

PENGARUH INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

[Studi di Kelurahan Sidotopo Wetan Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya]

Yusuf efendi¹, Abdurahman², Andi Malanti K. Paerah³
efendioptimus@gmail.com, abdurahman@unira.ac.id, andypaerah14@gmail.com

Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura
Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura
Dosen Ekonomi Universitas Gorontalo

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban pemerintah atas masyarakat sebagai sebuah bukti kehadiran negara atau pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. oleh karna itu meningkatkan pelayanan publik menjadi sebuah keharusan, dengan adanya Inovasi Klampid *New Generation* (KNG) merupakan sebuah upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Inovasi aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) terhadap kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sidotopo Wetan Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk kelurahan Sidotopo Wetan yang berjumlah 61.660 jiwa dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sidotopo Wetan Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya, besaran pengaruh tersebut sebesar 51.3% sisanya 48,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $Y = 7,185 + 0,848X$ dengan demikian maka Inovasi Aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sidotopo Wetan Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

Kata kunci : *inovasi, KNG, Kualitas Pelayan*

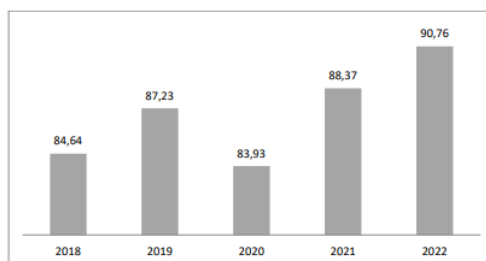
PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini sangat berkembang pesat, di seluruh belahan dunia semua kegiatan dari mulai pekerjaan, aktivitas sehari-hari dihadapkan dengan teknologi yaitu alat yang di gunakan untuk mempermudah pekerjaan manusia. Teknologi sangat mempengaruhi kehidupan manusia dan mampu mempermudah pekerjaan-pekerjaan manusia, salah satu pengaruh teknologi yang sangat besar yaitu dalam dunia pekerjaan telah menggunakan teknologi seperti mesin- mesin produksi, mesin kasir dan beberapa kegiatan lain. Dalam dunia pemerintahan atau pelayanan terdapat penggunaan unsur elektronik yang disebut sebagai Elektronik Goverment atau *E-government* yaitu pengembangan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik berbasis elektronik.

Dalam pelayanan publik pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Zulkifli (2020) fungsi kehadiran negara atau pemerintahan adalah menjalankan fungsi pelayanan . Pemerintah dalam memberikan pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat Mas'udah dkk (2023). dengan adanya tuntutan tersebut pemerintah dalam melakukan pelayanan harus selalu melakukan inovasi terbaru salah satunya melalui *E-government*. Dengan adanya inovasi tersebut penyajian informasi kepada masyarakat akan lebih cepat dan efisien.

Menurut Perpres Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional dalam pasal 1 ayat 1 menerangkan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE atau masyarakat. Perkembangan informasi dan komunikasi dapat mendukung kegiatan pemerintahan, dengan adanya SPBE atau yang lebih di kenal dengan istilah *e-governmen* diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintahan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan menyimpan informasi penting mengenai peristiwa kependudukan oleh karenanya inovasi diperlukan guna untuk menyajikan data kependudukan yang mutakhir dan akurat.



sumber :laporan SKM Kota Surabaya Tahun 2022

Dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan pada pasal 2 ayat 1 di jelaskan bahwa setiap penduduk mempunyai Hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya dan ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Dinas. dan Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa

Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Dinas dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Dalam proses penertiban administrasi kependudukan sering kali terjadi masalah yang dapat menghambat proses penertiban dokumen kependudukan. Beberapa masalah tersebut salah satunya kurangnya pemahaman masyarakat serta kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya tidak hanya itu lambatnya proses pelayanan serta kurangnya fasilitas dan inovasi untuk mempermudah proses pelayanan Administrasi kependudukan menjadi alasan masyarakat untuk tidak melaporkan suatu peristiwa kependudukan yang terjadi pada dirinya ataupun lingkungannya.

WNI		Total WNI	WNA		Total WNA
L	P		L	P	
30.940	30.720	61.660	0	0	0

Sumber : <https://pemerintah.surabaya.go.id> Tahun 2023

Belum lapor	Progres pelaporan
21.194	2.291

Sumber: kantor kelurahan Sidotopo Wetan tahun 2023

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa dari 61.660 penduduk Sidotopo Wetan tahun 2023 sebanyak 21.194 penduduk belum melaporkan peristiwa kependudukannya dan total 2.291 penduduk sudah dalam progres Pelaporan. Penduduk yang tidak melaporkan peristiwa kependudukannya akan menjadi masalah terhadap pelayanan publik dan akan menyebabkan data kependudukan yang tidak akurat. Untuk itu pemerintah berkewajiban untuk mengatasi masalah-Masalah tersebut serta pemerintah dituntut untuk selalu Inovasi dalam memberikan pelayanan Kepada Masyarakat untuk itu pemerintah kota Surabaya meluncurkan sebuah inovasi pelayanan Klampid New Generation (KNG) sebagai upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dari data tersebut memberikan gambaran mengenai perkembangan Index Kepuasan Masyarakat (IKM) kota Surabaya yang mana perkembangan nilai IKM Kota Surabaya selama 5 tahun cenderung mengalami peningkatan kecuali pada tahun 2020 yang mengalami penurunan. Penurunan IKM di tahun 2020 sebesar 3,30 poin. Adapun selama 3 tahun terakhir selalu mengalami peningkatan, untuk mempertahankan peningkatan tersebut pemerintah Kota Surabaya menciptakan inovasi-inovasi salah satunya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kota Surabaya dengan meluncurkan Aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) dengan layanan-layanan yang mudah di akses.

Aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) adalah inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya yang diluncurkan pada tahun 2016 yang disebut e-Lampid yang awalnya berupa web base. pada tahun 2020 e-Lampid di *upgrade* dan berganti nama menjadi KLAMPID dan pada tahun 2022 meluncurkan aplikasi android dan berubah nama menjadi Klampid *New Generation* (KNG) . Sejak pertama diluncurkan sampai pada akhir 2022 melalui aplikasi KNG sudah dilayani permohonan sejumlah 569.986 jadi rata-rata sehari 3.800 permohonan (<https://disdukcapil.surabaya.go.id>). Aplikasi tersebut diluncurkan untuk membantu masyarakat dalam kepengurusan Administrasi kependudukan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya di wilayah Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif menurut Sahir (2022:6) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian dengan tingkat variasi yang lebih rumit, karena meneliti sampel yang lebih banyak, akan tetapi penelitian kuantitatif lebih sistematis dalam melakukan penelitian dari awal sampai akhir. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Kelurahan Sidotopo wetan yang berjumlah 61.660 jiwa dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan *Simple Random Sampling* jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin.

Tektik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang berupa pertanyaan dengan total 20 pertanyaan. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kependudukan dan data pendukung lainnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana Menurut Sahir (2022:51) regresi sederhana adalah analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan Variabel terikat. Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana maka dilakukan uji prasyarat yaitu uji validitas dan uji reabilitas Selanjutnya untuk mendapatkan hasil analisis maka dilakukan uji parsial (uji t) dan koefisien Determinasi (R^2) dan analisis regresi linier sederhana menggunakan aplikasi Jamovi.

HASIL PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu Inovasi Pelayanan dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan uji t, uji R^2 dan analisis regresi linier sederhana menggunakan Jamovi dengan hasil sebagai berikut:

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai koefisien variabel bebas sebesar 0.848 yang artinya terdapat pengaruh yang positif antara inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji t menunjukkan hasil t_{hitung} sebesar $10.16 > t_{tabel}$ 1,660 dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh positif antar Inovasi Pelayanan Terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan adanya pengaruh Inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 51,3% sisanya 48,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil analisis Koefisien Determinasi (R^2) yang menunjukkan nilai 0,513 atau 51,3 % masuk dalam katagori hubungan yang kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Inovasi Aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di kelurahan Sidotopo Wetan Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji analisis menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara inovasi pelayanan aplikasi Klampid *New Generation* (KNG) terhadap Kualitas Pelayanan berdasarkan interpretasi koefisien korelasi yang menunjukkan nilai r_{hitung} sebesar 0,716 lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,1966.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R^2 menunjukkan adanya hubungan antara Inovasi Klampid *New Generation* Terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 51,3 %

3. Hasil uji analisis regresi sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 7,185 + 0,848X$. Berdasarkan persamaan tersebut secara matematis menyatakan bahwa jika Inovasi 0 maka kualitas Pelayanan memiliki Nilai 7,185. Koefisien variabel Inovasi (X) sebesar 0.848 sehingga jika Inovasi mengalami kenaikan satu satu maka akan menyebabkan kenaikan Kualitas Pelayanan sebesar 0.848.

DAFTAR PUSTAKA

- Azarah, A.F. Supri. H., Dinda. (2023) Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan *Sidotopo* Wetan Kota Surabaya. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Vol 3 No. 05
- Fauzi, A., Baiatun, N. Darmawan, N., Fitri, A., A Agde, S.U., Candra, Z., dan Rini. N. (2022) Metodologi Penelitian. Banyumas: CV Pena Persada
- <https://disdukcapil.surabaya.go.id> di akses pada 20 November 2023
- Hardiyansyah (2018) Kualitas Pelayanan Publik: Konsep dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media
- Hikmawati, F. (2020). Metodologi penelitian. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kota Surabaya. 2019. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019, Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pemerintah Kota Surabaya
- Mas'sudah, A.F. Kusbandrijo, B. Wahyudi, E. (2023) Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kematian (studi di kantor kelurahan pacar kembang) Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol 3 No.5
- Paramita, D.W.R. (2015) Metode Penelitian Kuantitatif. Lumajang: Program studi akuntansi STIE Widya Gama
- Prabowo Hadi, Dadang Suwanda, dan Wirman Syarif (2022) Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung : PT remaja Prosdakarya
- Pemerintah Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2023. Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Sk No. 158198 A
- Ristiani, I.Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Jurnal Ilmiah Manajemen Vol: X1 No. 2
- Sahir Syarif Hanif (2022) Metodologi Penelitian. Jogjakarta :KBM Indonesia
- Suwarno Yogi (2008) Inovasi di Sektor Publik. Jakarta : STIA-LAN Press
- Taufiqurokhman, Satispi. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ Pers
- Zikri, A., Harahap, M.I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen Vol.2 No. 1