3 (setuju)** dan sebanyak 47 responden memberikan nilai **4 (sangat setuju)**..

Tabel 3 Hasil Penghitungan Mean, Modus, dan Median Variabel Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG)

Kuesioner	Mean	Modus	Median	Std. Deviation
x2.1	3,44	3,00	3,44	0,4989
x2.2	3,43	3,00	3,43	0,4976
x2.3	3,43	3,00	3,43	0,4976
x2.4	3,50	4,00	3,50	0,5025
x2.5	3,48	3,00	3,48	0,5021
x2.6	3,47	3,00	3,47	0,5016
x2.7	3,50	4,00	3,50	0,5025
x2.8	3,52	4,00	3,52	0,5021

Sumber: output penghitungan Excel 2025

Dari tabel diatas diketahui hasil kuesioner menunjukkan bahwa secara umum, responden memberikan penilaian yang positif terhadap inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG). Nilai **mean (rata-rata)** dari setiap pernyataan (X2.1 hingga X2.8) berkisar antara **3,43 hingga 3,52**, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan *setuju* hingga *sangat setuju* terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan terkait fitur, kemudahan, dan manfaat dari aplikasi KNG. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item **X2.8 (3,52)** dan **X2.4 serta X2.7 (masing-masing 3,50)**, yang dapat diartikan bahwa fitur-fitur tertentu dalam aplikasi sangat diapresiasi oleh pengguna. Sementara nilai rata-rata terendah berada pada **X2.2 dan X2.3 (3,43)**, meskipun tetap berada dalam kategori penilaian yang positif.

Dari sisi **modus**, sebagian besar item memiliki nilai **3,00**, yang berarti pilihan terbanyak dari responden adalah *setuju*, sementara pada item seperti **X2.4, X2.7, dan X2.8**, modus mencapai **4,00**, menunjukkan bahwa cukup banyak responden yang *sangat setuju* terhadap aspek tertentu dalam aplikasi. Nilai **median** seluruh item hampir sama dengan nilai rata-ratanya, berkisar antara 3,43 hingga 3,52, yang menunjukkan bahwa persebaran data relatif simetris dan tidak memiliki penyimpangan mencolok.

Sementara itu, nilai **standar deviasi** berkisar antara **0,4976 hingga 0,5025**, yang termasuk rendah dan menunjukkan bahwa variasi jawaban responden tergolong kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan yang seragam dan konsisten dalam menilai inovasi aplikasi KNG.

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa inovasi yang dihadirkan melalui Aplikasi Klampid New Generation telah diterima dengan baik oleh masyarakat. Penilaian yang cenderung tinggi dan konsisten menandakan bahwa aplikasi ini dinilai efektif,

bermanfaat, dan mendukung kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.

Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penyebaran kuesioner mengenai kepuasan masyarakat dapat diketahui hasil penilaian responden terhadap variabel kepuasan masyarakat, terlihat bahwa tidak ada responden yang memberikan nilai **1 (sangat tidak setuju)** maupun **2 (tidak setuju)**. Artinya, seluruh responden menunjukkan sikap positif terhadap kepuasan dan tidak terdapat tanggapan yang mencerminkan ketidakpuasan atau penolakan. Dari 100 responden diketahui 51 responden memberikan nilai **3 (setuju)** dan sebanyak 49 responden memberikan nilai 4 (**sangat setuju**).

Dari hasil analisis terhadap delapan butir pernyataan (y1 hingga y8) mengenai kepuasan masyarakat, diketahui bahwa penilaian responden secara umum berada dalam kategori positif. Nilai **mean (rata-rata)** berkisar antara **3,47 hingga 3,53**, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan *setuju* hingga *sangat setuju* terhadap pernyataan-pernyataan terkait kepuasan atas layanan yang diterima. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah **y4 (3,53)** dan **y1 (3,52)**, menunjukkan bahwa aspek tersebut sangat dihargai oleh masyarakat dan memberikan kontribusi besar terhadap rasa puas mereka. Sementara itu, nilai rata-rata terendah sebesar **3,47** terdapat pada lima pernyataan (y2, y3, y6, y8), meskipun masih tergolong tinggi dan mencerminkan responden tetap merasa puas.

Dari segi **modus**, sebagian besar butir memiliki nilai **3,00**, menandakan bahwa jawaban terbanyak adalah *setuju*. Namun, terdapat beberapa item seperti **y1, y4, dan y5** yang memiliki modus **4,00**, yang berarti sebagian besar responden *sangat setuju* terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Nilai **median** yang hampir identik dengan rata-rata, yakni berkisar antara **3,47 hingga 3,53**, menunjukkan bahwa distribusi data bersifat normal dan simetris, serta tidak ada nilai ekstrem yang signifikan.

Selanjutnya, nilai **standar deviasi** yang relatif rendah dan berada pada kisaran **0,5016 hingga 0,5024** mengindikasikan bahwa variasi jawaban responden tergolong kecil. Ini berarti persepsi masyarakat terhadap kepuasan Layanan cenderung seragam dan konsisten di antara para responden.

Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan yang diterima sangat baik. Penilaian yang tinggi dan konsisten menunjukkan bahwa layanan publik yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi proses, hasil, maupun interaksi selama Layanan berlangsung. Temuan ini menjadi indikator penting bahwa Layanan yang diberikan telah berjalan dengan efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Variabel Kualitas Pelayan (X1)

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas Layanan di Kelurahan Pacarkeling yang diukur dengan aplikasi KNG mendapatkan penilaian yang sangat positif. Hal ini terlihat dari sebagian besar responden yang memberikan tanggapan setuju hingga sangat setuju terhadap berbagai dimensi kualitas Layanan. Dalam penelitian ini, dimensi kualitas Layanan yang diukur mencakup kecepatan, kejelasan informasi, kemudahan akses, ketepatan waktu, dan sikap petugas. Dimensi-dimensi ini mengacu pada teori kualitas Layanan yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al.,

1988) dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Kecepatan Layanan menjadi salah satu faktor yang paling disorot oleh masyarakat, dengan sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap kecepatan pemrosesan dokumen yang dilakukan melalui aplikasi KNG. Ini sesuai dengan teori (Prananda et al., 2019) yang menyatakan bahwa kecepatan dalam memberikan layanan merupakan salah satu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, kejelasan informasi yang disediakan oleh aplikasi KNG juga mendapatkan penilaian positif. Masyarakat menganggap informasi yang diberikan melalui aplikasi tersebut cukup jelas dan mudah dipahami, yang memperkuat dimensi reliability (keandalan) dalam teori SERVQUAL. Sikap petugas yang responsif dan profesional selama Layanan juga sangat dihargai, mencerminkan pentingnya dimensi empathy (empati) dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Variabel Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) (X2)

Aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang diimplementasikan untuk mempermudah administrasi kependudukan telah terbukti memberikan dampak positif, sesuai dengan teori (Rosyid et al., 2019) mengenai adopsi inovasi, yang menyebutkan bahwa kecepatan adopsi sebuah inovasi sangat dipengaruhi oleh keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dapat diuji coba, dan dapat diamati hasilnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa aplikasi ini efektif dalam menghemat biaya dan waktu yang seharusnya dikeluarkan untuk mengurus dokumen secara langsung.

Namun, meskipun banyak responden yang merasakan manfaat dari aplikasi ini, masih ada tantangan dalam hal pemahaman dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat, yang menjadi hambatan dalam tingkat keberhasilan aplikasi ini. Penelitian ini juga menyoroti bahwa masih ada kebutuhan untuk meningkatkan training dan edukasi kepada masyarakat agar mereka lebih familiar dengan aplikasi ini. Ini mengingatkan pada penelitian (Putri, 2021) yang juga mencatat adanya kendala teknis yang menghambat efektivitas aplikasi KNG.

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG di Kelurahan Pacarkeling secara umum tergolong tinggi. Berdasarkan pengolahan data, mayoritas responden merasa puas dengan kualitas Layanan yang diberikan. Aspek yang paling mendapatkan penilaian tinggi adalah kemudahan akses, kecepatan Layanan, serta kejelasan informasi yang disediakan oleh aplikasi. Dimensi-dimensi ini terkait erat dengan teori kualitas layanan SERVQUAL, yang menunjukkan bahwa tangible (aspek fisik) dan responsiveness (responsif) sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks Layanan publik.

Namun, ada beberapa dimensi yang perlu perbaikan, terutama dalam hal tanggapan atas keluhan dan pengaduan yang dianggap masih kurang cepat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

aplikasi ini cukup efektif dalam hal pengelolaan administrasi, masih terdapat ruang untuk meningkatkan responsiveness untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kualitas Layanan dan Inovasi Administrasi Kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Pacarkeling, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Aspek-aspek seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, kemudahan akses, dan respons terhadap keluhan memberikan kontribusi positif dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat. Masyarakat menilai kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka secara konsisten dan efektif dalam mendukung proses administrasi kependudukan yang lebih cepat dan efisien.
2. Pengaruh Inovasi Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat Inovasi yang dihadirkan melalui aplikasi KNG terbukti mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan administrasi kependudukan. Fitur-fitur inovatif seperti layanan daring, chatbot “Cak Takon”, serta kemudahan akses dokumen secara digital menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian juga menemukan adanya tantangan terkait pemahaman dan penggunaan aplikasi oleh sebagian masyarakat, sehingga edukasi dan pelatihan lebih lanjut sangat diperlukan agar inovasi ini dapat memberikan manfaat optimal bagi seluruh lapisan masyarakat.
3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Administrasi Kependudukan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat. Kualitas layanan dan inovasi administrasi kependudukan secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pacarkeling. Interaksi kedua variabel ini menciptakan sinergi yang mendukung peningkatan mutu layanan publik, di mana inovasi digital yang efektif dipadukan dengan kualitas layanan yang responsif dan akuntabel mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2). <https://doi.org/10.54371/Jiip.V6i2.1622>
- Erika, E., & Muhliso, S. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality. *Sainstech: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Sains Dan Teknologi*, 29(1). <https://doi.org/10.37277/Stch.V29i1.314>
- Hariani, N., Kusuma, R., Samsurianto, S., Patang, F., Oktavianingsih, L., & Rukmi, D. S. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Suwandi, Samarinda Ulu: Sampah Organik Dapur Untuk Bumi Dengan Eco Enzym. *Global Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1). <https://doi.org/10.51577/Globalabdimas.V2i1.350>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3). <https://doi.org/10.51169/Ideguru.V8i3.512>
- Manapode, M., Tampa'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsj. Prof. Dr. V.L Ratumbuang. *Biofarmasetikal Tropis*, 4(1). <https://doi.org/10.55724/Jbiofarmtrop.V4i1.317>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multi-Item Scale For Measuring Customer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1).
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1). <https://doi.org/10.31315/Opsi.V12i1.2827>
- Prihandoyo, C., Juwari, J., & Gerhana Iriyanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. *Jurnal Geoekonomi*, 12(2). <https://doi.org/10.36277/Geoekonomi.V12i2.161>
- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas Terhadap Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(2).
- Rosyid, M. I., Ariyanty, M., & Kusumahadi, K. (2019). Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung. *E-Proceeding Of Management*, 6(3).
- Solichatun, U., Indriyani, A., Riono, S. B., & Syaifulloh, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. *Jecmer: Journal Of Economic, Management And Entrepreneurship Research*, 1(3).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan)*. Alfabeta.